

Notulen van de raad voor maatschappelijk welzijn 22 september 2022

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, Peggy Lepage, Ann Goovaerts, Alen Cilic, Yvette Van Daele, Griet Deroover, Arlette Verboomen, Christiana Willekens, Raadsleden
Heidi Abeloos, Algemeen directeur
Verontschuldigd Jan Van hoof, Raadslid
Afwezig Annie Berckmans, Raadslid

Agenda:

Openbaar	1
notulen	1
1 Goedkeuring notulen vorige zitting.	1
personeel	1
2 Aanpassing personeelskader en organogram	2
algemeen directeur	3
3 Klachtenbehandeling: rapportering 2021-2022.....	3
4 Organisatiebeheersing: rapportering 2021-2022	4
bijkomende agendapunten	10
5 Vraagstelling betreffende gezinsopvang (groen-fractie)	10
6 Vraagstelling over het vervolg na het niet weerhouden van het project intrafamiliaal geweld (vooruit	10
7 -fractie).....	10

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.

personeel

2 Aanpassing personeelskader en organogram

Aanleiding:

Het personeelskader en organogram wordt regelmatig geactualiseerd, gezien de voortdurend wijzigende noden en inzichten.

Feiten, context en argumentatie:

De gemeenteraad en de OCMW-raad hebben respectievelijk in zitting van 22 maart 2018 en 20 maart 2018 het geïntegreerd personeelskader gemeente-OCMW, samen met het aangepaste organogram en aangepaste visietekst goedgekeurd.

Het is wenselijk om het personeelskader en organogram regelmatig te evalueren en bij te sturen.

De voorgestelde wijzigingen zijn:

- afdeling Openbare Ruimte / afdeling Omgeving
 - er is intern een verschuiving gebeurd, waardoor er een expertenfunctie op A4-niveau wordt gecreëerd, als rechterhand van het afdelingshoofd.
 - de functie van afdelingshoofd wordt hierdoor vacant gesteld; deze functie dient inhoudelijk aangepast te worden, doordat er minder nadruk dient gelegd te worden op diens expertenrol, maar meer op deze van leidinggevende, coach, coördinator, strategisch management.
 - Gezien de rol van het afdelingshoofd in die zin wijzigt, lijkt het opportuun om de opsplitsing van de afdeling Grondgebiedzaken in Openbare ruimte en Omgeving terug in vraag te stellen: een overkoepelend afdelingshoofd in de nieuwe omschrijving kan perfect beide subafdelingen, die betrekking hebben op het grondgebied, onder zich hebben. De expertenrol wordt dan immers weggelegd voor respectievelijk de expert Openbare Ruimte op A4-niveau en de hoofdeskundige Omgeving op A1-3-niveau, in staffuncties.
 - In deze optie verandert de titel van afdelingshoofd Omgeving terug in hoofdeskundige (of Expert) Omgeving.
- afdeling Burgerzaken / afdeling Personeel en Organisatie
 - bij de vorige wijziging van het personeelskader werd er gekozen om een functie van afdelingshoofd Burgerzaken op A1-3-niveau toe te voegen, waardoor de B1-3-functie een expertenfunctie werd, wat nodig is, gezien de toenemende complexiteit van de dossiers van de dienst.
 - Gezien het ook bij Burgerzaken aangewezen lijkt om het afdelingshoofd meer de rol van leidinggevende, coach, coördinator, strategisch manager te geven, komt er binnen die functie ruimte vrij om de dienst uit te breiden met het centraal onthaal van het gemeentehuis. Zo komt de organisatie van de eerstelijnsdienstverlening op één afdeling terecht, waardoor de personeelsleden vlotter ingezet kunnen worden waar het nodig is en verder worden opgeleid in de front-office-taken van afdeling Burgerzaken. Dit afdelingshoofd is dan ook verantwoordelijk voor de kwaliteit en de verdere uitbouw van onze dienstverlening.
 - Door het wegvallen van routinematige burgergerichte taken bij het afdelingshoofd, wordt de dienst aangevuld met een extra deskundige B1-3.
 - Hierdoor valt op afdeling P&O het onthaal weg en kan men zich als een echte back-office-dienst dieper toeleggen op organisatie-ontwikkeling en personeels- en secretariaatsaken.
- afdeling Interne en Sociale zaken
 - Sinds de langdurige afwezigheid wegens ziekte en de aansluitende pensionering van de interne IT-er van de gemeente, verschillende jaren geleden, werkt het lokaal bestuur volledig met externe IT-dienstverleners, voornamelijk het autonoom provinciebedrijf VERA, Vlaams-Brabants steunpunt e-government. Door een recente reorganisatie binnen VERA stellen we vast dat het niet langer aangewezen is dat onze ondertussen volledig digitaal werkende organisatie, compleet afhankelijk is van externe

