

2009

JAAERVERSLAG



Herenthout
een stoet van mensen

OCMW HERENTHOUT ALS MODERNE ORGANISATIE

Els Thijs
Beleidsmedewerker
Bouwelse Steenweg 14, 2270 Herenthout
e-mail: info@ocmwherenthout.be
Tel.: 014 50 21 81

INHOUDSOVERZICHT

INHOUDSOVERZICHT	3
SAMENVATTING	5
INLEIDING	6
GEBRUIKTE AFKORTINGEN	7
Deel 1. CIJFERS EN LETTERS	8
1.1. Cijfers van de dienstverlenende diensten	8
1.1.1. Cijfers en letters van de ondersteunende diensten	9
Deel 2. REALISATIES	10
2.1. Algemeen bestuur	10
2.1.1. SD 1: Administratieve vereenvoudiging	10
2.1.1.1. OD 1: Notulenbeheer	10
2.1.1.2. OD 2: Verslaggeving	10
2.1.2. SD 2: Archief	11
2.1.2.1. OD 1, 2 & 3: Dossiervorming	11
2.1.3. SD 3: Patrimoniumbeleid	11
2.1.3.1. OD 1: Kadasterplannen	11
2.2. Beleidsvernieuwend werk	12
2.2.1. SD 1: Toegankelijke, klantvriendelijke en sociale dienstverlening .	12
2.2.1.1. OD 1: Aanbod van de dienstverlening doorzichtiger voor de burger	12
2.2.1.2. OD 2: Bekendheid dienst- en hulpverlening	13
2.2.1.3. OD 3: Functies Sociaal Huis	15
2.2.1.4. OD 4: Tijdruimtelijke toegankelijkheid	16
2.2.1.5. OD 5: Betere interne communicatie	17
2.2.1.6. OD 6: Psychosociale drempels	18
2.2.1.7. OD 7: financiële en administratieve drempels	19
2.2.2. SD 2: Gecoördineerd Lokaal Sociaal Beleid	19
2.2.2.1. OD 1: Functie beleidsmedewerker	19
2.2.3. SD 3: Participatiemogelijkheden	20
2.2.3.1. OD 1: Adviesorganen	20
2.2.3.2. OD 2: Informele ontmoetingsmomenten	20
2.2.4. SD 4: Afstemming tussen de gemeentelijke plannen	21
2.2.4.1. OD 1: bijeenkomsten beleidsschrijvers	21
2.2.5. SD 5: ondersteuning bij opmaak jaarverslagen en beleidsnota's	21
2.2.5.1. OD 1: Waken over beleidsplannen	22
2.2.5.2. OD 2: Centraliseren cijfermateriaal	22
2.2.5.3. OD 3: Kwartaalrapportage	22
2.2.6. SD 6: Subsidies	23
2.2.6.1. OD 1: Subsidiekanalen	23
2.3. Communicatiebeleid intern en extern	23
2.3.1. SD 1: Communicatiebeleid	23
2.3.1.1. OD 1: Communicatiematrix	23
2.3.1.2. OD 2: Communicatieplan	24
2.3.2. SD 2: Communicatie naar de burger	24
2.3.2.1. OD 1: Dienstenwijzer voor burger	24
2.3.2.2. OD 2: Redactieraad	25
2.3.2.3. OD 3: Huisstijl	25
2.3.3. SD 3: Netwerkvorming	26
2.3.3.1. OD 1: Kortom	26
2.3.3.2. OD 2: Kwaliteitszorg (ROP)	27
2.3.4. SD 4: Raad betrekken bij beleid	27
2.3.4.1. OD 1: Afsprakennota	27
2.3.4.2. OD 2: Communicatie naar beleid	27

2.4. Kwaliteitsbeleid	28
2.4.1. SD 1: Kwaliteitsmanagement	28
2.4.1.1. OD 1: CAF-model	28
2.4.2. SD 2: Interne communicatie.....	28
2.4.2.1. OD 1: Draaiboek doorverwijsadressen.....	28
2.4.3. SD 3: Klantenmanagement.....	28
2.4.3.1. OD 1: Klachtenregeling Herenthuis	28
2.5. Automatisering / Informatiebeheer	29
2.5.1. SD 1: Informatiebeleid	29
2.5.1.1. OD 1: Ondersteuning uitbouw website	29
2.5.1.2. OD 2: Intranet	29
2.5.1.3. OD 3: SOKA en Rechtenverkenner	29
2.5.1.4. OD 4: Virtueel loket	30
2.5.2. SD 2: Privacy en veiligheidsbeleid.....	30
2.5.2.1. OD 1: Boomstructuur.....	30
2.5.2.2. OD 2: Coördinatie veiligheidsplan.....	30
2.6. Beheer.....	30
2.6.1. SD 1: Dienst P&O	30
2.6.1.1. OD 1: Functies dienst P&O.....	30
2.6.2. SD 2: Managementteam	31
2.6.2.1. OD 1: MAT als adviserend orgaan	31
2.6.3. SD 3: Procesmanagement	31
2.6.3.1. OD 1: Projectmatig werken	31
2.6.3.2. OD 2: Projectfiche	32
Deel 3. FINANCIËLE VERTALING.....	33
Deel 4. BESLUIT.....	34
Deel 5. BIJLAGEN	35
5.1. Bijlage Projecten 2009	36
5.2. Bijlage Projecten 2010	37

SAMENVATTING

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

Er werden minder doelstellingen bereikt op vlak van kwaliteit.

2009 was vooral het jaar van het HERENTHUIS, maar ook het jaar van:

- de verandering, niet meer OCMW en gemeente apart maar samen onder de koepel van het Herenthuis
- de nieuwe huisstijl: gemeente en OCMW pakken gezamenlijk uit onder hetzelfde logo
- de verdere uitbouw van het onthaal met de onthaalbedienden op kop
- nauwere samenwerking tussen de twee communicatieverantwoordelijken, de rode draad doorheen de verschillende communicatiekanalen wordt door beiden bewaakt. De twee communicatieambtenaren worden gezien als het communicatieduo van het Lokaal Bestuur!
- realisaties op vlak van ICT, interne communicatie, patrimoniumbeleid, ... dankzij de gedreven inzet van de ICT-medewerker en de administratief coördinator.
- een steeds betere samenwerking met de gemeente, verschillende diensten zitten regelmatig samen om gezamenlijk iets te organiseren.
- ...

Hierover lees je meer in dit jaarverslag!

INLEIDING

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

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

In de verschillende hoofdstukken lees je telkens de vooropgestelde doelstellingen voor 2008 en de resultaten die in 2009 werden behaald. Er werden weer een aantal stappen gezet om het OCMW om te vormen tot een moderne organisatie.

Dit jaarverslag is het tweede 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

GEBRUIKTE AFKORTINGEN

WOAM:	Werkoverleg Administratief Medewerkers
P&O:	Personeel & Ondersteunende diensten
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

Deel 1. CIJFERS EN LETTERS

1.1. Cijfers van de dienstverlenende diensten

In 2008 zijn we gestart met de kwartaalrapportage en deze wordt in 2009 door de raad nog steeds gezien als een zeer nuttig instrument dat zijn meerwaarde al meermaals heeft bewezen.

Dit instrument, ontwikkeld op vraag van de raadsleden, geeft elk kwartaal de stand van zaken van de dienstverlening en van de werking van het OCMW en zijn diensten. Met de kwartaalrapportage wordt de output van onze dienstverlening geregistreerd. Zo hebben we een overzicht van 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
- ...

