

Jaarverslag 2020 organisatiebeheersing.

Deze nota komt tegemoet aan de decretale verplichting om uiterlijk op 30 juni aan het politieke niveau te rapporteren over organisatiebeheersing.

Net als vorig jaar zijn ook nu nog heel wat lokale besturen zoekende naar een goede manier om die rapportering vorm te geven. Dat is een vaststelling die door Audit Vlaanderen nog steeds gemaakt wordt. Dit hoeft niet te verbazen. In de lokale besturen lag de focus het voorbije jaar op het garanderen van een optimale dienstverlening en het organiseren van de continuïteit in de werking. De Covid-pandemie had op de organisatie als geheel en elk deel afzonderlijk een grote invloed. Dit vooral op het vlak van aangepaste arbeidsomstandigheden en omgangsvormen. De uitwerking en opvolging van vooraf in het kader organisatiebeheersing vastgelegde items kwam daardoor begrijpelijkerwijze ietwat aan de zijlijn te staan.

In de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn van 18 maart 2019 werd het kader organisatiebeheersing voor gemeente en ocmw voor het eerst goedgekeurd.

Het spreekt voor zich dat het niet eenvoudig was en is om de in het document vooropgestelde methodiek uit te rollen. 2019 was met het aantreden van de nieuwe bestuursploeg een bijzonder jaar. Aan de bestuurswissel ging een periode vooraf waarin administratief de aandacht werd toegespitst op een correct en vlot verloop van de procedures. Bij aanvang van de nieuwe bestuursperiode werd prioriteit gegeven aan de hernieuwde opmaak van besluiten die eigen zijn aan de start van een bestuur en de organisatiebeheersing richting geven. De integratie van gemeente en ocmw was hierbij continu een bijzonder aandachtspunt. Wat dat proces betreft is het belangrijk te onderstrepen dat gemeente en ocmw piloot waren wat betreft de integratie van de boekhouding.

In de gemeenteraad van 16 september 2019 werd een remediëringstraject goedgekeurd bij de aanbevelingen gerapporteerd in het forensisch auditrapport.

In de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn van 22 juni 2020 werd het jaarverslag 2019 organisatiebeheersing goedgekeurd. In dat jaarverslag werd voor elke in het kader organisatiebeheersing en in het remediëringstraject vooropgestelde actie een stand van zaken gegeven.

Het document dat nu voorligt is de opvolging daarvan voor 2020. Een jaar dat door de Covid-pandemie, zoals reeds eerder aangehaald, des te meer uitzonderlijk was.

Basis voor de opmaak is net als voor het jaarverslag 2019 de nota die met als doel de decretale verplichting inzake rapportering te ondersteunen op 10 april 2019 door Audit Vlaanderen aan de lokale besturen werd bezorgd. Het document reikt concrete handvaten aan die ertoe bijdragen dat het management transparant verslag kan geven over de wijze waarop de organisatie omgaat met de risico's die het behalen van de doelstellingen kunnen bedreigen. Het document definieert een aantal vaak door elkaar gebruikte termen, biedt tips om aan de slag te gaan met organisatiebeheersing en bevat een **aanpasbaar sjabloon voor de jaarlijkse rapportering**. Ook nu is het een handig instrument.

Dit verslag start met elementen aangereikt door het sjabloon van Audit Vlaanderen om vervolgens de acties uit het “kader organisatiebeheersing” te overlopen evenals de acties geformuleerd bij de aanvullingen van het forensisch auditrapport.

Het rapport wordt afgesloten met enkele algemene conclusies en een vooruitblik. Er werd voor geopteerd om voort te bouwen op het jaarverslag en de matrix zoals gestart in 2019. Hiermee wordt duidelijk gemaakt of ondersteund dat organisatiebeheersing een continu proces is en blijft duidelijk naar welke initiële acties en initiatieven kan of dient te worden teruggekoppeld voor opvolging, evaluatie, bijsturing.

1. Aanpak van organisatiebeheersing

1.1. Kader vastgesteld door de raden

Door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn werd het kader organisatiebeheersing goedgekeurd in zitting van 18 maart 2019. (zie onder 2.6.)

Door de gemeenteraad werd een remediëringsplan goedgekeurd naar aanleiding van de aanbevelingen geformuleerd in het verslag van de forensische audit in zitting van 16 september 2019. (zie onder 2.7.)

De gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn nam op 22 juni 2020 kennis van het jaarverslag 2019 organisatiebeheersing.

1.2. Ingezette middelen en instrumenten

Eindrapport zelfevaluatie bestuurskracht 2016. Er worden relevante gegevens uit het document betrokken. Dit met oog voor de verandering van noden en risico's onder invloed van allerhande factoren in de tijd.

Naar de toekomst toe werd de keuze gemaakt de **leidraad organisatiebeheersing** van Audit Vlaanderen te hanteren als instrument om na te gaan hoever we staan met de interne beheersing van de organisatie. Een eerste zelfevaluatie wordt in het kader organisatiebeheersing vooropgesteld voor 2022.

Remediëringsplan forensische audit. In het forensisch auditrapport van Audit Vlaanderen, voorgesteld in augustus 2019, worden zes aanbevelingen geformuleerd. Kwetsbaarheden in de procedures en de interne organisatie werden vastgesteld.

Dienst gezinszorg.

2019

Inspectie vanuit het Agentschap Zorg en Gezondheid. Na een inspectieronde krijgt het bestuur een signaalnota. Deze signaalnota wordt door de dienstverantwoordelijke en de kwaliteitsmedewerker grondig doorgenomen. De werking wordt aangepast waar nodig. De laatste inspectie dateert van 2010. Er werd een "**werkgroep kwaliteit**" opgericht bestaande uit de dienstverantwoordelijke, de kwaliteitsmedewerker en een aantal verzorgenden. De werkgroep bespreekt praktische thema's als de herwerking van de tevredenheidsenquête, de thuiszorgkافت ... **tweejaarlijkse tevredenheidsenquête**. De resultaten worden meegedeeld aan betrokkenen. Actiepunten worden opgenomen in de kwaliteitsplanning. Het **urencontingent** wordt in een continu proces opgevolgd. In een **zelfevaluatiecycclus** wordt het **kwaliteitshandboek** up-to-date gehouden en aangepast aan de richtlijnen van het Agentschap Zorg en Gezondheid. **Jaarlijks** wordt een **verslag over de werking en een financieel verslag** gemaakt. Dit is een verplichting die kadert in de erkenning van de dienst.

