

## Notulen van de raad voor maatschappelijk welzijn 19 september 2024

Aanwezig: Bruno Peeters, voorzitter  
Kurt Ryon, Burgemeester  
Wim Mombaerts, Jelle Mombaerts, Geert Laureys, Hannelore Velaerts, Marleen Ral, leden Vast Bureau  
Karel Servranckx, Clémence Maes, Rudy Peeters, Gilbert Jaspers, Liesbeth Degrève, Sandra Ceuleers, Werner Vanderborcht, Alen Cilic, Yvette Van Daele, Arlette Verboomen, Raadsleden  
Heidi Abeloos, Algemeen directeur  
Verontschuldigd Jan Van hoof, Peggy Lepage, Ann Goovaerts, Griet Deroover, Christiana Willekens, Raadsleden  
Afwezig Annie Berckmans, Raadslid

### Agenda:

<b>Openbaar</b> .....	<b>1</b>
<b>notulen</b> .....	<b>1</b>
1    Goedkeuring notulen vorige zitting. ....	1
<b>Organisatie</b> .....	<b>1</b>
2    Klachtenbehandeling: rapportering 2023-2024.....	1
3    Organisatiebeheersing: rapportering 2023-2024 .....	2
<b>financiën</b> .....	<b>6</b>
4    Jaarrekening 2023 gemeente en OCMW Steenokkerzeel: goedkeuring.....	6
5    Opvolgingsrapportering uitvoering meerjarenplan 2020-2025.....	6

### Openbaar

#### notulen

#### 1    **Goedkeuring notulen vorige zitting.**

##### Aanleiding:

De raad voor maatschappelijk welzijn neemt kennis van het verslag van de vorige zitting.

##### **Besluit:**

**Goedgekeurd met eenparigheid van stemmen.**

De raad voor maatschappelijk welzijn keurt het verslag van de vorige zitting goed.

### Organisatie

#### 2    **Klachtenbehandeling: rapportering 2023-2024**

##### Aanleiding:

In 2016 keurde de OCMW-raad het reglement klachtenbehandeling goed. Hierin staat vermeld dat de klachtencoördinator jaarlijks een overzicht van de ingediende klachten bezorgt aan de OCMW-raad.

Feiten, context en argumentatie:

Sedert de laatste rapportering werden er 3 officiële klachten ingediend:

	Onderwerp	Datum indiening	Ontvankelijk	Gegronde	Datum afhandeling
1	racistische uitlatingen van een schoolmedewerker naar een ouder	16/11/23	Ja	Neen	16/01/24
2	Klacht over een gemachtigd opzichter die de kinderen helpt bij het veilig oversteken aan Ter Ham	07/05/24	Neen	/	22/05/24
3	nalatigheid door GBS Tilia nav een gerechtelijk vonnis tussen twee ouders over het hoederecht van hun kind	19/06/24	Ja	gedeeltelijk	04/07/24

Juridische overwegingen:

Artikel 303 van het Decreet Lokaal Bestuur

**Besluit:**

De OCMW-raad neemt kennis van de klachtenbehandeling rapportering 2023-2024.

**3 Organisatiebeheersing: rapportering 2023-2024**

Aanleiding:

Op 18 september 2014 keurde de OCMW-raad het VVSG-traject naar uitmuntendheid goed als interne controlesysteem.

Sindsdien zijn er verschillende thema-audits onder andere rond communicatie, informatieveiligheid, welzijn op het werk, HR, financiële processen en digitalisering gebeurd. De uitvoering van de actieplannen van vorige audits wordt regelmatig opgevolgd, geëvalueerd en bijgestuurd.