Het is de taak van de beleidsmedewerker om de diensten te blijven stimuleren om te registreren. Maar aangezien de collega's nu overtuigd zijn van de meerwaarde ervan en gezien de grote inzet van de collega's, is dit geen moeilijke opdracht.

In april 2009 zijn we in het kader van het Sociaal Huis (maar ook om de werkbelasting van de onthaalbedienden te meten) gestart met het registreren van het onthaal en dit werd dan ook opgenomen als onderdeel van de kwartaalrapportage. De verwerking van deze registratie wordt opgenomen door de administratief coördinator aangezien zij ook verantwoordelijk is voor het werkoverleg met de administratief medewerkers (WOAM). De onthaalbedienden van de gemeente registreren (nog) niet en worden dus ook niet opgenomen in de kwartaalrapportage.

De beleidsmedewerker zorgt voor een jaartotalisering van de kwartaalrapportage en bewaakt de opname van deze jaarrapportage in de jaarverslagen van de diensten. De resultaten hiervan kan je lezen in de jaarverslagen 2009!

Voor dit laatste werd er in het jaarverslag 2009 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

De opstart van de Dienst P&O zoals opgenomen in de beleidsnota's 'OCMW als moderne organisatie' en in de beleidsnota 'Personeel', wordt een opdracht van de nieuwe secretaris.

Het is niet evident om cijfers te verzamelen op organisatieniveau. Hiervoor zijn de nodige managementtools nodig. Met de nieuwe secretaris moeten we op zoek gaan naar een systeem dat antwoord biedt op vragen als:

- Leveren de ondersteunende diensten voldoende output voor de organisatie?
- Wat heeft de inzet van de ondersteunende diensten opgebracht voor de organisatie?
- Wat zijn de effecten van de ondersteunende diensten binnen de organisatie en wat hebben ze gekost?

Deze cijfers zijn niet alleen nodig om de ondersteunde diensten (Dienst P&O) een vaste waarde te geven binnen het OCMW, maar ook om in tijden van crisis en besparingen hun meerwaarde aan te tonen.

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 2008-2009 gewerkt aan volgende doelstellingen opgenomen in de beleidsnota 'OCMW als moderne organisatie':

2.1.1. SD 1: Administratieve vereenvoudiging

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

2.1.1.1. OD 1: Notulenbeheer

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

Zie nota administratief coördinator 'Raad en Vast Bureau'!

2.1.1.2. OD 2: Verslaggeving

Ontwikkelen van een vast stramien voor verslaggeving allerhande.

Resultaten

Hier zijn niet direct verdere resultaten geboekt, en is het beperkt gebleven tot een stramien opgemaakt in formulierform voor een aantal verslagen. De administratief coördinator heeft zeker oog voor deze zaken, en volgt hier ook vorming rond, maar er waren andere prioriteiten.

Maar er zijn ook technisch een aantal belemmeringen op ICT-vlak. Niet iedereen werkt met Office 2007. Deze heeft meer mogelijkheden naar de opmaak van sjablonen voor de ontwikkeling van een vast stramien voor verslaggeving allerhande.

De administratief coördinator is nauw betrokken bij de verdere uitbouw van de huisstijl.

2.1.2. SD 2: Archief

Het vormen van een archief voor het OCMW van Herenthout.

2.1.2.1. OD 1, 2 & 3: Dossiervorming

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

In het jaarverslag van 2008 stond dat het project meer vorm zou krijgen in het kader van het einde van de loopbaan van de secretaris.

Eind 2009, begin 2010 is de personeelsverantwoordelijke (gedeeltelijk nog verantwoordelijk voor de boekhouding) gestart met de archivering van de financiële stukken. Ook is gestart met de opruiming van een aantal 'oude' stukken uit het archief van de secretaris. Aangezien het archief van de secretaris, dat zijn hele carrière op het OCMW behelst, moet ondergebracht worden in het nieuwe OCMW-archief is de secretaris hierin een belangrijke aangever.

Op de Raad van mei 2010 gingen de raadsleden dan ook akkoord dat de voormalige secretaris, Jef Van Thielen, nog mee ingeschakeld wordt voor de organisatie van het archief, inzonderheid voor de oude stukken.

In art. 88 van het nieuwe OCMW-decreet staat dat de secretaris bevoegd is voor de organisatie van de behandeling van briefwisseling en het beheer van het archief.

In de toekomst volgt dus nog een mooi staaltje van samenwerking tussen de nieuwe en de oude secretaris, dit alles onder begeleiding van de administratief coördinator.

In de loop van 2009, maar dit loopt ook verder de komende jaren, is de gemeente in het kader van de interne controle gestart met de opmaak van een administratief handboek. Hierbinnen werd reeds een projectmodel archiefbeheer uitgewerkt. De administratief coördinator ziet dit als vertrekbasis voor de opmaak van het archief van het OCMW. Samenwerking en een vorm van afstemming past perfect binnen de filosofie van het Herenthuis!

2.1.3. SD 3: Patrimoniumbeleid

Uitwerken van een patrimoniumbeleid.

2.1.3.1. OD 1: Kadasterplannen

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

Resultaten

Binnen het patrimoniumbeleid heeft de administratief coördinator al heel wat stappen vooruit gezet, dit kan je lezen in haar nota onder 'patrimonium'. Zij heeft dan ook deze bevoegdheid binnen het OCMW gekregen en maakt een deel uit van haar takenpakket.

2.2. Beleidsvernieuwend werk

2.2.1. SD 1: Toegankelijke, klantvriendelijke en sociale dienstverlening

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

2.2.1.1. OD 1: Aanbod van de dienstverlening doorzichtiger voor de burger

Het aanbod van de dienstverlening van het Lokaal Bestuur structureren zodat het doorzichtiger wordt voor de burger.		
Concrete acties	Timing	realisatie
1. Ontwikkelen van een productencatalogus 2. Aankoop programma 'Digitaal Sociaal Huis' van Cipal	2008	Gerealiseerd en gefinaliseerd in 2010

Resultaten

1 + 2 : Op de zitting van de Raad van 9 december 2008 werd de beslissing genomen om module 1 van het Programma Digitaal Huis aan te kopen bij Cipal (€ 3.259,53 + € 89,41/maand gebruiksrecht). Dit programma was ter ondersteuning van de onthaalbedienden. Digitaal Huis werd aangekocht omdat "beloofd" werd dat 70% van de producten hier zouden ingebracht zijn. Dit was een heleboel werk uitgespaard voor ons. We zouden er nog enkel onze lokale producten moeten inzetten.

We zijn nu meer dan een jaar verder en de eerste module is afgewerkt en nog uitgebreider geworden, maar het is nog altijd een lege doos. Er zijn al verschillende pogingen ondernomen om de input te doen van de producten in de productencatalogus. Het gaat van pilootbesturen tot een interbestuurlijke oplossing, er werd een consortium van Vlaamse ICT-partners opgericht en een overkoepelende stuurgroep geïnstalleerd in de schoot van de VVSG. Op het Vast Bureau van 17 maart 2010 stelden de ICT-medewerker en de beleidsmedewerker voor om al te starten met het programma; zo kunnen de onthaalbedienden er mee beginnen leren werken.