2020

Het urencontingent werd uitgebreid. Er werd een examen georganiseerd voor de aanwerving van verzorgenden. Er werd één stagiaire en één jobstudent tewerkgesteld. Er werd een nieuwe informatiefolder opgemaakt. Het kwaliteitsoverleg kwam 5 keer samen. De werkgroep kwaliteit kwam 1 keer samen. Het overleg thuisdiensten kwam 2 keer samen. Het jaarverslag van 2019 en de kwaliteitsplanning van 2020 werd opgemaakt. Er werd een zelfevaluatie rapport voor de periode 2018-2019 opgemaakt. Vanaf 2020 wordt een zelfevaluatiecyclus van drie jaar gehanteerd.

Een deel van het kwaliteitshandboek werd geëvalueerd. Het gebruik van de thuiszorgkافت werd herbekeken. Er werden steekkaarten uitgedeeld met de contactgegevens van de dienst.

De werkwijze rond het verwittigen van cliënten ingeval van afwezigheid van de werd geëvalueerd. Een nieuwe tevredenheidsmeting werd uitgevoerd. Naar aanleiding van het nieuwe woonzorgdecreet werden de bewoordingen in de documenten aangepast. De opleiding voor de BelRAI-screener werd gevolgd. Het huishoudelijk reglement werd aangepast en goedgekeurd.

De dienstverantwoordelijke nam deel aan het ROP van de VVSG en ook aan het provinciaal overleg van de thuisdiensten. Ze volgde de opleiding 'leiding geven in de sociale sector' en nam deel aan de toelichting van Cipa Schaubroeck over het nieuwe softwarepakket.

Ten gevolge van de uitbraak van het coronavirus werden volgende acties genomen:

- de medewerkers werden bevraagd over hun ervaringen in het werken tijdens deze crisis
- er werden PSB's aangekocht en uitgedeeld
- cliënten werden regelmatig gebriefd
- er werd een prioriteitenregeling opgesteld
- de herzieningen en intakes gebeurden telefonisch
- de cohortzorg werd eenmaal opgestart
- er werd een draaiboek voor een volgende corona uitbraak opgesteld.

Dienstencheque onderneming.

2019

Een tevredenheidsenquête vond plaats in het voorjaar 2019 (in principe tweejaarlijks).

De resultaten werden meegedeeld aan betrokkenen - cliënten en medewerkers.

Verbeterpunten worden opgenomen.

2020

Uit de tevredenheidsenquête bleek dat er soms onduidelijkheid was rond de bereikbaarheid van de dienst. Er werd aan alle cliënten een fiche bezorgd met de gegevens betreffende de bereikbaarheid van de dienst. Bij een nieuwe opstart wordt hier extra aandacht aan gegeven. In 2021 wordt er opnieuw een bevraging gedaan om op te volgen hoe de tevredenheid evolueert.

Leefloondossiers inspectie POD Maatschappelijke Integratie.

2019

Op 4 en 11 september 2019 vond een inspectie plaats. Op basis van het verslag werden verschillende aspecten van de dienstverlening aangepast. Zo onder meer: inhoudelijke versterking van de sociale verslagen, duidelijker opname van de raadplegingen van de KSZ in het sociaal verslag, aangetekend versturen van de toekenningsbrieven leefloon, handgeschreven vermelding op het intakeformulier van de notie “gelezen, oprecht en volledig verklaard” ... Controles voor het nazicht van TWE, art 60 § 7, leefloon werden opgezet.

2020

In 2020 was er geen inspectie voor de leefloondossiers.

Wel werden in 2020 een aantal onderdelen van het Uniek Verslag 2018 gecontroleerd. Het ging hierbij om het fonds participatie en sociale activering, het sociaal fonds voor gas en elektriciteit en het Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke integratie. Het OCMW zet voor de gecontroleerde materies de goede werking verder. Voor het fonds participatie en sociale activering werd één ingediende activiteit niet aanvaard. Er werd geadviseerd om bij twijfel of een activiteit al dan niet aanvaard zal worden op voorhand de vraag te stellen aan POD-MI. Deze suggestie werd opgenomen in onze procedure. Het ten onrechte verleende bedrag wordt teruggevorderd van het bestuur.

Er wordt een grote betrokkenheid van het MAT mogelijk gemaakt via wekelijks overleg. De **dynameeting** voorziet in een bredere vertegenwoordiging van alle geledingen van de organisatie en waarborgt ruime betrokkenheid bij de voorbereiding van beslissingen.

Na samenkomst van de beleidsorganen is een terugkoppeling voorzien die door alle medewerkers kan bijgewoond worden.

Deze werking werd in 2020 zo goed als het kon bestendig, overwegend door samenkomsten via Teams en fysiek waar het kon en/of absoluut nodig was.

1.3. Koppeling met het meerjarenplan

In de meerjarenplanning zijn acties opgenomen met betrekking tot het bestendigen van de dienstverlening en de kwalitatieve uitbouw en ondersteuning ervan. Zo is in 2019 onder meer ruimte gemaakt voor de aanpassing van het personeelsbehoeftenplan en de organisatiestructuur.

Het voorbije jaar werd invulling gegeven aan meerdere functies voorzien in het aangepaste personeelsbehoeftenplan.

2. Rapportage 2019 – 2020

2.1. Risicoanalyse

2019

Hier kan onder meer worden verwezen naar: eindrapport zelfevaluatie bestuurskracht 2016, inspectieverslag leefloon 2019, opvolging werking thuiszorgdiensten ocmw, verslag audit gemeente.

2020

In 2019 was de planmatige opvolging met betrekking tot werking en opvolging in het kader van de maatregelen Covid – pandemie van uitermate groot belang. Ook in 2020 werden er o.a. met ondersteuning van de externe preventiedienst van de gemeente checklists en actieplannen opgemaakt om de werkzaamheden op een veilige manier te kunnen hernemen na de lockdown.