- partijen. Het lijkt ons aangewezen om minstens 1 interne IT-functie in onze organisatie aan te werven, op A1-3-niveau.
- Voor de optimale werking van de sociale dienst, lijkt het aangewezen om een hoofd-maatschappelijk werker B4-5 toe te voegen aan het personeelskader, opdat die persoon kan toezien op de eenvormige werking en kwaliteitszorg binnen de sociale dienst. Dit is geen extra functie.
- afdeling Vrije tijd: Op verzoek van de bibliotheek wordt er ook een ½ administratief medewerker C1-3 toegevoegd aan het kader, gezien de onvolledig ingevulde functies wegens ziekte of verlofstelsels en gezien de verdere ontwikkeling van de bibliotheek als belevingsbib.

Voor de hele geïntegreerde organisatie (= gemeente + OCMW) voorzien we dus netto 4 bijkomende functies.

De indicatieve meerkost van deze operatie komt neer op € 180.399,76/jaar (waarbij de raming gebaseerd is op gemiddelde anciënniteiten en geen rekening houdt met de in de tijd uitgestrekte uitvoering). Hierbij is ook rekening gehouden met de mindere uitgaven die voortvloeien uit het terugschroeven van de samenwerking met VERA.

Zodra de OCMW-raad dit aangepast personeelskader heeft goedgekeurd, zal de personeelsdienst – rekening houdende met een verspreide financiële impact – gefaseerd starten met de uitvoering.

Juridische overwegingen:

Het Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017

Adviezen en visum:

Het MAT heeft het aangepaste organogram en personeelskader gunstig geadviseerd.

Besluit:

Met 16 stemmen voor (Bruno Peeters, Kurt Ryon, Wim Mombaerts, Jelle Mombaerts, Geert Laureys, Hannelore Velaerts, Marleen Ral, Clémence Maes, Rudy Peeters, Gilbert Jaspers, Liesbeth Degreève, Sandra Ceuleers, Werner Vanderborght, Peggy Lepage, Yvette Van Daele, Christiana Willekens), 5 onthoudingen (Karel Servranckx, Ann Goovaerts, Alen Cilic, Griet Deroover, Arlette Verboomen)

De OCMW-raad gaat akkoord met de voorgestelde aanpassingen aan het personeelskader en organogram.

algemeen directeur

3 Klachtenbehandeling: rapportering 2021-2022

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 4 officiële klachten ingediend:

	Onderwerp	Datum indiening	Ontvankelijk	Gegronde
1.	Onbeleefd, arrogant en onprofessioneel gedrag van de omgevingsambtenaar, belangenvermenging, handelen met voorkennis, nalatigheid, onbekwaamheid	22/12/2021	JA	NEEN
2.	Onvoldoende ondersteuning door sociale dienst i.k.v. echtscheiding	21/3/2022	JA	NEEN
3.	Onvoldoende ondersteuning	20/1/2022	JA	NEEN

	door sociale dienst i.k.v. sociale huisvesting en racisme			
4.	Onvoldoende communicatie bij sluiting gemeentehuis	2/6/2022	JA	DEELS

Juridische overwegingen:

Artikel 303 van het Decreet Lokaal Bestuur

Besluit:

De OCMW-raad neemt kennis van de klachtenbehandeling: rapportering 2021-2022.

4 Organisatiebeheersing: rapportering 2021-2022

Aanleiding:

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

Er werd een werkgroep 'organisatiebeheersing' samengesteld, die volgens deze methodiek een **globale zelfevaluatie** van de organisatie verrichtte, waarover werd gerapporteerd aan de raad in september 2015.

Daarna koos de werkgroep voor een thema-audit rond **communicatie**, gezien de indiensttreding van de communicatiedeskundige en het dus aangewezen was om een actieplan hierover te ontwikkelen.

De informatieveiligheidscel, onder aansturing van Johan Soons, veiligheidsconsulent (Vera), in 2015 een **informatieveiligheidsplan** gemaakt, om er voor te zorgen dat er met de informatie, aanwezig binnen de gemeente, zowel intern als extern, op een wijze wordt omgegaan, rekening houdende met IT-beveiliging enerzijds en privacywetgeving anderzijds. Een specifieke audit, ontwikkeld door Haviland i.s.m. VVSG, rond welzijn op het werk, werd doorgevoerd vanaf augustus 2016 en werd doorkruist door een **inspectie van de FOD WASO**, wat leidde tot een actieplan.

De werkgroep organisatiebeheersing voerde in 2016-2017 een nieuwe thema-audit uit rond het thema '**HRM**'.

Gezien de uitdaging die de integratie gemeente en OCMW in 2018 met zich meebracht, werd beslist om de werkgroep organisatiebeheersing een jaar op non-actief te zetten.

Dit betekent niet dat er dan geen vooruitgang geboekt werd op vlak van organisatieontwikkeling, integendeel, maar deze initiatieven werden dan ingekapseld in het **integratieproject**.

Voor 2019-2020 werd er gekozen om te werken aan de **financiële processen**, naar aanleiding van het invoeren van een samengevoegde (digitale) financiële beleidsplanning en -uitvoering, in samenwerking met VERA.

In 2020-2021 ging de aandacht volledig naar het **bestrijden van Covid-19**, ook op de werkvloer.

De uitvoering van de actieplannen van vorige audits wordt regelmatig opgevolgd, geëvalueerd en bijgestuurd door de werkgroep organisatiebeheersing.

In 2021-2022 zetten we verder in op de **digitalisering van onze werking en dienstverlening**, die door Covid-19 in een stroomversnelling is gekomen.

Feiten, context en argumentatie:

In 2021-2022 zetten we verder in op de **digitalisering van onze werking en dienstverlening**, die door Covid-19 in een stroomversnelling is gekomen.

Hierna enkele projecten die in deze periode werden opgezet of verdergezet:

Verderzetten digitaal veiligheidsbeleid	Goedkeuring beleid inzake beveiligingsincidenten en gegevenslekken
	Goedkeuring digitaal veiligheidsplan 2021-

	2023
Digitalisering processen sociale dienst	<p>Aankoop software Sierra 2.0</p> <p><i>“Sierra 2.0 is een zeer gebruiksvriendelijke en intuïtieve webtoepassing die het brede actieterrain van de sociale dienst maximaal ondersteunt. De cliënt vormt het centrale vertrekpunt van de hulpverlening, waarbij elk gegeven slechts één maal dient te worden geregistreerd, maar maximaal wordt gebruikt doorheen de volledige suite. Ook de integratie met andere domeinen – zoals BBC, authentieke bronnen, besluitvorming, Digitaal Sociaal Dossier, ... speelt een cruciale rol in het gebruiksgemak”</i></p>
Digitalisering dienstverlening burger	<p>Invoering Mijn Burgerprofiel</p> <p>“Met Mijn Burgerprofiel reikt de Vlaamse overheid een instrument aan om met burgers in interactie te gaan. Het is de essentiële schakel in de digitale dienstverlening van lokale besturen. Het initiatief is opgezet als een samenwerking tussen overheidsdiensten op federaal, Vlaams en lokaal niveau. Voor burgers is Mijn Burgerprofiel de one-stop-shop waar je al je overheidsgegevens terugvindt. Bijvoorbeeld je uitnodiging voor je COVID-19-vaccin en je COVID-certificaat, maar waar je ook dingen doet zoals een premie aanvragen, een dossierstatus opvolgen en een attest of vergunning direct downloaden. Het aantal gebruikers stijgt en eind 2021 zijn er gemiddeld 1,5 miljoen aanmeldingen per maand. Voor lokale besturen is Mijn Burgerprofiel een handig extra communicatiekanaal met de burger én bovendien digitaal. Het is een soort blokkendoos van functionaliteiten waar je de zaken uitpikt die je nodig hebt als gemeente. Het biedt volgende mogelijkheden:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Een aanvraag online indienen, bv. een plaats in de kinderopvang, een premie voor een groendak, de aanvraag van een reispas, een conformiteitsattest voor woningkwaliteit, de registratie van orgaandonatie, ... • Burgers automatisch op de hoogte brengen van dossierstatussen , bv. aanvraag is ontvangen, dossier is in behandeling, ... • Burgers berichten sturen, bv. jouw reispas vervalt binnenkort, vraag hier je verlenging aan, vergeet morgen

	<p>jouw afspraak niet bij gemeente xxx, ...</p> <ul style="list-style-type: none"> • Burgers een attest, een vergunning, een certificaat, ... direct laten downloaden, bv. het fiscaal attest kinderopvang, attest animator in het jeugdwerk, vergunning inname openbaar domein, erkenning rijinstructeur, ... • Burgers (aangetekende) brieven sturen. • Burgers inzicht geven in gegevens over zichzelf, bv. een bewonerskaart om te parkeren en haar geldigheidsdatum. <p>Integratie met de bestaande gemeentelijke website Elke overheidsorganisatie kan Mijn Burgerprofiel toevoegen aan de eigen website via een plugin, de zogenaamde global header. Daarnaast kan je de global header en de profielpagina van Mijn Burgerprofiel aanpassen aan de look-and-feel en de huisstijl van de gemeente. Zo blijft voor een lokale overheid de branding, en voor de burgers de gebruikservaring consistent.”</p>
	<p>Invoering E-gov Flow “Het softwarepakket eGovFlow is een generiek digitaal loket voor lokale besturen, koppelbaar met de gemeentelijke website. Via dit platform kunnen aanvragen voor documenten en andere processen automatisch verlopen, of via zo min mogelijk aantal handelingen worden uitgevoerd, door zowel de aanvragers als de gemeentelijke medewerkers. Het systeem laat zich handig hanteren als selfservice door de aanvrager, als frontoffice-loketsysteem én als backoffice-afhandelsysteem. De eGovFlow-aanvraagformulieren worden opgeroepen vanuit de gemeentelijke website. De burger of externe partij bezoekt de website en wordt van daaruit doorgestuurd naar eGovFlow. De gemeentelijke website blijft dus het unieke portaal voor de klant, maar eGovFlow ontlast de website van een aantal specifieke webloketfuncties. eGovFlow is niet het zoveelste webformulier dat een e-mail genereert naar een ambtenaar: aanvragen via het internet of aan de frontoffice-loketten worden in functie van een aantal voorgeprogrammeerde parameters zo mogelijk automatisch afgehandeld, zonet met een minimum aan</p>

	<p>tussenkost door een ambtenaar. De nodige koppelingen met achterliggende backoffice-software of externe databanken zorgen ervoor dat een aanvraag volledig langsheen dit systeem kan verlopen. De volgende modules zijn beschikbaar voor de dienst Burgerzaken:</p> <ul style="list-style-type: none"> • eGovFlow Burgerlijke Stand (DABS): de gestelde vraag (van de burger of van de ambtenaar) voor een afschrift/uittreksel (bv. geboorte-/huwelijk-/overlijdensakte,...) wordt automatisch opgezocht in DABS. Indien gevonden voorziet deze module een automatisch antwoord naar de burger of de ambtenaar. • eGovFlow Bevolking: deze module kan automatisch bevolkingsattesten en -uittreksels aanmaken (op basis van de authentieke data van het rijksregister), ondertekenen en afleveren aan de aanvrager. daarnaast kan eGovFlow ook aangiften van diverse aard ontvangen (bv. wilsbeschikking orgaandonatie na overlijden, adreswijziging,...). • eGovFlow Centraal Strafregister: deze module kan uittreksels strafregister aanvragen, ondertekenen en afleveren aan de aanvragen. Onder meer volgende aanvraagtypes van uittreksel strafregister zijn voorzien, en die (onder bepaalde voorwaarden) automatisch kunnen afgeleverd worden: algemeen model, moraliteitsonderzoek,..."
	<p>Invoering E-sign Flow</p> <p>"eSignFlow is een hybride digitaal ondertekenplatform dat binnen de organisatie zorgt voor zowel het beheer en de rechtsgeldige digitale ondertekening van zowel (gescande) papieren als digitale documenten. De digitale ondertekende documenten blijven ook na afdruk nog rechtsgeldig, dankzij de unieke verificatiecode die elk digitaal ondertekend document meekrijgt. Aan de hand van die code kan het authentiek elektronisch ondertekend document op het internet terug worden geopend en geverifieerd. Wettelijk gezien wordt er een gekwalificeerde elektronische handtekening geplaatst in een PDF/A-versie van een document. Deze</p>

	<p>digitale handtekening is bij wet gelijkgesteld aan een handtekening op papier. Met eSignFlow beschikt men over o.a. volgende functionaliteiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 2 werkwijzen om te ondertekenen documenten op te laden • Een stapsgewijze ondertekenwizard • Multi-ondertekenen • Bladersignataire • Per post versturen document toch elektronisch ondertekenen • Integratie met andere software via onze webservices/API • Functie- en Rollenbeheer • Ondertekenen met serverondertekencertificaten”
	<p>Afspraak maken kan digitaal Een inwoner die een persoonlijke afspraak wil op het gemeentehuis, kan hiervoor digitaal de vrije slots raadplegen en meteen een afspraak boeken bij de bevoegde diensten in onze agenda, via de gemeentelijke website.</p>
	<p>Toetreding tot digitaal bibliotheekstelsel WISE</p> <p>“Wise is een technische oplossing die openbare bibliotheken ondersteunt. Wise stelt de gebruiker centraal. Vanuit dit principe biedt de software ondersteuning voor collectiebeheer, acquisitie, uitleenprocessen, financiën, marketing, kaartverkoop en managementinformatie. Daarnaast bevordert Wise de dienstverlening aan onderwijs en culturele programmering. “</p> <p>Door het invoeren van een éénvormig Vlaams bibliotheekstelsel, wordt de samenwerking tussen de bibliotheken bevordert, o.a. voor activiteiten en collectie-uitwisseling en een meer uitgebreide dienstverlening voor de gebruikers.</p>
	<p>Eagle-be werd ingevoerd, voor de aanvraag van evenementen en innames openbaar domein.</p> <p>Inwoners en verenigingen kunnen via dit digitaal platform evenementen aanvragen, met alle mogelijke modaliteiten, waarop de betrokken adviesorganen digitaal adviezen kunnen formuleren en al dan niet toestemming verlenen.</p> <p>Via dit digitaal platform kunnen er ook innames van openbaar domein aangevraagd worden, bv. bij wegenwerken.</p>

	E2E voor online boeking vrijtijdsinfrastructuur (sportzalen, weldra ook cultuurzalen), waarbij het voor de gebruiker duidelijk is welke slots nog beschikbaar zijn en direct kunnen ingeboekt worden. De achterliggende processen zoals facturatie zijn hieraan gekoppeld.
	Digitaal loket kinderopvang Inwoners van Steenokkerzeel kunnen online checken waar er vrije plaatsen in de gemeente beschikbaar zijn voor hun baby/peuter en het kind hiervoor inschrijven.
Digitalisering participatie	Toetreding tot digitaal participatieplatform BPart/Treecompany "Participatie, en specifiek online participatie, heeft bij heel wat steden en gemeenten een prominente plaats gekregen in de strategische meerjarenplannen. Ook Steenokkerzeel wil volop inzetten op participatie, ook via digitale weg"
Digitalisering HR	HR Core: sinds kort is het digitaal aanmeldingssysteem (tijdsregistratie) gekoppeld met het digitaal personeelsdossier en de weddemotor. Hierdoor moeten gegevens maar één keer ingegeven worden voor vele personeelsprocessen.

Gemeente zonder gemeentehuis

Vlaanderen promoot de digitale werking en dienstverlening van de lokale besturen via het project 'Gemeente zonder gemeentehuis'.

Hierdoor worden digitaliseringsprojecten gesponsord door Vlaanderen.

Ons lokaal bestuur gaat dan ook instappen in allerlei projecten om verder te blijven inzetten op digitalisering, van bv. bepaalde financiële processen (facturatie, debiteurenbeheer), sociale processen, projectopvolging enz.).

Belangrijke opmerking

Ondanks het feit dat verdere digitalisering van onze back- en frontoffice processen essentieel is, zowel naar efficiëntie toe als kwaliteitsgericht werken, blijven we het even essentieel vinden om persoonlijk beschikbaar te blijven voor onze inwoners, verenigingen en ondernemingen.

Voor wie het wil en kan, zijn we digitaal 24/7 beschikbaar, voor wie liever fysiek langskomt op het gemeentehuis voor persoonlijke begeleiding of advisering, zijn we ook paraat, tijdens de openingsuren.

Juridische overwegingen:

Artikelen 217 t.e.m. 220 van het Decreet Lokaal Bestuur

Besluit:

De OCMW-raad neemt kennis van de acties die in 2021-2022 werden ondernomen in het kader van organisatiebeheersing.

bijkomende agendapunten

5 Vraagstelling betreffende gezinsopvang (groen-fractie)

Aanleiding:

De voorzitter geeft, door de afwezigheid van raadslid Jan Van hoof toelichting over dit agendapunt:

Gezinsopvang staat dezer dagen in "the picture", en niet altijd op positieve wijze. Wat is de situatie in onze gemeente ?

Besluit:

Schepen Marleen Ral licht toe:

- Alle gezinnen zijn opgevangen in onze gemeente.

6 Vraagstelling over het vervolg na het niet weerhouden van het project intrafamiliaal geweld (vooruit 7 -fractie)

Aanleiding:

Rudy Peeters, OCMW-raadslid, geeft toelichting over dit agendapunt :

We vernemen uit de notulen Vast Bureau van 22/08/22 dat het lokale project intrafamiliaal geweld niet weerhouden werd voor subsidiëring, wat niet echt verwonderlijk lijkt gezien de publicatie van de subsidies in het BS van 29/07/22 waar deze voornamelijk in Vlaanderen voornamelijk voorzien werden voor stedelijke projecten.

We begrijpen dat het voor de gemeenten van KASTZE niet eenvoudig is om het voorgestelde project zonder subsidies binnen de huidige financiële en personele middelen uit te voeren.

In de notulen van 21/02/22 van het Vast Bureau was al duidelijk gesteld dat de subsidies nodig waren om het project initieel te kunnen opstarten.

Graag hadden wij toelichting gekregen welk deel van dit gezamenlijk project kan of wordt uitgevoerd ?

Besluit:

Schepen Marleen Ral antwoordt als volgt:

- Mensen die te maken hebben met intrafamiliaal geweld worden door het OCMW opgevangen, samen met de politie, zoals voorheen.
- Meer kan niet, zonder subsidies.



Heidi Abeloos
Algemeen directeur

Bruno Peeters
Voorzitter raad voor maatschappelijk welzijn