Bij de opstart van het Herenthuis is er samen met de onthaalbedienden een Excel-productencatalogus opgemaakt. Om te kunnen starten, stelden de ICT-medewerker en de beleidsmedewerker voor om de Excel-productencatalogus in het programma Digitaal Sociaal Huis te stoppen. Dit is een arbeidsintensieve bezigheid, aangezien alles moet geknipt en geplakt worden. Dit was volgens Cipal de snelste manier. Het Vast Bureau keurde goed om de stagiair van Kids & co hiervoor in te schakelen.

De coördinator van het Herenthuis zetelt mee in de werkgroepvergadering Digitaal Sociaal Huis van Cipal.

De indeling van de loketten die gebruikt werd op de overzichtsfolder, op het overzichtsbord, ... die de rode draad vormt in heel de communicatie rond het Herenthuis wordt ook doorgetrokken binnen de productencatalogus. Hierin zijn we een voorbeeld voor andere gemeenten.

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



2.2.1.2. OD 2: Bekendheid dienst- en hulpverlening

Werken aan de bekendheid van de dienst- en hulpverlening.		
Concrete acties	Timing	realisatie
1. Wedstrijd naam Sociaal Huis 2. Opmaak communicatieplan	2008	OK In uitbreiding met de gemeente

Resultaten

1. Begin 2008 schreven we een wedstrijd uit en vroegen we de burgers om een **originele naam** te bedenken voor dit concept.

Op 8 mei 2009 opende Herenthout zijn Sociaal Huis onder de naam 'Herenthuis'.

De bedenker van deze naam is Peter Horemans. Een citaat uit de eerste versie van het gemeentenieuws in de nieuwe huisstijl:

' Wel, ... ik was er vrij snel uit, om niet te zeggen binnen de twee minuten, toen ik aan de naam "Herenthuis" dacht. Mijn argumenten waren de volgende:

- Je ziet er ongetwijfeld Herenthout in (eventueel met dialectische strekking => Huirruit, voor de mensen van Herenthout).
- Je ziet er het woord "huis" in (Sociaal Huis) waar iedereen welkom is
- Maar ook een "thuis", en dit is toch wel de bedoeling van een Sociaal Huis, dat je je er gemakkelijk en rustig in voelt.'

Herenthuis is geen huis in de strikte betekenis van het woord, maar een overkoepelende naam voor een concept van 6 fysieke loketten, met aan elk loket een onthaalbediende. Dit moet leiden tot een toegankelijker dienstverlening voor de burger onder het motto: één vraag - één loket!

Herenthuis:

- het resultaat van een intensieve samenwerking tussen gemeente en OCMW
- geen bakstenen huis, een concept van 6 loketten
- onthaalbedienden zijn de hoofdrolspelers, spilfiguren
- één vraag, één loket
- een toegankelijker dienstverlening voor de burger

2. In de zomervakantie van 2008 werkte de beleidsmedewerker / communicatieambtenaar een **communicatieplan** uit. Hierin staan ideeën beschreven. Dit communicatieplan was vooral toegespitst op de opstart van het Herenthuis en op welke manier het Lokaal Bestuur extern wil communiceren om zijn dienst- en hulpverlening bekend te maken bij de burger.

Ideeën rond bekendmaking dienst- en hulpverlening werden uitgewerkt in doelstellingen onder het luik communicatie in de beleidsnota 2008-2010 'OCMW als moderne organisatie'. Lees verder in dit jaarverslag de resultaten van de doelstellingen onder het luik communicatie.

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. De communicatieambtenaar van de gemeente kreeg de opdracht om een communicatieplan op te stellen voor de gemeente. Het spreekt voor zich dat we naar de toekomst toe moeten komen tot 1 communicatieplan voor het Lokaal Bestuur, met daarin specifieke aandacht voor de doelgroep van het OCMW.

De twee communicatieambtenaren zijn uitgegroeid tot een goed werkend communicatieduo. Zo maakten ze in 2009 samen het budget op voor 2010 met volgende doelstellingen:

- opmaak huisstijlhandboek
- opmaak 'gezamenlijk' jaarverslag
- wagenpark voorzien van nieuw logo
- naar 1 website + verdere uitbouw e-loket
- opstarten 'gezamenlijk' intranet

Op vlak van communicatie zullen gemeente en OCMW nog meer gaan samenwerken, zeker nu ze alles communiceren onder dezelfde huisstijl.

2.2.1.3. OD 3: Functies Sociaal Huis

Uitwerken van de functies van Sociaal Huis.		
Concrete acties	Timing	realisatie
- Onthaal / loketfunctie	2008	Lopend
- Vraagverheldering		Lopend
- Rechtendetectie		Lopend
- Informatieverstrekking		Lopend
- Klantgerichte doorverwijzing		Lopend
- Registratie		Lopend
- Signaalfunctie		Lopend

Resultaten

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.

Het uitwerken van de functies, en dan vooral de **onthaal / loketfunctie** blijven een verdienste van de onthaalbedienden, die maandelijks samenkomen in 'de werkgroep onthaalbedienden'.

Sinds de opening van het Herenthuis stonden er volgende punten op de dagorde:

- verbetering interne communicatie tussen de verschillende loketten. Momenteel heeft het OCMW een intranet, ook binnen de gemeente is hier vraag naar. In de loop van 2010 wordt bekeken wat de mogelijkheden zijn om een gezamenlijk intranet uit te werken voor gemeente en OCMW, onder de koepel van het Herenthuis.
- verdere uitbouw productencatalogus: Er werd een productencatalogus uitgewerkt i.s.m. de onthaalbedienden, een hulpmiddel in Excel. Herenthuis en registratie: Is met de opening van het Herenthuis de dienstverlening naar de burger effectief verbeterd? Dit is zeker geen gemakkelijke klus!
- vervanging onthaalbedienden tijdens hun afwezigheid
- functieomschrijving onthaalbedienden: onthaalbediende of administratief medewerker?
- aanpassen van huidige folders aan nieuwe huisstijl
- bespreken van de toegankelijkheid van het Herenthuis aan de hand van de toegankelijkheidsscan van de VVSG, hier werden vooral de werkpunten opgelijst. De onthaalbedienden namen de vragen over bereikbaarheid van de loketten en over onthaal-, intake-, doorverwijzing- en dienstverleningsprocedures onder de loep, zoals:
 - ◆ ruimtelijke toegankelijkheid
 - ◆ toegankelijkheid van de dienstverlening in tijd
 - ◆ vormgeving onthaal en onthaalprocedure
 - ◆ interne en externe doorverwijzing
 - ◆ e-loket

Deze scan heeft onderstaande acties opgeleverd ter verbetering van het Herenthuis voor de toekomst. Deze zullen voorgelegd worden aan de verantwoordelijken en opgenomen worden in de beleidsnota 2011-2013:

- ◆ tips voor verbouwingen gemeente en OCMW zoals: privacy wachtzaal, fietsenrek, signalisatie, toegankelijkheid voor rolstoelgebruikers, gebruik van parking, ...

- ◆ het concept snelloket moet opnieuw in vraag worden gesteld
- ◆ betere afstemming tussen onthaal in gemeente en onthaal in OCMW en dit rond bereikbaarheid via telefoon, beantwoorden van mails, gebruik van antwoordapparaat, ...
- ◆ verbetering interne communicatie zowel voor formele als voor informele zaken
- ◆ ...

Deze oefening was belangrijk om als gemeente en OCMW nog meer naar mekaar toe te groeien en de collega's te erkennen in hun functie als onthaalbediende, die vaak onderschat wordt.

In 2009 kwam deze werkgroep 7 keer samen.

Al deze functies dienen regelmatig geëvalueerd te worden en daarvoor is de toegankelijkheidsscan van de VVSG een handig instrument.

Het Herenthuis heeft **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 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 & Ondernemen (locatie: gemeentehuis)
 - Loket Bouwen & Wonen (locatie: gemeentehuis)
 - Loket Vrije Tijd (locatie: gemeentelijk ontmoetingscentrum)
 - Loket Sociale Dienst (locatie: OCMW-gebouw)
 - Loket Kids & Co (locatie: gebouw kinderopvang)
 - Loket Zorg & 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.

2.2.1.4. OD 4: Tijdruimtelijke toegankelijkheid

Verbeteren van de fysieke en tijdruimtelijke toegankelijkheid.		
Concrete acties	Timing	realisatie
1. Het maken van de loketten 2. Gezamenlijke openingsuren	2008	

Resultaten

1. Wat de fysieke en tijdruimtelijke toegankelijkheid betreft, werden bij de opening van het Herenthuis tijdelijke en geen definitieve maatregelen genomen. 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? Zo zijn op het gemeentehuis (Loket Leven & Ondernemen en

Loket Bouwen & Wonen), en voor het OCMW, Loket Kids & co minder toegankelijk voor rolstoelgebruikers en Loket Kids & co voor kinderwagens.

- Laat het gebouw toe dat er voldoende privacy kan gegeven worden aan de cliënten? Onthaalbedienden lieten weten dat er in een aantal wachtzalen te weinig privacy is en ze te weinig voorzien zijn voor kinderen.
- Is er duidelijke signalisatie? De huidige signalisatie is met de beperkte mogelijkheden die er zijn, geslaagd. Ook hier werd de rode draad van de communicatie in doorgetrokken.

Alle bestaande gebouwen in de Kloosterstraat (waar o.a. Loket Kids & co is gevestigd) zullen worden afgebroken en Kleine Landeigendom zal een project uitwerken met koopwoningen, koopappartementen en een nieuwbouw voor de kinderopvang. Er is enkel nog goedkeuring nodig van stedenbouw.

Dan is er nog het verhaal dat het OCMW zijn intrek zou nemen in het gemeentehuis en dat er een nieuw gemeentehuis zou gezet worden op de plaats van het huidige OCMW-gebouw, ... Hierover is nog geen uitsluitsel en zal de beslissing sterk afhangen van het financiële plaatje!

2. 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 vanaf de opening van het Sociaal Huis, mei 2009.

Toch moet er nog meer afstemming komen wat de openingsuren betreft en duidelijker afspraken gemaakt worden rond telefonische bereikbaarheid wanneer de loketten gesloten zijn. Hier is er nog een verschil tussen gemeente & OCMW, wanneer de loketten van de gemeente gesloten zijn, zijn ze ook niet meer telefonisch bereikbaar, bij het OCMW wel (hier zit je ook vaak met een andere doelgroep).

2.2.1.5. OD 5: *Betere interne communicatie*

Werken aan een betere interne communicatie, doorverwijzing en cliëntopvolging.		
Concrete acties	Timing	realisatie
1. Verbeteren interne communicatie tussen gemeente en OCMW	2008-...	Lopende
2. Doorverwijzing en cliëntopvolging tussen de verschillende loketten		Lopende

Resultaten

1. Ook dit blijft een aandachtspunt voor 2010.

Hier zijn al een aantal, niet onbelangrijke stappen gezet. De interne communicatiekanalen die in 2008 zijn opgestart:

- werkgroep / overleg met onthaalbedienden
- samenkomsten en overleg tussen de diensthoofden van de verschillende loketten onder leiding van de beleidsmedewerker van het OCMW.
- briefing personeel: de beleidsmedewerker houdt de verschillende diensten op de hoogte van de stand van zaken van het Herenthuis. Ze polst bij de verschillende mensen hoe zij de organisatieverandering ervaren!

Deze interne communicatiekanalen zijn verder gezet na de opening van het Herenthuis in mei 2009, maar zijn nog te weinig ingebed in het Herenthuis als organisatie.

Een goede interne organisatie en communicatie is noodzakelijk om het project Sociaal Huis te doen slagen. Het slagen van dit project is enkel mogelijk als het project gedragen wordt door het personeel en door het beleid en daarom is interne communicatie zo belangrijk!

Het is de taak van de beleidsmedewerker om de schwing er in te houden en volgende overlegkanalen structureel in te bedden:

- het overleg met de onthaalbedienden
- overleg met de diensthoofden en de leden van werkgroep Sociaal Huis samen verenigd in de bestaande Stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid. Met de diensthoofden is er 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. Als we verder van het Herenthuis iets willen maken, moeten we nog tot een betere samenwerking en betere afspraken kunnen komen. Het idee en de behoefte leeft om geregeld overleg te hebben met de diensthoofden en -verantwoordelijken van de verschillende loketten, zodat er naar mekaar kan worden toegegroeid. (Nu wordt er vaak samen gezeten op momenten dat er een nijpend probleem is en dat remt vaak het gesprek.) Met de opmaak van de nieuwe beleidsnota's kan er info uitgewisseld worden en kan vooral bekeken worden op welke vlakken er meer kan samengewerkt worden (ook in het kader van besparingen kan samenwerking vaak interessant zijn!). In 2010 wordt een speed-date gepland met de diensthoofden en dienstverantwoordelijken.
- activering van de stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid

Ook het intranet voor het Herenthuis zal een meerwaarde zijn voor de interne communicatie.

Dit zijn acties voor 2010 en zullen mee opgenomen worden in de beleidsnota 2011-2013.

2. De doorverwijzing tussen de onthaalbedienden van de verschillende loketten verloopt goed. Ook omdat er steeds meer aandacht is voor de interne communicatie.

Via een aantal overlegkanalen zowel intern als extern is er een betere samenwerking met en doorverwijzing naar derde partners. Toch blijft dit een aandachtspunt voor de toekomst.

2.2.1.6. OD 6: Psychosociale drempels

Werken aan psychosociale drempels en zorgen voor een kwaliteitsvolle dienstverlening.

Resultaten

We hebben hier niet direct objectieve gegevens over, alleen dat we binnen de sociale dienst zitten met een stijgend aantal intakes, maar we merken dat meer mensen de weg vinden naar het OCMW (het Loket Sociale Dienst). Ook naar de andere loketten vinden de burgers hun weg. We kunnen dit niet direct staven met cijfers, maar we hebben het gevoel dat het concept van het Herenthuis drempelverlagend werkt.

2.2.1.7. OD 7: financiële en administratieve drempels

Wegwerken van financiële en administratieve drempels.

Resultaten

Samen met de administratief coördinator en de ICT-medewerker worden er formulieren uitgewerkt die makkelijk invulbaar zijn (ook via de website) voor de burgers en aangepast zijn aan de nieuwe huisstijl.

Een concreet voorbeeld hier het vakantieformulier van Kids & co.

Verder moeten we binnen onze dienstverlening en in het kader van besparingen bij onszelf de vraag stellen en ophijsten welke bijzondere kortingen en premies, aangepaste tarieven er bestaan voor welke doelgroepen.

2.2.2. SD 2: Gecoördineerd Lokaal Sociaal Beleid

Het Lokaal Bestuur voert een gecoördineerd Lokaal Sociaal Beleid.

2.2.2.1. OD 1: Functie beleidsmedewerker

Uitbouw van de functie van beleidsmedewerker als trekker en coördinator van het Lokaal Sociaal Beleid met de stuurgroep als adviserend orgaan.

Resultaten

De coördinator Lokaal Sociaal Beleid en trekker van het Herenthuis is binnen het Lokaal Bestuur gekend, hoewel haar rol niet altijd even duidelijk en verwarrend is voor sommige personeelsleden.

Zelf wil de coördinator Lokaal Sociaal Beleid ook een betere afbakening zodat ze zich makkelijker kan bewegen tussen gemeente en OCMW, dit zowel op organisatie- als op beleidsniveau.

Stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid: Normaal gezien komt de stuurgroep Lokaal Sociaal Beleid 2 keer per jaar samen, één keer in het voorjaar en één keer in het najaar. Tijdens elke bijeenkomst wordt er een 'tussentijdse evaluatie' gegeven van het Lokaal Sociaal Beleidsplan. In 2009 is de stuurgroep echter maar 1 keer samen geweest.

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. Zij dienen ook duidelijk aansluiting te vinden bij de bevindingen van het Lokaal Sociaal Beleidsplan.

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

- er zo een opvolging is van het lokaal sociaal beleidsplan
- er een link kan gelegd worden met de adviesraden, die tot doel hebben de burgers en derde organisaties meer te betrekken bij het beleid
- de communicatie en interne organisatie van het Sociaal Huis kan gestroomlijnd worden
- beleidsschrijvers van mekaar horen waar ze mee bezig zijn en zullen, wanneer nodig, beter rond een aantal projecten kunnen samenwerken

- op die manier beter kan gekomen worden tot afstemming tussen beleidsnota's, jaarverslagen, registreren van cijfermateriaal en budgetten
- beleidsmensen en ambtenaren met de neuzen in dezelfde richting worden gezet

Eind 2010 dient het Lokaal Sociaal Beleidsplan geëvalueerd te worden, richtlijnen vanuit de Vlaamse Overheid (departement Welzijn) volgen.

2.2.3. SD 3: Participatiemogelijkheden

Het Lokaal Bestuur biedt concrete participatiemogelijkheden aan organisaties, doelgroepen en burgers bij de ontwikkeling en uitwerking van het lokaal sociaal beleid.

2.2.3.1. OD 1: Adviesorganen

De beleidsmedewerker investeert samen met het Lokaal Bestuur mee in de uitbouw van de adviesorganen als adviserende organen naar het lokaal sociaal beleid.

Resultaten

De beleidsmedewerker heeft nog werk op dit terrein. Dit heeft ook te maken met de onduidelijke rol als coördinator Lokaal Sociaal Beleid.

De beleidsmedewerker was wel mee de trekker van de opstart van de stuurgroep gezondheid, die nu goed werkt en getrokken wordt door de gezondheidsambtenaar.

2.2.3.2. OD 2: Informele ontmoetingsmomenten

Blijven betrekken van partners uit de verschillende werkgroepen via de organisatie van informele ontmoetingsmomenten.		
Concrete acties	Timing	realisatie
ontmoetingsmomenten	2008 - 2009	Geen in 2009, wel feest opening Herenthuis

Resultaten

Er was vraag om in het kader van de SD 2 van het Lokaal Sociaal Beleidsplan 'Het Lokaal Bestuur bouwt een centraal aanspreekpunt uit rond **tewerkstelling**', een **infosessie** te organiseren.

Het idee werd geopperd om niet alleen het aanspreekpunt (contactpunt WW/PWA binnen het Loket Sociale Dienst) voor te stellen, maar de burgers een totaaloverzicht te geven van de tewerkstellingspartners in Herenthout waar burgers terecht kunnen met al hun vragen. Meestal wordt dit door de partners individueel georganiseerd, weer een mooi staaltje van samenwerking.

Het was organisatorisch niet evident om contactpunt WW/PWA een plaats te geven binnen het Loket Sociale Dienst, dit is één van de redenen om het ontmoetingsmoment te verschuiven naar 2010.

In 2009, meer bepaald 10 mei 2009 werd een **feest georganiseerd voor de burger** om de opening van het Herenthuis te vieren.

Voor het feest kreeg iedere burger (per gezin) een uitnodiging, met een scholbon, want een feest is nooit compleet zonder een gezellige borrel. Deze scholbon konden ze inleveren voor 2 gratis drankbonnen. Burgers kregen tijdens het feest (onder de noemer vanaf nu wordt alles ... anders!)

- info over de werking van het SH en zijn loketten
- kennismaking met de onthaalbedienden van de 6 loketten
- animatie en vertier

(We ontvingen op zondag 10 mei 2009, 136 scholbons, we kregen zo'n 400 tal bezoekers op ons feest.)

Ook de betrokkenheid van het personeel is cruciaal! Een sociaal Huis draait maar als de interne organisatie (en communicatie goed zit, zit dit goed dan straalt het personeel dit ook uit naar de burger. Al van bij de start van het Lokaal Sociaal beleid stond het woord **samenwerking** centraal.

2.2.4. SD 4: Afstemming tussen de gemeentelijke plannen

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

2.2.4.1. OD 1: bijeenkomsten beleidsschrijvers

De beleidsmedewerker organiseert op geregelde tijdstippen formele en informele bijeenkomsten met de beleidsschrijvers van de gemeente.		
Concrete acties	Timing	realisatie
Geen concrete acties	2008 - 2010	Lopende

Resultaten

In de loop van 2009 was er geregeld overleg, maar niet zoals voorzien in de vooropgestelde doelstelling. 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.'

2.2.5. SD 5: ondersteuning bij opmaak jaarverslagen en beleidsnota's

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

2.2.5.1. OD 1: Waken over beleidsplannen

Waken over de sturing, timing en uitvoering van de beleidsplannen binnen het Lokaal Bestuur.

Resultaten

Dit is een permanente opdracht van de beleidsmedewerker, dit is wel intensiever voor de beleidsplannen van het OCMW dan voor die van de gemeente. Naar de toekomst toe zal hier ook verbetering inkomen, aangezien er al een zeer goede samenwerking is tussen de beleidsmedewerker van de gemeente en die van het OCMW. Maar de beleidsmedewerker van de gemeente heeft bij de start van haar functie de focus gelegd op communicatie, dit was net anders bij de beleidsmedewerker van het OCMW. Van bij de start lag de focus op beleid, meer bepaald Lokaal Sociaal Beleid.

Wel mag gezegd worden dat binnen de beleidsplannen van het Lokaal Bestuur het Lokaal Sociaal Beleidsplan de rode draad is, en dit geeft de samenhang tussen de beleidsplannen weer.

2.2.5.2. OD 2: Centraliseren cijfermateriaal

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

Concrete acties	Timing	realisatie
1. Omgevingsanalyse en inventarisatie Lokaal Sociaal Beleidsplan als basis	2008	OK

Resultaten

De omgevingsanalyse en de inventarisatie die werd opgemaakt in het kader van het Lokaal Sociaal Beleidsplan wordt ook nu nog regelmatig geraadpleegd voor de opmaak van beleidsplannen. In 2009 is dit zo gebeurd voor de opmaak van het cultuurbeleidsplan.

Bij de evaluatie van het Lokaal Sociaal Beleidsplan in het najaar van 2010 zal ook de actualisatie van de inventarisatie bekeken worden.

Voor het bekijken van de meest actuele cijfers maakt de beleidsmedewerker gebruik van de website www.lokalestatistieken.be.

2.2.5.3. OD 3: Kwartaalrapportage

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

Concrete acties	Timing	realisatie
1. Kwartaalrapportage binnen het OCMW	2008 - 2013	OK

Resultaten

De meerwaarde van de kwartaalrapportage werd reeds beschreven in 1.1. Naast de kwartaalrapportage zouden we nog meer gebruik moeten maken van de huidige programma's binnen het OCMW om cijfergegevens uit te trekken, zoals bijvoorbeeld Neptunus.

2.2.6. SD 6: Subsidies

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

2.2.6.1. OD 1: Subsidiekanalen

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

Resultaten

In 2009 werd er een excel-formulier opgemaakt dat de beleidsmedewerker een overzicht geeft van mogelijke projectsubsidies, de datum wanneer de projectoproep is binnen gekomen, een korte omschrijving, de uiterste datum om het dossier in te dienen, de eigenaar van het dossier, de fase waarin het dossier zit, en of de subsidie al of niet werd toegekend.

Het systeem blijft nog te zwak om mee te werken en dient nog verder uitgewerkt te worden. Subsidies vormen voor 2010 een topprioriteit, zeker voor de komende jaren waarin we de broeksriem verder zullen moeten aantrekken.

De beleidsmedewerker wil dit graag verder uitbouwen met ondersteuning van de secretarissen van gemeente en OCMW.

2.3. Communicatiebeleid intern en extern

2.3.1. SD 1: Communicatiebeleid

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. OD 1: Communicatiematrix

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

Concrete acties	Timing	realisatie
1. Uittekenen van een communicatiematrix	2008	gerealiseerd

Resultaten

Zoals eerder aangehaald is het heel belangrijk dat in het kader van het Herenthuis gemeente en OCMW één communicatieplan opstellen. Ook deze communicatiematrix dient verder verfijnd te worden voor het verder uittekenen van het communicatiebeleid.

2.3.1.2. OD 2: Communicatieplan

Ontwikkelen van een operationeel communicatieplan.		
Concrete acties	Timing	realisatie
1. Opmaak communicatieplan in het kader van het Sociaal Huis	2009 - ...	Twee aparte communicatieplannen gemeente en OCMW

Resultaten

Aangezien de communicatieambtenaren van de gemeente en het OCMW een goed samenwerkend communicatieduo zijn, zal de integratie van beide communicatieplannen wel geen probleem vormen voor de toekomst.

Ook maakten zij in 2009 al gezamenlijk het communicatiebudget op voor 2010.

2.3.2. SD 2: Communicatie naar de burger

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

2.3.2.1. OD 1: Dienstenwijzer voor burger

Opmaak van een dienstenwijzer/productencatalogus om voor de burger een duidelijk beeld te scheppen van het Sociaal Huis en zijn verschillende loketten.		
Concrete acties	Timing	realisatie
1. opmaak productencatalogus	2008 - 2009	OK
2. opmaak folder		OK
3. gemeentegids		

Resultaten

1. De productencatalogus werd opgemaakt in samenwerking met de onthaalbedienden (vanuit hun ervaringen uit de praktijk). Zoals eerder aangehaald vormt de productencatalogus en zijn indeling de rode draad doorheen de verschillende communicatiekanalen zoals de folder en de gemeentegids

2. Bij de opening van het Herenthuis werd de folder gepubliceerd onder de titel 'gedaan met zoeken en puzzelen ... één vraag ... één loket OCMW en gemeente samen ten dienste van de burger'. In deze folder staan de onthaalbedienden centraal, de contactgegevens van de loketten en de 'producten' die verkrijgbaar zijn binnen elk loket.

3. In 2009 werd de eerste gemeentegids vernieuwd en uitgewerkt volgens de indeling van de loketten van het Herenthuis. Dit project werd getrokken door de communicatieambtenaar van de gemeente. De gemeentegids is gratis en wordt opgemaakt in samenwerking met Mediabooks (gids pas verspreid in 2010)

2.3.2.2. OD 2: Redactieraad

Opstarten van een redactieraad om de externe communicatie van het Lokaal Bestuur te stroomlijnen.		
Concrete acties	Timing	realisatie
1. Ontwikkelen van een nieuwsbrief in het kader van het Sociaal Huis	2008 – 2009	Niet OK
2. Aftasten van de mogelijkheden naar verenigbaarheid van de 2 gemeentelijke websites (OCMW en gemeente)		OK

Resultaten

1. In 2009 verscheen er geen nieuwsbrief van het Herenthuis, wel een gemeentenieuws volledig in de nieuwe huisstijl, met de opening van het Herenthuis op de frontpagina.
2. Zie nota ICT-medewerker

2.3.2.3. OD 3: Huisstijl

Uitwerken van een eigentijdse huisstijl.

Resultaten

Huisstijl, het concept:

Elk loket heeft zijn specifieke kleur en huisje: de **H** van Herenthuis.

Het **Logo van Herenthout** is een samenraapsel van al de loketten die onderdeel uitmaken van het Herenthuis.

De slogan:

'een stoet van mensen' vat samen waar Herenthout voor staat:

- een gemeente dat leeft door het bruisend verenigingsleven waarin
- samenwerking en samenhang centraal staan.

De nieuwe huisstijl werd uitgewerkt in samenwerking met drukkerij Bulckens.

Voor het ontwerp van het logo betaalden we slechts € 500.

Eind oktober 2009 kwam de werkgroep 'huisstijl' voor de eerste keer samen. De werkgroep bestaat uit de 2 communicatieambtenaren en de administratief coördinator, de beleidsmedewerker van het OCMW is de trekker van dit project. Allereerst werd een inventarisatie gemaakt van wat allemaal onder de noemer 'huisstijl' thuis hoort.

De basis van een huisstijl is het **LETTERTYPE**.

De werkgroep koos voor gemeente en OCMW voor Lettertype Verdana 10 om volgende redenen:

- het past bij de nieuwe huisstijl, hip, fris en jong (het nieuwe logo en briefpapier)
- het door communicatiespecialisten wordt geadviseerd als een duidelijk lettertype
- Arial minder past bij de nieuw gekozen huisstijl
- de websites van gemeente en OCMW reeds in Verdana zijn opgemaakt
- Verdana reeds in gebruik is op het OCMW (vraagt dus minder aanpassing)

Volgende prioriteitenlijst met acties voor 2010 werd opgemaakt en begin 2010 ter goedkeuring voorgelegd aan het Vast Bureau en het college. Dit om van start te kunnen gaan met de verdere uitbouw van de huisstijl.

Actie	Middelen begroot voor 2010	Timing 2010
opmaak huisstijlhandboek met volgende onderdelen om te starten:	€ 750 Gemeente	Eind 2010 eerste versie
lettertype	/	Vanaf beslissing wordt lettertype geïmplementeerd
standaard instellen van het Officepakket op elke PC, aanpassen aan nieuw lettertype	/	Juli 2010
gebruik van de logo's van Herenthout, het Herenthuis en andere logo's	/	Juli uitgewerkt in handboek September implementatie
schrijfwijze van loketten en diensten / beslissingsorganen	/	Juli uitgewerkt in handboek September implementatie
logo inpassen in documenten van de verschillende programma's t.e.m. fase 2	/	Eerste fase: oktober Tweede fase: eind 2010
handtekening onder mail	/	Na beslissing zo snel mogelijk implementeren
lay-out brieven	/	
wagenpark voorzien van nieuw logo van Herenthout	€ 2000 voor gemeente € 200 voor OCMW	Augustus 2010

2.3.3. SD 3: Netwerkvorming

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

2.3.3.1. OD 1: Kortom

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

Concrete acties	Timing	realisatie
1. OCMW wordt lid van Kortom	2008	Niet OK

Resultaten

Het OCMW is geen lid meer van Kortom, aangezien de gemeente lid is. De communicatieambtenaren wisselen de informatie onderling. Het lidmaatschap bij Kortom kost € 140 per jaar.