2.2. Gerealiseerde beheersmaatregelen

De werking van Dynameeting, in 2019 opgericht, werd bestendigd. In voorbereiding van adviezen door het MAT geformuleerd aan de bestuursorganen worden uiteenlopende zaken doorgenomen met een brede groep van medewerkers die alle geledingen van de organisatie vertegenwoordigen. Dit instrument moet een goede communicatie in twee richtingen ondersteunen. Bij de briefing van de beslissingen genomen door college van burgemeester en schepenen, vast bureau, gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn kan elke medewerker die dat wenst aanwezig zijn. In principe vindt deze briefing wekelijks plaats. Deze werking werd in 2020 bestendigd. Gelet op de uitzonderlijke omstandigheden vond in 2020 overwegend overleg plaats via Teams.

In 2019 vond als aanzet naar de opmaak van het meerjarenplan een tweedaags college van burgemeester en schepenen / managementteam plaats dat werd georganiseerd met Levuur (experten in participatie en stakeholder management). In 2020 werd vanuit de financiële dienst in overleg met MAT en medewerkers de opvolgingsrapportering, jaarrekening 2019 en aanpassing van meerjarenplan gerealiseerd.

Public Minds, organisatie die in 2019 werd aangetrokken, tekende een structuur uit voor belanghebbenden management naar inwoners van de gemeente toe (hertekening concept adviesraden) – inspraak en participatie. Ook het inwonerspanel werd gevormd en opgestart. Het eveneens in 2019 opgestarte participatietraject “Veerkrachtige Dorpen”, aangereikt door het provinciebestuur, werd uitgerold in de deelgemeente Ranst. In de loop van 2019 en 2020 werden er een aantal themaraden opgericht die de gemeente adviseren en/of die zelf projecten concreet uitwerken.

2.3. Aandachtspunten

De regelgeving met betrekking tot de werking van ocmw en gemeente en de verscheiden vormen van dienstverlening is continu onderhevig aan wijzigingen. Dit noopt tot een alerte opvolging. Van elke verantwoordelijke van een dienst wordt verwacht dat er een pro-actieve belangstelling is voor wijzigingen die zich aankondigen en de mogelijke implicaties daarvan op het werkveld. Degelijke en betrouwbare ondersteuning zijn noodzakelijk om de werking tijdig en efficiënt bij te sturen. De integratie gemeente ocmw en de wijzigingen op het vlak van de organisatiestructuur, beleidsorganen en bevoegdheden waren in 2018/2020 een belangrijk aandachtspunt. Dat zal nog geruime tijd zo blijven. De gewijzigde regelgeving met betrekking tot het voeren van de boekhouding, Ranst

fungeerde tot de opmaak van de rekening 2019 als piloot voor de opmaak van geïntegreerde beleidsrapporten, vraagt bijzondere aandacht. De informatieveiligheid, gestrengheid van de wetgeving en de bewezen kwetsbaarheid van systemen is een continu aandachtspunt. De nodige zin voor realiteit wordt hierbij aan de dag gelegd. Het is belangrijk te kunnen rekenen op personeelsleden die continuïteit brengen in de werking, kennis opbouwen van de systemen en vertrouwen brengen in de organisatie. Op dit terrein konden in 2019 en 2020 belangrijke stappen gezet worden.

Vanaf 1 januari 2020 werd gestart met het flexwerken. De voorbereidingen die hiervoor getroffen werden bleken een zeer grote troef bij het aanpakken van de coronasituatie die leidde tot een extreem doorvoeren van deze manier van werken. In de marge hiervan werden ook teamcharters opgesteld waarin duidelijk op papier werd gesteld welke interne werkafspraken en afspraken rond dienstverlening er binnen de gemeentelijke teams gelden.

Samen met de uitrol van Topdesk, werd een kennissysteem opgestart. Dit wordt verder uitgebouwd en aangevuld naarmate het gebruik van het ticketingsysteem toe neemt.

In de loop van 2020 werd verder onderzoek gevoerd naar de mogelijkheden om een meer uniforme dienstverlening in te voeren. Dit resulteerde o.m. in de voorbereiding op de lancering van een uniform, organisatie breed, reservatie- en klantenbegeleidingssysteem.

Door de pandemie werd de dienstverlening, die gegarandeerd moest blijven, hertekend binnen de organisatie door op heel korte tijd over te schakelen op volledig werken op afspraak. Door het kort op de bal spelen werd deze periode aanzien als een proefperiode om nadien al dan niet met een externe firma dit organisatiebreed verder op te nemen en uit te bouwen. Het thuiswerk gegeven komt in de tekst meermaals aan bod. Het is dan ook een gegeven met een belangrijke impact.

2.4. Significante incidenten

2019

Er vonden in 2019 twee ICT incidenten plaats. Eén data-lek werd vastgesteld en als gevolg van te weinig werkruimte viel de server uit en werd het systeem drie dagen stilgelegd.

Alle computers werden in 2019 voorzien van nieuwe antivirus software.

Er werd ook in 2019 met regelmaat informatie verstrekt met betrekking tot zorgvuldige omgang met binnenkomende mails, “wat te doen met phishing mails?” ... enz.

2020

In 2020 werden 2 incidenten met potentiële data-lekken gerapporteerd. Deze werden adequaat opgevolgd en de behandeling verliep volgens de vooropgestelde procedure.

Een maturiteitsmeting en risicoanalyse werden afgerond. Uit de resultaten werden meerdere werkpunten afgeleid. Deze zullen de agenda voor de komende jaren domineren. Er werd reeds werk gemaakt van een Informatieveiligheids- en gegevensbeschermingbeleid en e-policy. De werkwijze werd gefinaliseerd in de loop van 2020 met goedkeuring in de bestuursorganen begin 2021.

Opgave van de belangrijkste initiatieven en aanpassingen met aandacht voor COVID gerelateerde activiteiten.

- De toegang over het vpn netwerk werd uitgebreid en garandeert een veiligere verbinding.
- Transitie naar flexibele werkplekken:
 - o laptops worden ingericht met minimale gebruikersrechten, en enkel de meest noodzakelijke applicaties
 - o desktoppen worden vervangen door docking stations teneinde het computerpark beheersbaar te houden
 - o de VoIP planning werd aangepast - vaste telefoontoestellen worden waar nodig vervangen door mobiele smartphones en mee opgenomen in de telefooncentrale.
- De extra belasting op de helpdesk aan eindgebruikers betekende ook een aanpassing van de prioriteiten. De werkpunten uit de risicoanalyse zullen daardoor met vertraging opvolging krijgen.
- Met regelmaat worden de afspraken betreffende het wachtwoordbeleid en het veilig gebruik van cloud-toepassingen onder de aandacht gebracht.
- De keuze om meer te werken op afspraak was in het bestuur reeds gemaakt voor de pandemie opstak die maakte dat het een noodzaak werd. MS Bookings werd geïntroduceerd, een algemeen reservatiesysteem voor dienstverlening.

2.5. Beheersing van de organisatie

2019

Een nieuw printerbeleid werd uitgewerkt. De virtualisatie software van het server netwerk werd naar de meest actuele versie gebracht.

De werkgroep office 365 organiseerde infosessies rond One-note en Yammer.

De aankoop van een nieuwe telefooncentrale werd goedgekeurd. De aankoop van nieuwe software begraafplaatsen werd goedgekeurd.

Er werd een nieuwe module geïmplementeerd voor een uniform beheer voor goedkeuring van evenementen in gemeentelijke gebouwen, zaalreservaties en inschrijvingen voor gemeentelijke activiteiten. Aan deze module is een betalingssysteem gekoppeld. Het systeem wordt gebruikt voor alle gemeentelijke zalen (sporthal volgt in 2020). Het hanteren van één systeem ondersteunt de efficiënte voorbereiding en opvolging. De betalingscyclus is éénvoudiger.

De reglementen voor het verhuren van de Moervelden, kampvervoer, subsidiëring aankoop bekens en trofeeën werden aangepast.

Het reglement voor de erkenning van verenigingen werd aangepast.

Het hanteren van draaiboeken wordt verder geconcretiseerd.

De bouw van de nieuwe gemeentelijke magazijnen kreeg verder gestalte. Voorbereidingen werden getroffen met het oog op een efficiënte organisatie en verhuis van de archieven ocmw en gemeente naar het nieuwe gebouw.

In het ocmw worden controlesystemen geëvalueerd en geactualiseerd voor subsidiestromen leefloon. Draaiboeken met betrekking tot diverse vormen van dienstverlening worden geactualiseerd.

De opmaak van thuiswerkconvenanten is in voorbereiding.

2020

Het programma Topdesk werd geïmplementeerd. Bij aanvang enkel voor de technische dienst maar met de bedoeling het gebruik ervan organisatie breed in te voeren. Topdesk is een communicatietool voor opdrachten/meldingen/klachten die kunnen ingegeven worden door burgers en personeelsleden. Een ticket systeem waarborgt dat opdrachten/meldingen/klachten niet verloren gaan en op één of andere manier moeten opgevolgd worden. Voor de technische dienst is aan de tickets van Topdesk met het programma Arinto een werkplanning verbonden. Voor de personeelsleden is aan Topdesk met RanstFocus ook een kennis tool verbonden. Op een gestructureerde wijze kan op RanstFocus door de diensten informatie worden geplaatst die relevant is voor de werking en door iedereen kan worden geraadpleegd. Het gebruik van het programma biedt uitgebreide mogelijkheden op het vlak van rapportage. De verdere invoering ervan zal met vallen en opstaan moeten gebeuren. Het succes van de toepassing hangt af van de mate waarin de aanpassing van lang ingeslepen manieren van werken ingang vinden, manieren van werken die vaak als veel eenvoudiger, persoonlijker, minder belastend en efficiënter worden ervaren. Voor de medewerkers is het ook een blijvende bron informatie vermits de historiek wordt bewaard.

Ranst heeft sinds jaar en dag een zeer rijk verenigingsleven. Gespreid over de voorbije decennia heen werden vele verenigingen erkend in verschillende sectoren (jeugd, sport, ...) die elk hun eigen criteria hanteerden. In de loop van de jaren stopten echter sommige erkende verenigingen, andere gaven een nieuwe wending aan hun werking. Om scherp te krijgen wie de erkende verenigingen nu juist zijn en of ze allemaal nog voldoen aan de basisset van criteria die in het nieuwe reglement voor alle verenigingen werd vooropgesteld, werd besloten om aan alle verenigingen te vragen om hun erkenning in de loop van 2020 te vernieuwen.

2.6. Acties 2019 – 2020 kader organisatiebeheersing

Volgende beheersmaatregelen werden vooropgesteld in het kader organisatiebeheersing om uitwerking te krijgen in 2019 - 2020 en in 2021 over de stand van zaken te rapporteren. Voor elk punt wordt de stand van zaken vermeld.

Werkgroep	Project	Doelstelling
BBC	<p>missie – visie (1)</p> <p>Stand van zaken 2019 in het kader van het integratietraject gemeente ocmw werd de missie van de organisatie geconcretiseerd, besproken met de personeelsleden en ruim bekend gemaakt in de organisatie, dit werd opnieuw opgenomen met het nieuwe bestuur in functie van de opmaak van het meerjarenplan</p> <p>door de nieuwe bestuursmeerderheid werd in overleg een visie uitgewerkt voor de bestuursperiode 2020 - 2025</p>	vastgelegde doelstellingen bereiken en de risico's om deze te bereiken beheersen

	<p>Stand van zaken 2020 de missie en visie van het bestuur was een van de uitgangspunten voor opmaak van de afsprakennota bestuur en ambtelijke organisatie</p>	
	<p>omgevingsanalyse (1)</p> <p>Stand van zaken 2019 in voorbereiding van de opmaak van het meerjarenplan werd in overleg de omgevingsanalyse opgemaakt, de SDGs werden als leidraad genomen</p> <p>Stand van zaken 2020 bij de aanpassing van het meerjarenplan werd de reflex gemaakt of het wenselijk en relevant was de omgevingsanalyse aan te passen</p> <p>er werd een luik toegevoegd inzake de impact van de coronapandemie</p>	<p>betrouwbare financiële en beheersrapportering</p>
	<p>meerjarenplan (1, 3)</p> <p>Stand van zaken 2019 het meerjarenplan werd opgemaakt en goedgekeurd door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn bij de opmaak was er aandacht voor de belanghebbenden, zowel intern als extern (inspraak, overleg, participatie) de inhoud van het meerjarenplan werd bekend gemaakt naar de personeelsleden toe en de burgers</p> <p>stand van zaken 2020 in functie van de beleidsrapportering werd in overleg de basis voor de indicatoren vastgelegd, voor de beleidsdoelstellingen, actieplannen en acties werden prioriteiten vastgesteld de tussentijdse rapportering vond plaats, rekening en jaarverslag werden opgemaakt evenals de aanpassing van het meerjarenplan – de documenten werden op de wettelijk voorziene wijze aan de bestuursorganen voorgelegd, er werd</p>	<p>vastgelegde doelstellingen bereiken en de risico's om deze te bereiken beheersen</p>

	gecommuniceerd over de aanpassing van het meerjarenplan	
	<p>belastings- en retributiereglementen (sleutelproces - 4)</p> <p>stand van zaken 2019 in het kader van de opmaak van het meerjarenplan werden de belastings- en retributiereglementen geëvalueerd en goedgekeurd door het bevoegde bestuursorgaan</p> <p>stand van zaken 2020 er werd aandacht besteed aan opvolging, op punt stellen waar nodig, correcte publicatie van belasting en retributiereglementen</p>	activa beschermen en fraude voorkomen
	<p>provisiebeheer (sleutelproces - 4)</p> <p>stand van zaken 2019 de procedure inzake provisiebeheer werd geëvalueerd en vastgesteld, in het bijzonder was er aandacht voor het afstemmen van het proces gemeente ocmw het proces werd toegelicht</p> <p>stand van zaken 2020 er was aandacht voor opvolging en evaluatie van het proces provisiebeheer, er werden verder stappen gezet in het kader van de integratie gemeente/ocmw, op elkaar afstemmen van processen</p>	activa beschermen en fraude voorkomen
	<p>aankoopprocedure (sleutelproces - 4)</p> <p>stand van zaken 2019 de aankoopprocedure werd geëvalueerd, in het bijzonder was er aandacht voor de bestelbonprocedure en het afstemmen van de procedure gemeente ocmw een aanpassing van de personeelsformatie is in voorbereiding er werd besloten tot het aanwerven van twee aankopers de procedures werden toegelicht</p>	activa beschermen en fraude voorkomen

	<p>stand van zaken 2020 er werd een deskundige aankoop aangesteld, de afspraak werd onder meer gemaakt dat na de inwerkperiode een project wordt opgestart met betrekking tot vorming/informereren van de diensten en het uitwerken van procedures waarbij aandacht zal zijn voor overleg en gepaste communicatie</p>	
Mensen	<p>dagelijks bestuur (2)</p> <p>stand van zaken 2019 door de bevoegde bestuursorganen werd de inhoud van “dagelijks bestuur” vastgesteld na voorbereiding door het decretaal kader er was bijzondere aandacht voor de afstemming gemeente ocmw de werking werd toegelicht</p> <p>stand van zaken 2020 toepassing en opvolging van de afspraken</p>	<p>effectieve en efficiënte wijze werkt en de beschikbare middelen economisch inzetten</p>
	<p>visumbeleid (2)</p> <p>stand van zaken 2019 door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn werden de modaliteiten voor toekenning van het visum vastgesteld na voorbereiding door het decretaal kader er was bijzondere aandacht voor de afstemming gemeente ocmw de werking werd toegelicht</p> <p>stand van zaken 2020 toepassing en opvolging van de afspraken In september werd hierover gerapporteerd naar de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn</p>	<p>wetgeving en procedures naleven</p>

	<p>arbeidsreglement (6)</p> <p>stand van zaken 2019 de actualisering van het arbeidsreglement en de afstemming gemeente ocmw wordt in de toekomst opgenomen dit samen met de aanpassing van de rechtspositieregeling waarvoor gewacht wordt op het aangepast wettelijk kader</p> <p>stand van zaken 2020 voor aanpassing rechtspositieregeling en arbeidsreglement werd een externe consultant aangeduid een stuurgroep en klankbord groep werd gevormd om draagvlak voor, het vertrouwd zijn met en kennis van de inhoud van het document zo breed mogelijk in de organisatie te laten inbedden</p>	<p>wetgeving en procedures naleven</p>
	<p>vormingsbeleid (6)</p> <p>stand van zaken 2019 een aangepast vormingsreglement werd goedgekeurd door de bestuursorganen na het vereiste overleg en bespreking in het MAT hierbij was er bijzondere aandacht voor de afstemming gemeente ocmw</p> <p>stand van zaken 2020 toepassing en opvolging van de afspraken, ingevolge de Covid-pandemie was het aantal gevolgde vormingen in 2020 eerder beperkt. Er werden verschillende vorming in de beginperiode geannuleerd</p>	<p>effectieve en efficiënte wijze werkt en de beschikbare middelen economisch inzetten</p>
	<p>deontologische code (2, 7)</p> <p>stand van zaken 2019 de deontologische code voor mandatarissen werd goedgekeurd door de bestuursorganen</p>	<p>wetgeving en procedures naleven</p>

	<p>stand van zaken 2020 als gevolg van afwezigheid van het personeelslid dat de Quick Scan integriteit organiseerde vond de verwerking van de gegevens nog niet plaats er werd een opleiding integriteit en morele oordeelsvorming georganiseerd in 2021 zal verder werk gemaakt worden van het uitwerken en in de praktijk brengen van een integriteitsbeleid</p>	
	<p>afsprakennota (2)</p> <p>stand van zaken 2019 er werd een werkgroep opgericht voor de opmaak van de afsprakennota algemeen directeur, mede namens het MAT en de bestuursorganen zoals voorzien in art. 171 § 2 van het decreet lokaal bestuur – in de werkgroep is een ruime vertegenwoordiging van de diensten voorzien naast de leden van het college van burgemeester en schepenen einde 2019 was een basisversie voor verdere bespreking klaar</p> <p>stand van zaken 2020 de afsprakennota werd verder op punt gesteld en voorgelegd aan de bestuursorganen</p>	betrouwbare financiële en beheersrapportering
	<p>interne reglementen</p> <p>stand van zaken 2019 in 2019 werd de nadruk vooral gelegd op de voorbereiding van en de opmaak van de meerjarenplanning en de beslissingen die ingevolge het aantreden van een nieuwe bestuursploeg moeten worden genomen diverse initiatieven werden genomen om de werking te verbeteren of anders te beheren zo onder meer werd een reglement goedgekeurd met betrekking tot de</p>	wetgeving en procedures naleven

	<p>speelpleinwerking, de huur van gemeentelijke infrastructuur</p> <p>stand van zaken 2020 in 2019 lag de focus door omstandigheden vooral op afspraken in het kader van de Covid-pandemie (o.m. thuiswerk, opleiding leiding geven op afstand, opstellen van teamcharters en uitrollen van flexwerken ...)</p>	
	<p>klachtenmanagement (2)</p> <p>stand van zaken 2019 klachtenprocedure en klachtenreglement werden geëvalueerd, aangepast en besproken in het MAT en goedgekeurd door de bestuursorganen</p> <p>stand van zaken 2020 het jaarverslag 2019 klachtenbehandeling werd voorgelegd aan de bestuursorganen als voorzien in het reglement en de wetgeving</p>	<p>vastgelegde doelstellingen bereiken en de risico's om deze te bereiken beheersen</p>
	<p>Productcatalogus (1,2)</p> <p>stand van zaken 2019 de productcatalogus werd overlopen en op punt gesteld hierbij was er specifiek aandacht voor de integratie gemeente ocmw, elementen van de GDPR regelgeving, mogelijkheden inzake werken op afspraak de productcatalogus is bij uitstek een beheersinstrument in het kader van een dynamische werking</p> <p>stand van zaken 2020 productcatalogus en hoe deze optimaal kunnen worden aangeboden zijn een continu aandachtspunt, evenals GDPR-regelgeving, werken op afspraak werd ingevolge de Covid-pandemie de norm</p>	<p>vastgestelde doelstellingen bereiken en de risico's om deze te bereiken beheersen</p>

	<p>rechtspositieregeling (6)</p> <p>stand van zaken 2019 voor een actualisatie van de rechtspositieregeling wordt gewacht op de aanpassing van het wettelijk kader</p> <p>stand van zaken 2020 voor aanpassing rechtspositieregeling en arbeidsreglement werd een externe consultant aangeduid een stuurgroep en klankbord groep werd gevormd om draagvlak voor, het vertrouwd zijn met en kennis van de inhoud van het document zo breed mogelijk in de organisatie te laten inbedden</p>	wetgeving en procedures naleven
	<p>dagelijks personeelsbeheer (2 en 5)</p> <p>stand van zaken 2019 diverse initiatieven werden genomen om de werking te optimaliseren zo onder meer de aanpassing van het organogram, voorzien in nieuwe functies en de voorbereiding van bevorderingen ook hier was een specifiek aandachtspunt de integratie van gemeente ocmw aanpassen van de personeelsformatie</p> <p>stand van zaken 2020 de afspraken dagelijks personeelsbeheer werden zonder noemenswaardige problemen in de praktijk gebracht als voorzien in de aangepaste personeelsformatie vonden meerdere aanwervingen plaats</p>	effectieve en efficiënte wijze werkt en de beschikbare middelen economisch inzetten
Middelen	<p>informatieveiligheidsplan (8, 10)</p> <p>stand van zaken 2019 op het vlak van informatieveiligheid werden diverse initiatieven genomen gaande van de aanstelling van een DPO, de oprichting van de</p>	activa beschermen en fraude voorkomen

	<p>veiligheidscel tot de opmaak van een verwerkingsregister, een procedure “data-lek”, het bijhouden van een incidentenregister, de goedkeuring van verwerkersovereenkomsten, aanpassing van website en documenten met betrekking tot toepassing GDPR regelgeving, opstellen van een risico – analyse ... in dit kader werd ook aandacht besteed aan de werking, de noden en de specifieke noden van de scholen</p> <p>stand van zaken 2020 basis beleidsdocumenten werden opgesteld analyse uitgevoerd en werkpunten gedefinieerd De nota informatieveiligheidsbeleid en –plan was einde 2021 zo goed als klaar voor goedkeuring</p>	
	<p>inventarisatie patrimonium (9)</p> <p>stand van zaken 2019 er werd een aanzet gegeven tot de opmaak van een inventaris van gemeente en ocmw patrimonium een inventaris die gebruikt kan worden als een uitgebreide basis databank voorzien van een zo breed mogelijk en overzichtelijk geheel van in een duidelijke structuur bewaarde documenten (plannen, overeenkomsten, keuringsattesten) instrument voor dynamisch beheer een werkgroep werd opgericht die voorstellen tot implementatie van een systeem zal uitwerken</p> <p>stand van zaken 2020 omwille van een personeelsswissel op een centrale plaats voor het verder uitwerken van dit project werd vertraging opgelopen een extern deskundige werd aangesteld voor het uitvoeren van een patrimoniumstudie</p>	<p>betrouwbare financiële en beheersrapportering</p>

	<p>het bestaande GIS-systeem werd wel al gebruikt worden om de eigendommen van gemeente en ocmw op te lijsten in beeld te brengen</p>	
	<p>inventarisatie lopende overeenkomsten patrimonium (9)</p> <p>stand van zaken 2019 de pacht- en huurovereenkomsten van het ocmw werden in 2019 op punt gesteld de opbouw van een basisbestand met termijnovereenkomsten voor het ter beschikking stellen van gemeentelijk patrimonium wordt voorbereid</p> <p>stand van zaken 2020 het basisbestand werd verder uitgewerkt, met de betrokken diensten moeten naar de toekomst toe afspraken gemaakt worden een aangepaste modelovereenkomst voor het gebruik van gemeentelijke gebouwen door verenigingen werd goedgekeurd in de loop van 2020 werden gebruiksovereenkomsten afgesloten met TC en FC Ranst, voorbereidingen voor de afsluiting van een dergelijke overeenkomst werden getroffen met De Nachtegaal, TC Emblem en de Scouts van Ranst (voor het gebruik van de lokalen aan de Valkenlaan).</p>	<p>betrouwbare financiële en beheersrapportering</p>
	<p>dienstverleningsconcept (2 en 9)</p> <p>stand van zaken 2019 er is een werkgroep dienstverleningsconcept actief deze werkgroep is de stuwende kracht achter de actualisatie van de productcatalogus, de optimalisatie van het e-loket, het werken op afspraak</p> <p>stand van zaken 2020 door het invoeren van Bookings werd het werken op afspraak gedeeltelijk gerealiseerd, het inboeken van</p>	<p>efficiënt, effectief ...</p>

	<p>meerderde afspraken voor 1 burger, inboeken van afspraken op verschillende locaties, het boeken van vervolgsafspraken, ... is hierin niet mogelijk. De diensten die hiermee werken botsen op de beperktheden van het systeem.</p> <p>een lastenboek wordt opgemaakt om te kunnen voorzien in een volwaardig afsprakensysteem, dit als volgende stap in het uitwerken van het nieuwe dienstverleningsconcept</p>	
--	--	--

2.7. De aanbevelingen van het forensisch rapport resulteerden tot volgend schema met de aanduiding van het actieplan, verantwoordelijken en streefdatum. Bij elke aanbeveling wordt de stand van zaken opgenomen.

- Aanbeveling A1 - ondersteuning politieke mandatarissen:
 - Streefdatum: 28 januari 2019 - medio 2020
 - Verantwoordelijke/initiator:
 - Johan De Ryck (CBS/VB)
 - John Oliviers (GR/RMW)
 - Leen Baeten (BCSD)
 - Actieplan of opmerkingen:
 - aangepaste deontologische code voor mandatarissen:
 - CBS 17 januari 2019
 - VB 17 januari 2019
 - RMW 28 januari 2019`
 - GR 28 januari 2019
 - BCSD 5 februari 2019

Stand van zaken 2019

De deontologische code voor mandatarissen werd goedgekeurd. Verdere planning 2020.

Stand van zaken 2020

De toepassing van de deontologische code voor mandatarissen wordt opgevolgd in de dagelijkse werking.

- Aanbeveling A2 - systeem organisatiebeheersing:
 - Streefdatum: februari 2020
 - Verantwoordelijke/initiator:
 - André Van Hove (transitiemanager)
 - Wim Van der Schoot (algemeen directeur)
 - Actieplan of opmerkingen:
 - concretiseren kader interne organisatiebeheersing in functie van timing (februari 2020)
 - organiseren van werkgroepen om het draagvlak en het bewustzijn te versterken

Stand van zaken 2019

Het kader organisatiebeheersing werd goedgekeurd. Het concretiseren van het kader in de dagelijkse werking van de organisatie is een blijvend aandachtspunt, het procesmatig in de praktijk brengen van elementen uit het kader een continu proces. De opmaak van het verslag is een moment om de focus aan te halen. Het voorbije jaar werden op diverse terreinen werkgroepen opgestart en bestaand overleg verdergezet. De goedkeuring van de afsprakennota (2020) en de intenties die daarin worden vervat zal eveneens zijn belang hebben. Verdere planning 2020.

Stand van zaken 2020

Het jaarverslag 2019 organisatiebeheersing werd opgemaakt en voorgelegd aan de bestuursorganen.

Het verslag en de matrix organisatiebeheersing zijn zo opgevat dat de opvolging concreter wordt gemaakt. Het concretiseren van het kader in de dagelijkse werking van de organisatie is een blijvend aandachtspunt, het procesmatig in de praktijk brengen van elementen uit het kader een continu proces. De opmaak van het verslag is een moment om de focus aan te halen.

- Aanbeveling A3a - algemene rechtsbeginselen wetgeving overheidsopdrachten:
 - Streefdatum: begin legislatuur - medio 2020
 - Verantwoordelijke/initiator:
 - Ingrid Van Kerckhove (Financieel directeur)
 - Leen Van Laer (Adjunct-financieel directeur)
 - Hilde Dielen (technische dienst - aankoop)
 - Actieplan of opmerkingen:
 - implementatie personeelsformatie - aankoopdienst (januari 2020)
 - centraliseren aankoopproces (januari 2020)
 - evaluatie aankoopproces (februari 2020)
 - opleiding in house basis wetgeving overdrachtsopdrachten stakeholders en nieuwe personeelsleden

Stand van zaken 2019

Er werden door meerdere personen opleidingen gevolgd met betrekking tot wetgeving overheidsopdrachten. Bij indienstredingen wordt, waar relevant, in een basisopleiding overheidsopdrachten voorzien. De werking met betrekking tot overheidsopdrachten wordt planmatiger en vooruitziend aangepakt.

Stand van zaken 2020

Met het oog op het bekomen van een duidelijk overzicht van lopende overheidsopdrachten en een eventuele prioritering ervan werd een overzicht opgevraagd van budgetten en opdrachten waarvoor een procedure volgens de wetgeving overheidsopdrachten moet worden gevoerd, dit met aandacht voor timing en duur.

Er werd voorzien in de aanwerving van een medewerker voor de aankoopdienst, er is aandacht voor de aankoopprocessen, interne opleiding is in voorbereiding.

- Aanbeveling A3b - verzekering wetgeving overheidsopdrachten:
 - Streefdatum: begin legislatuur - medio 2020
 - Verantwoordelijke/initiator:
 - Ingrid Van Kerckhove (Financieel directeur)
 - Leen Van Laer (Adjunct-financieel directeur)
 - Hilde Dielen (technische dienst - aankoop)
 - Actieplan of opmerkingen:
 - centraliseren aankoopproces (januari 2020)

- evaluatie aankoopproces (februari 2020)
- 'budgethouderschap' (vb. Mortsels en Kruishoutem (Kruisem))
- opleiding in house basis wetgeving overdrachtsopdrachten stakeholders en nieuwe personeelsleden

Stand van zaken 2019

De bestelbonprocedure werd voor gemeente en ocmw op elkaar afgestemd. Goedkeurders werden geëvalueerd en de goedkeuringsflow werd eveneens op elkaar afgestemd. Voor het ocmw werd de goedkeuring via het vast bureau ingevoerd. Het personeelsorganogram werd aangepast. College en vast bureau fungeren momenteel als budgethouder.

Zie ook kader organisatiebeheersing onder punt 2.6. Er is aandacht voor efficiëntie en functiescheiding.

Stand van zaken 2020

Cfr. Aanbeveling A3a. Na op punt stellen van de organisatorische aspecten lopen deze zaken verweven.

- Aanbeveling A4 - procedure inkomende facturen:
 - Streefdatum: begin legislatuur - juni 2020
 - Verantwoordelijke/initiator:
 - Ingrid Van Kerckhove (Financieel directeur)
 - Leen Van Laer (Adjunct-financieel directeur)
 - Actieplan of opmerkingen
 - inzet op het nazicht van de correctheid van de facturen door implementatie/verfijning van de functiescheidingen

Stand van zaken 2019

De goedkeuringsflow van de inkomende facturen werd voor gemeente en ocmw op elkaar afgestemd. De goedkeurders werden geëvalueerd. De goedkeuring van de betalingen loopt voor het ocmw voortaan via het vast bureau.

Stand van zaken 2020

De werking werd opgevolgd. Waar nodig worden aanpassingen doorgevoerd.

- Aanbeveling A5 - documentatie aankoopprocessen:
 - Streefdatum: begin legislatuur - juni 2020
 - Verantwoordelijke/initiator:
 - Hilde Dielen (technische dienst - aankoop)
 - Actieplan of opmerkingen:
 - uitbouw van een contract- en leveranciersbeheer (juni 2020): vb. Kinrooi, Mortsels, Waregem en Pepingen)
 - overzicht van alle raamovereenkomsten en contracten, inclusief samenaankopen (juni 2020) inclusief leveranciers waarvoor geen raamcontract bestaat (cfr. verzekering)

Stand van zaken 2019

Verdere planning 2020.

Stand van zaken 2020

De informatie werd verzameld in functie van beheer, vorming, afspraken met de diensten ... Dit zal verder worden opgenomen in 2021.

- Aanbeveling A6 - aanvaarden grenzen van giften verduidelijken en bewustzijn rond deontologie creëren:
 - Streefdatum: medio 2020
 - Verantwoordelijke/initiator:
 - Wim Van der Schoot (algemeen directeur)
 - Katrien Buys (HRM)
 - Kim Antonio (HRM)
 - Actieplan of opmerkingen
 - Quickscan integriteit (najaar 2019) (<https://www.quickscanintegriteit.be/informatie.aspx>)
 - afbakening integriteitsrisico's
 - integriteit in het vormingsaanbod (voorjaar 2020)
 - aanscherpen van morele competenties
 - ontwikkelen van morele kennis
 - organiseren van dilemma training bij nieuwe werknemers (<https://overheid.vlaanderen.be/omgaan-met-integriteitsdilemmas>)
 - preventieve handhaving integriteit (voorjaar 2020)
 - repressieve handhaving integriteit (voorjaar 2020)
 - Aanduiding integriteitsverantwoordelijke (uitbreiding takenpakket vertrouwenspersoon of aanduiding integriteitsverantwoordelijk) als steunpunt integriteit (najaar 2019)
 - aanpassing deontologische code voor personeelsleden en eventueel mandatarissen (juni 2020)

Stand van zaken 2019

Quick Scan integriteit vond plaats. Resultaten moeten nog verwerkt worden. Verdere planning 2020.

Stand van zaken 2020

De verwerking van de resultaten van de Quick Scan integriteit vond nog niet plaats omwille van afwezigheid van de persoon die de actie op zich nam. Er vond een opleiding integriteit en morele oordeelsvorming plaats.

In 2021 zal het integriteitsbeleid verder uitgewerkt en in de praktijk gebracht worden.

3. Algemene conclusies en vooruitblik

De Covid-pandemie had in 2020 een bepalende impact op de werking van de organisatie. Daar waar bij een "normale" werking heel wat diensten vrijwel autonoom hun dienstverlening bestendigen moesten nu remediërings- en veiligheidsplannen uitgewerkt en opgevolgd worden die sterk konden verschillen van dienst tot dienst en afhankelijk van de impact van de pandemie aan allerhande aanpassingen onderhevig waren. Waar het enigszins kon werd volop ingezet op thuiswerk, digitaal vergaderen ...enz. De voorziene acties in het kader van het plan organisatiebeheersing verschoven dan ook ten dele naar het tweede plan al maakt het jaarverslag duidelijk dat ook in 2020 belangrijke acties werden ondernomen en het procesmatig verloop van de organisatiebeheersing werd doorgetrokken. In vele opzichten is de Covid-pandemie voor de organisatie een stress-test en werden er noodgedwongen maar ook vastberaden keuzes gemaakt die voor de toekomstig onvoorziene opportuniteiten bieden.

Dit jaarverslag organisatiebeheersing 2020 is het tweede jaarverslag in opvolging van het in 2019 goedgekeurde kader organisatiebeheersing. Audit Vlaanderen stelde vorig jaar nog dat de meeste besturen zoekende waren om het verslag organisatiebeheersing vorm te geven. Belangrijker nog dan de verslaggeving is dat de meeste besturen net als wij ook zoekende zijn om een gestructureerde werking met betrekking tot de organisatiebeheersing uit te bouwen. Ondanks alles werden ook het voorbije jaar op dat vlak in ons bestuur belangrijke stappen gezet. Initiatieven die aangeven hoe belangrijk de samenhang in de werking is, zullen worden bestendigd.

Op het ogenblik dat het besluit van dit jaarverslag wordt geschreven worden de lock-down maatregelen ingevolge de corona crisis teruggeschroefd. Het waarborgen en optimaliseren van de dienstverlening was en is in deze periode een grote uitdaging. We mogen stellen dat bewijs werd geleverd van de veerkracht van de organisatie en dat onze dienstverlening via een goed opgezette organisatie van het thuiswerk – de basis daarvoor werd in 2019 gelegd - optimaal draaide. Dat mag op zich al een huzarenstuk genoemd worden.

Om aan de onvoorziene omstandigheden het hoofd te bieden moest en kon beroep gedaan worden op de alertheid en inzet van al onze personeelsleden.

Zoals in ons “Kader organisatiebeheersing” vastgesteld zien we organisatiebeheersing als een instrument om tot een efficiëntere werking te komen. Het proces van plannen, doen, evalueren en bijsturen zal worden doorgetrokken. Onder meer op het vlak van efficiënte en zo optimaal mogelijke verbindingen tussen de diensten ligt daarbij een bijzondere uitdaging.