Feiten, context en argumentatie:

Hierna volgen per afdeling en organisatiebreed de acties die werden opgezet of verdergezet tijdens de periode 2023-2024:

**v Financiële dienst**

- Digitale inkomende facturen: de voorbije jaren werd de verwerking van digitale inkomende facturen geïnstalleerd in onze boekhoudtoepassing. Op dit ogenblik worden enkel de 'echte' elektronische facturen (via Peppol) verwerkt. De komende maanden en jaren zal dit proces verder geoptimaliseerd worden, zodat ook de goedkeuringscyclus voor facturen gebruikt zal worden.
- Digitale uitgaande facturen: naast de inkomende facturen werd in het eerste semester van 2024 ook de verwerking van digitale uitgaande facturen aangekocht voor onze boekhoudtoepassing, inclusief de mogelijkheid tot betaling via QR-code. Dit project zal in de loop van het najaar 2024 uitgerold worden, om dan nadien volop te implementeren.

**v Burgerzaken**

- Nieuw reglement begraafplaatsen
- Digitalisering van de begraafplaatsen (registratie gebeurt nu in Excel en gaat naar een programma van Remmicom).

#### **v Human Resources**

- Op basis van de verbeteringen doorgevoerd in 2022-2023 (verfijning aanwervingsprocedure, aantrekkelijkere arbeidsvoorwaarden, effectievere wervingskanalen) hebben we in het voorjaar 2024 een succesvolle aanwerving golf gekend. Intussen is het bijna hele personeelskader ingevuld. Er werd hierbij speciale aandacht besteed aan de employer branding van de Gemeente Steenokkerzeel.
- Het aanschaffen van Jobsolutions moet ertoe bijdragen dat onze aanwervingen nog vlotter en efficiënter verlopen.
- Met de nieuwe evaluatiecyclus werden de feedbackgesprekken (2x per jaar) ook effectief geïmplementeerd en voor het grootste deel ook effectief uitgevoerd. De opvolging hiervan gebeurt door regelmatige rapportering naar het MAT.

We zijn actief aan de slag gegaan met al onze dossiers van de langdurig zieken (> 1 jaar). Waar mogelijk faciliteren we de re-integratie. Dit vraagt maatwerk en heeft in een aantal gevallen al vruchten afgeworpen. We blijven hier verder op inzetten.

- De positieve resultaten alsook de aandachtspunten uit de welzijnsbevraging pakken we mee voor een actie -en communicatieplan 2025 – 2027. Intussen hebben we ook een nieuwe preventieadviseur aan boord die op het vlak van welzijn en preventie zijn steentje zal bijdragen. Tenslotte zijn we er ook in geslaagd om 4 interne vertrouwenspersonen aan te stellen, verspreid over de verschillende diensten van de gemeente (gemeentehuis, technische dienst, scholen).
- De modernisering van onze RPR en ons arbeidsreglement blijft een continu aandachtspunt. In 2023 voerden we fase 1 door, in 2024 zullen we fase 2 uitwerken. De aanpassing van RPR en arbeidsreglement is voorzien voor 2025.
- Om ons HR werk meer proactief te laten gebeuren, brengen we onze HR basisprocessen (bereikbaarheid dienst HR, dienstvrijstellingen, onthaal nieuwe medewerkers ...) in kaart, verduidelijken we ze waar nodig en formaliseren we de processen.

#### **v Vrije tijd en lokale economie**

De eerste kleine stappen zijn gezet voor de inventarisatie van de processen binnen onze verschillende diensten.

Elke medewerker lijstte alle processen binnen zijn takenpakket op en gaf daarbij ook aan of dit proces reeds is uitgeschreven of te raadplegen is voor andere collega's in functie van back up.

In een volgende fase zullen al deze processen worden uitgewerkt. Daarbij zal er gestart worden met de processen die het meest essentieel zijn voor onze dienstverlening naar de burger en verenigingen toe.

#### **v Interne en sociale zaken**

- Aankoop software ZEBRA voor sociale dienst (thuisdiensten) voorjaar 2024

Zebra is ontwikkeld om zorgorganisaties te ondersteunen bij het beheer van clientdossiers, plannings en prestaties. De softwareleverancier zorgde ook voor een integratie van de software voor thuisdiensten met de software Sierra2.0 voor sociale dienst, zodat de gebruiker steeds een globaal beeld op de hulpverlening blijft behouden.