2.3.3.2. OD 2: Kwaliteitszorg (ROP)

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

Resultaten

De deelname aan het ROP en het ROK stond in 2009 op een laag pitje! Dit heeft o.a. te maken met het ontbreken van een duidelijke definiëring van het begrip 'kwaliteit' binnen het OCMW.

In 2008 werd de fakkel doorgegeven aan de administratief coördinator en werd zij bevoegd voor kwaliteitszorg. Aangezien er geen duidelijke visie op kwaliteitszorg binnen het OCMW is en kwaliteit een ruim begrip is, heeft dit ook zijn weerslag op de duidelijke afbakening van het takenpakket van de administratief coördinator en de beleidsmedewerker.

2.3.4. SD 4: Raad betrekken bij beleid

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. OD 1: Afsprakennota

Opmaken van een afsprakennota		
Concrete acties	Timing	realisatie
1. Actualiseren huidige afsprakennota	2008 - 2010	OK

Resultaten

De huidige afsprakennota van het MAT werd reeds in 2008 geactualiseerd.

In het kader van het nieuwe OCMW-decreet 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. Een afsprakennota geeft de politieke organisatie en samenwerking weer tussen mandatarissen en ambtenaren.

Deze actie werd doorgegeven aan de nieuwe secretaris.

2.3.4.2. OD 2: Communicatie naar beleid

De beleidsmedewerker bewaakt de communicatie naar Raad – Vast Bureau – Schepencollege en Gemeenteraad.

Resultaten

De kwartaalrapportage wordt door de Raad nog altijd gezien als een geslaagd instrument om te communiceren over de dienstverlening.

Maar de afstand tussen de diensten en de Raad (en schepencollege) blijft vrij groot. Het is belangrijk dat voldoende info wordt doorgegeven, aangezien dit de basis is om weloverwogen beslissingen te nemen.

Daarom dient nog meer aandacht te gaan naar:

- toelichting door betrokken diensthoofd op Raad of Vast Bureau
- overleg vooraf aan Raad of Vast Bureau met de voorzitter
- informele ontmoetingsmomenten met de raadsleden

2.4. Kwaliteitsbeleid

2.4.1. SD 1: Kwaliteitsmanagement

Ontwikkeling en invoering van kwaliteitsmanagement binnen de dienst P&O.

2.4.1.1. OD 1: CAF-model

Opstellen van een discussienota voor de implementatie van het CAF-model.

Resultaten

Deze actie werd doorgegeven aan de nieuwe secretaris.

2.4.2. SD 2: Interne communicatie

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

2.4.2.1. OD 1: Draaiboek doorverwijsadressen

Opmaak van een draaiboek met doorverwijsadressen voor alle onthaalmedewerkers van de verschillende loketten.

Resultaten

Op het In-tra-tiem (intranet van het OCMW) werd een telefoonlijst gezet die up-to-date gehouden wordt door de onthaalbedienden van de 3 loketten.

Wanneer we een gezamenlijk intranet hebben met de gemeente kan ook deze lijst gedeeld worden met de onthaalbedienden van de gemeente.

2.4.3. SD 3: Klantenmanagement

Ontwikkelen van een klachtenmanagement/klantenmanagement.

2.4.3.1. OD 1: Klachtenregeling Herenthuis

Ontwikkelen van een gezamenlijke klachtenregeling voor het Sociaal Huis.

Concrete acties	Timing	realisatie
1. klachtenregeling OCMW en gemeente samen bekijken	2008 - 2009	Niet OK

Resultaten

Deze actie wordt verschoven naar 2010.

Binnen de gemeente is er wel een uitgewerkte klachtenregeling, de twee communicatieambtenaren moeten deze opnieuw kritisch bekijken en de mogelijkheden onderzoeken om de klachtenregeling te implementeren voor het Herenthuis.

2.5. Automatisering / Informaticabeheer

Het voeren van een automatiseringsbeleid.

2.5.1. SD 1: Informatiebeleid

Het voeren van een informatiebeleid.

2.5.1.1. OD 1: Ondersteuning uitbouw website

Ondersteuning bieden aan de beleidsmedewerker bij de verdere uitbouw van de website.

Resultaten

In 2009 werd de website aangepast aan de nieuwe huisstijl, zie nota ICT-verantwoordelijke. Ook werd beslist om te kiezen voor 1 gezamenlijke website voor gemeente en OCMW.

2.5.1.2. OD 2: Intranet

Opmaak van een dienstenregister (intranet) voor alle personeelsleden van gemeente en OCMW.

Resultaten

Intranet werd in 2009 ontwikkeld voor het OCMW, nog niet voor de gemeente, zie nota ICT-verantwoordelijke.

2.5.1.3. OD 3: SOKA en Rechtenverkenner

Inpassen van SOKA en Rechtenverkenner binnen de werking van Sociaal Huis.

Resultaten

Deze worden nog te weinig gebruikt binnen gemeente en OCMW.

Hier zal verbetering in komen bij de implementatie van het programma 'Digitaal Sociaal Huis' aangezien Rechtenverkenner en SOKA hier een integraal onderdeel van uitmaken.

2.5.1.4. OD 4: Virtueel loket

Ontwikkelen van een virtueel loket als aanvullende invulling van het Sociaal Huis.

Resultaten

Deze actie wordt verder uitgewerkt bij de ontwikkeling van de nieuwe website. Ook binnen het programma 'Digitaal Sociaal Huis' zitten hier mogelijkheden.

2.5.2. SD 2: Privacy en veiligheidsbeleid

Het voeren van een Privacy/veiligheidsbeleid.

2.5.2.1. OD 1: Boomstructuur

Het ontwikkelen van een boomstructuur en aanduiden van toegangsrechten.

Resultaten

Zie nota administratief coördinator en ICT-verantwoordelijke.

2.5.2.2. OD 2: Coördinatie veiligheidsplan

Coördinatie van het veiligheidsplan inzake automatisering.

Resultaten

Zie nota ICT-verantwoordelijke.

2.6. Beheer

2.6.1. SD 1: Dienst P&O

Ontwikkelen en implementeren van een dienst P&O binnen het OCMW.

2.6.1.1. OD 1: Functies dienst P&O

Duidelijk de verschillende functies en taken omschrijven van het personeel binnen de dienst P&O.

Resultaten

Deze doelstelling is verschoven naar 2010.

2.6.2. SD 2: Managementteam

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

2.6.2.1. OD 1: MAT als adviserend orgaan

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

Concrete acties	Timing	realisatie
1. Beleidsnota's als werkinstrument in het MAT	2008 - 2010	lopend

Resultaten

De planning en het stramien voor het opmaken van de beleidsnota 2011-2013 en het jaarverslag 2009 werden besproken op het MAT.

Wel worden de beleidsnota's nog te weinig als werkinstrument gebruikt op het MAT om acties te kaderen binnen het beleid. Nog te vaak worden acties te laat op het MAT gebracht waardoor er te weinig ruimte is om te discussiëren. Ideeën dienen eerder op het MAT te worden gebracht en niet alleen bij een 'rijpend probleem'.

2.6.3. SD 3: Procesmanagement

De implementatie van procesmanagement binnen het OCMW als moderne organisatie.

2.6.3.1. OD 1: Projectmatig werken

Ontwikkelen van een eigen model van projectmatig werken.

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 2009 werden er 26 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 26 projecten. In dit overzicht kan je lezen achter welke projecten een punt werd gezet en welke nog verder lopen in 2010.

(zie ook projectfiche 2010)

2.6.3.2. OD 2: Projectfiche

Evalueren van het huidige model van projectfiche.

Resultaten

Er is nog te veel onduidelijkheid rond de coördinatie van deze verschillende projecten.
Ook dient een stramien/handleiding uitgewerkt te worden voor projectwerking.

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.

Wat communicatie betreft zijn er op het Vast Bureau van augustus 2009 een aantal 'summiere' afspraken gemaakt rond het drukken of kopiëren van folders:

- Tot 50 exemplaren: zelf printen of kopiëren
- Tot 250 exemplaren: kopiëren bij kopiecenter
- Boven 250 exemplaren: drukken

Alle folders e.d. dienen vooraf met de communicatieverantwoordelijke besproken te worden!

Binnen de verschillende diensten wordt in tijden van crisis wel steeds meer de vertaling gemaakt naar wat een bepaalde dienstverlening eigenlijk kost. Het financiële plaatje van de verschillende diensten werd samen besproken met de personeelsverantwoordelijke (vroeger ook boekhouder) en de nieuwe secretaris.

Net zoals vermeld in het jaarverslag van 2008 is hier nog wel wat werk aan de winkel.

Om deze financiële vertaling te kunnen maken is de ondersteuning van de ontvanger en de nieuwe boekhouder een must. Hier is een belangrijke taak weggelegd voor de nieuwe secretaris.

Deel 4. BESLUIT

Het Herenthuis is een feit! Naar mijn mening een goede zaak voor een toegankelijke dienstverlening voor onze Herenthoutse burgers. 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 en dit zowel op cliënt- organisatie- als op beleidsniveau. Er zijn al heel wat zaken gerealiseerd, maar soms nog te weinig structureel ingebed in het Herenthuis als organisatie. Ook het Herenthuis moet verder uitgebouwd worden tot een moderne organisatie.

De ICT-medewerker en de administratief coördinator hebben samen hard gewerkt om het OCMW verder uit te werken tot een moderne organisatie. Het behalen van een aantal doelstellingen uit de beleidsnota is hun verdienste!

Verder moet werk gemaakt worden van de opstart van de dienst P&O. Het is belangrijk om snel een duidelijk zicht te hebben op de taken van de verschillende functies binnen deze dienst. Voor de beleidsmedewerker is dit niet alleen belangrijk voor haar opdracht binnen het OCMW, maar ook om haar rol als coördinator Lokaal Sociaal Beleid en trekker van het Herenthuis duidelijk te stellen. Hier is een belangrijke taak weggelegd voor de nieuwe secretaris. Net als de taak om de output van deze diensten zichtbaar te maken voor het beleid.

In de toekomst zal er nog meer samengewerkt moeten worden met de gemeente, maar met het Herenthuis hebben wij bewezen dat HET KAN!

Goed blijven communiceren is de boodschap!

Deel 5. BIJLAGEN

5.1. Bijlage Projecten 2009

PROJECTEN 2009

1) Verplichte projecten

OK	Projecten	Timing / deadline	Jef	Nat.	Li.	Ea.	Inge	Et	ViV	Ander
X	Jaarrekening 2008	31 mei 2009		x						Ontv, vicky
X	Budget 2010	Binnen bij gemeente 31 augustus 2009	x	x						Ontv, vicky
	Kids & Co bouwproject		x			x				Patrick
X	Invoering van het nieuwe OCMW - decreet	1 juli 2009	x							
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
X	Sociaal Huis	Opening SH mei 2009, verdere interne organisatie	x					x		Wg sh
X	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
X	CKO	Verlenging proefproject tot 31 december 2009	x				x			Patrick, SG
	Administratief handboek	Begin 2009 up -to - date huidige procedures							x	DH
X	Opvoedingsondersteuning: uitbouw dienst		x				x			Reg. SG, AVM
	Overdracht boekhouding	Nog aan de gang, examen boekhouder eind feb.			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
X	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

5.2. Bijlage Projecten 2010

PROJECTEN 2010

1) Verplichte projecten

OK	Projecten	Timing / deadline	Jef	Nat.	Li.	Ea.	Inge	Et	ViV	Ander
	Jaarrekening 2009	31 mei 2010		x						Ontv, vicky
	Budget 2011	Binnen bij gemeente 31 augustus 2010	x	x						Ontv, vicky
	Kids & Co bouwproject		x			x				Patrick
	OCMW bouwproject		x						x	
	Opmaak Meerjarenplanning 2011 - 2013		x							Ontvanger en VIS
	In schoonheid eindigen loopbaan Jef/ nieuwe secretaris	1 mei 2010	x							

2) Lopende projecten

OK	Projecten	Timing / deadline	Jef	Nat.	Li.	Ea.	Inge	Et	ViV	Ander
	Sociaal Huis	Verdere interne organisatie en evaluatie						x		Wg sh
	Verdere opvolging Lokaal Sociaal Beleidsplan	Tussentijdse evaluatie en burgers betrekken						x		SG LSB
	Verbouwing Kloosterstraat 3-5 (LOI - woning)			x						Jill, TM, ViV
	Administratief handboek								x	DH
	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, ViV
	Projecten uit ouderenbehoefteonderzoek					x		x		SG
	Ruimte voor pedicure			x		x			x	Isa

3) Projecten opgenomen in de beleidsplannen 2008 -2010 EN moeten ook opgenomen worden in BN 2011 – 2013

OK	Projecten	Timing / deadline	Jef	Nat.	Li.	Ea.	Inge	Et	ViV	Ander
	Seniorenbeurs?									Isa
	OCR	subsidie								Isa en Rob
	Kansarmen en aandacht voor wooncultuur						x			
	Personeelsblad / verdere uitbouw intranet			x					x	Rob
	Opstart Dienst P&O		x	x				x	x	
	Opmaken vormingsreglement ism gemeentebestuurbestuur + budget			x				x		
	Budgethouderschap		x	x						Ontvanger, vis
	Vormingsbeleid - vormingsreglement	Najaar 2010		x						ET
	Tevredenheidsmeting			x						
	Aanpak prepensioenbegeleiding			x						

	Uitbouw monitoringssysteem										x		Rob
	Opmaak afsprakennota voor de raad		x								x		
	Klanten/klachtenmanagement										x		Martine
	Ontwikkelen website										x		Rob
	Implementatie digitaal SH										x		Rob
	Communicatiecampagne: Kook je fit!					x		x		x	x		Isa

4) P - projecten

OK	Projecten	Timing / deadline	Jef	Nat.	Li.	Ea.	Inge	Et	VIV	Ander
	Vrijwilligersbeleid DC			x		x				Isa
	Herziening huurprijzen patrimonium								x	
	Archief		x						x	
	Dossieropbouw		x						x	
	Deontologische code personeel			x						
	Infoveiligheidsplan		x							Rob
	Strijkatelier / ophaalpunt						x			
	Heraanleg tuin Koestraat		x						x	
	DC - vrijwilligersbeleid									Isa
	RDGZ Hthout/Vorselaar		x		x					
	Soc. Dienst Personeel	010410		x						