De sterke punten van het systeem:

- Uitgebreide dossierregistratie met aandacht voor het sociaal onderzoek en de verwachte taken
- Opgave van de wensen van de klanten
- Eenvoudige registratie van de werkroosters van medewerkers
- Generatie van de werkplanning die rekening houdt met de roosters van de medewerkers en de wensen van de cliënten
- Planning digitaal te communiceren met medewerkers en cliënten
- Facturatie in de toepassing zelf → koppeling met BBC software voor doorgave facturen naar BBC boekhouding
- Eenvoudige rapportering én interactieve dashboarding mogelijk via Power BI
- Invoering Selfservice portaal IT

Sinds januari 2024 werkt de ICT-dienst voor het beheer van melding van IT-problemen met een selfservice portaal (VERA). Op dit portaal kan men meldingen doen en kan de medewerker aangeven over welk soort melding het gaat (connectiviteit, rechten/toegang, IT-materiaal, software, informatieveiligheid,...). De medewerker kan tevens een korte omschrijving van het probleem geven en aangeven wat er moet gebeuren. Tot slot kan men ook een bestand toevoegen (bv. screenshot,...).

Daarnaast is er ook een escalatiepyramide uitgewerkt.

- Werking communicatiedienst

In het voorjaar van 2024 werd de werking van de communicatiedienst verfijnd met een opdeling tussen trajectmatige werking en permanente werking en losstaande taken.

Ook voor de visuele communicatie van activiteiten werd een procedure uitgeschreven. Dit mondde uit in een digitaal aanvraagformulier dat de medewerkers die communicatie-materiaal nodig hebben in het kader van hun activiteit kunnen invullen.

- Vrijwilligers in kaart brengen

In de loop van het voorjaar werd door de verschillende diensten alle vrijwilligers binnen de werking van het lokaal bestuur in kaart gebracht door de opmaak van een vrijwilligersregister. Volgende zaken werden bevraagd:

- Activiteit
- Type activiteit
- Dienst
- Frequentie
- Taak
- Type vrijwilliger
- Vergoeding
- Aantal vrijwilligers
- Aantal uren
- Frequentie
- Vergoeding/Kost

Dit register moet de aanzet zijn voor de opmaak van een echt vrijwilligersbeleid.

v **Ruimte**

## Organisatiebeheersing 2023 - 2024 - ... (afdeling Ruimte)

				periode voorzien
<b>Omgeving</b>				
	Toetreding tot "nieuwe" VIP (Vastgoed Informatie Platform)			
	Toetreding tot MAGDA			
	Opstart VHP Vlaams handhavingsplatform			
	vaststellen toezichthouders milieu			
	vaststellen verbalisanten RO			2024 Q3
	aanschaf module "Gronden en Panden" (Remmicom)			
	aanschaf module "Toezicht & Handhaving" (Remmicom)			2024 Q3
	processen van de dienst in kaart brengen			2024 Q4
	herinitieren en structureren van "Raden"			2025 Q1
<b>Openbare Werken</b>				
	registreren begravingen sedert 2022 in GIS			
	Processen van de dienst in kaart brengen			2024 Q4
	Projecten in kaart brengen en projectverantwoordelijke toewijzen			2024 q4
	onderzoeken naar geschikte projectopvolgingstool			2024 Q4
	uitrollen projectopvolgingstool			2025 Q3
	Bepalen en implementeren Projectfiche			2024 Q4
	Structureel toepassen medewerkersonthaal			
	opzetten overlegstructuur binnen team OW			2025 Q1
	opzetten overlegstructuur met scholen, dienst VT en Burgerzaken			2025 Q1
	verdiepen kennisniveau rond aankoopprocessen / overheidsopdrachten			2025 Q2
	herinitieren en structureren van "Raden"			2025 Q1
	Uitrollen 3P meldingen voor mandatarissen & burgers			2025 Q1
<b>Openbare Werken - Werken in Eigen Beheer</b>				
	werkopdrachten & terugmeldingen werken digitaliseren (tablets)			2024 Q3
	uitrollen Wacht- & Interventiedienst			2024 Q2
	instructiefiches voor speciale opdrachten			2025 Q1
	organiseren van regulier teamoverleg WIEB			
	inbedden van toolboxmoment (veiligheid, technieken, ...) in teamoverleg			
	implementeren stockbeheer via 3P			
	implementeren ontleningsmodule 3P			
	Uitwerken en uitrollen van dienstvoertuigenbeleid			
	Opleidingsplan medewerkers			
<b>Algemeen</b>				
	Organogram van de afdeling (nieuwe team) in kaart brengen en verspreiden			
	FAQ voor collega's en onthaal van onze afdeling			
	vastleggen van rapporten & parameters in kader van sturing van diensten			
	opzetten van vakoverleg tss schepen en dienst			
Legende				

## **Besluit:**

De OCMW-raad neemt kennis van de acties die in 2023-2024 werden ondernomen in het kader van organisatiebeheersing.

## **financiën**

### **4 Jaarrekening 2023 gemeente en OCMW Steenokkerzeel: goedkeuring**

#### Aanleiding:

De gemeenteraad heeft op 20 juni 2024 de jaarrekening van gemeente en OCMW over het boekjaar 2023 vastgesteld.

#### Feiten, context en argumentatie:

De gouverneur van de provincie Vlaams-Brabant heeft op 12 augustus 2024 de jaarrekening 2023 van gemeente en OCMW Steenokkerzeel goedgekeurd.

Dit besluit moet ter kennisname gebracht worden op de eerstvolgende vergadering van de gemeenteraad en van de raad voor maatschappelijk welzijn.

#### Juridische overwegingen:

Het decreet over het lokaal bestuur van 22 december 2017, meer bepaald artikel 332 §1, 3e lid.

## **Besluit:**

De raad voor maatschappelijk welzijn neemt kennis van het goedkeuringsbesluit van de jaarrekening 2023 van gemeente en OCMW Steenokkerzeel.

### **5 Opvolgingsrapportering uitvoering meerjarenplan 2020-2025**

#### Feiten, context en argumentatie:

Voor eind september moeten alle gemeenten en OCMW's, autonome gemeentebedrijven (AGB's) en welzijnsverenigingen een opvolgingsrapportering opmaken met een stand van zaken van de uitvoering van het meerjarenplan 2020-2025.

De opvolgingsrapportering bevat de stand van zaken van de prioritaire acties en een overzicht van de geraamde en gerealiseerde ontvangsten en uitgaven voor het lopende jaar (schema J1 en T2) voor gemeente én OCMW samen. De rapportering bevat ook de wijzigingen die het bestuur mogelijks heeft doorgevoerd in de assumpties bij de opmaak van het (aangepaste) meerjarenplan en eventuele wijzigingen in de financiële risico's. Daarnaast is het bestuur vrij om zelf nog extra elementen in de opvolgingsrapportering op te nemen.

De opvolging van Steenokkerzeel bestaat uit (zie bijlagen):

- Beleidsevaluatie: stand van zaken van de prioritaire acties op datum van 30.06.2024
- Schema J1: overzicht van de geraamde en gerealiseerde ontvangsten en uitgaven op datum van 30.06.2024, onderverdeeld per beleidsdoelstelling
- Schema J3: overzicht van de geraamde en gerealiseerde ontvangsten en uitgaven op datum van 30.06.2024, onderverdeeld per gemeente en OCMW
- Schema T2: overzicht van de geraamde en gerealiseerde ontvangsten en uitgaven op datum van 30.06.2024, onderverdeeld naar economische aard

#### Juridische overwegingen:

Artikel 29 van het Besluit van de Vlaamse Regering over de beleids- en beheerscyclus van 30 maart 2018.

Artikel 5 van het Ministerieel Besluit over de beleids- en beheerscyclus van 26 juni 2018.

**Besluit:**

De raad voor maatschappelijk welzijn neemt kennis van de opvolgingsrapportering met een stand van zaken van de uitvoering van het meerjarenplan 2020-2025.



Heidi Abeloos  
Algemeen directeur

Bruno Peeters  
Voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn