

Administratief basisdossier Lokale Dienstencentra Hoogstraten

Inhoudsopgave

1. Voorgenomen activiteiten
2. Organisatiestructuur
 - 2.1. Raad voor maatschappelijk welzijn
 - 2.1.1 Algemene informatie
 - 2.1.2 Raadsleden
 - 2.2. Vast bureau
 - 2.2.1 Algemene informatie
 - 2.2.2 Leden vast bureau
 - 2.3. Bijzonder comité voor de sociale dienst
 - 2.3.1 Algemene info
 - 2.3.2 Leden bijzonder comité voor de sociale dienst
 - 2.4. Gemeenteraadscommissie lokale dienstencentra, buurtwerk en sociale zaken
 - 2.5. Organogram
 - 2.6. Managementteam
 - 2.6.1 Algemene informatie
 - 2.6.2 Leden van het managementteam
3. Feitelijke leiding
4. Code voor goed bestuur voor de initiatiefnemer
 - 4.1 Missie en visie
 - 4.2 Duidelijke bepalingen rond bevoegdheden, taakafbakening, rechten en plichten, voorwaarden, samenstelling van de algemene vergadering, raad van bestuur, adviserende comités, directie en andere organen
 - 4.3 Maatregelen rond transparantie van de structuur, de kwaliteit en het prijsbeleid
 - 4.3.1 Organisatiebeheersing
 - 4.3.2 Openbaarheid van bestuur
 - 4.3.3 Agenda's en besluiten bestuursorganen
 - 4.3.4 Kwaliteit
 - 4.3.5 Prijsbeleid
 - 4.4 Wijze waarop stakeholders betrokken worden
 - 4.4.1 Adviesmomenten
 - 4.4.2 Vrijwilligersoverleg
 - 4.4.3 Tevredenheidsmetingen
 - 4.4.4 Toezichthoudende overheid

1. Voorgenomen activiteiten

De voorgenomen activiteiten van stad en OCMW Hoogstraten zijn te raadplegen in het [meerjarenplan 2020-2025](#). Het meerjarenplan is opgemaakt voor zes jaar. Het bevat de beleidskeuzes van het bestuur, de concrete acties en projecten en de bijhorende budgetten voor de volledige bestuursperiode. Het meerjarenplan bestaat uit een strategische nota, financiële nota, toelichting en documentatie.

Binnen stad Hoogstraten worden twee erkende lokale dienstencentra georganiseerd vanuit één centrale visie en strategie, maar elk met een eigen werkgebied waarin andere accenten gelegd worden om de dorpskernen te versterken en buurtgericht te werken.

De fysieke locaties vormen de ruggengraat voor decentrale dienstverlening en van een zorginformatienetwerk waarbij de focus ligt op:

- centraal loket met ruime openingsuren en een combinatie van ontmoeting en diensten
- decentraal loket met minder openingsuren en een combinatie van ontmoeting en diensten
- ankerpunt met beperkte openingsuren en gericht op ontmoeting en vraagdetectie

Concreet uit zicht dat in:

- zorgregio Zuid met een lokaal dienstencentrum in Hoogstraten en ankerpunt in Wortel en Minderhout
- zorgregio Noord met een lokaal dienstencentrum in Meer, antennepunt in Meerle en ankerpunt in Meersel-Dreef

2. Organisatiestructuur

Het bestuur van OCMW Hoogstraten ligt in handen van de raad voor maatschappelijk welzijn en het vast bureau. De burgemeester staat aan het hoofd van het OCMW.

2.1. Raad voor maatschappelijk welzijn

2.1.1. Algemene informatie

Elke zes jaar kiezen de inwoners die op de kiezerslijst staan een nieuwe gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn. Het decreet over het Lokaal Bestuur bepaalt dat de samenstelling van de gemeenteraad identiek is aan die van de raad voor maatschappelijk welzijn. De agenda en besluiten van de raad voor maatschappelijk welzijn zijn worden openbaar bekendgemaakt via de gemeentelijke website.

De raad voor maatschappelijk welzijn vergadert iedere maand, behalve in juli. Elke inwoner is welkom om de raad bij te wonen.

Meer info over de raad voor maatschappelijk welzijn vind je [hier](#) op de website.

2.1.2. Raadsleden

Het overzicht van de raadsleden vind je [hier](#) op de website.

2.2. Vast Bureau

2.2.1. Algemene informatie

Het vast bureau staat in voor het dagelijks bestuur van het OCMW. Het is in belangrijke mate het beleidsbepalend orgaan van het OCMW. Het bezit talrijke bevoegdheden. Het houdt zich ook bezig met de voorbereiding en de uitvoering van de beslissingen van de raad voor maatschappelijk welzijn.

Meer info over het vast bureau vind je [hier](#) op de website.

2.2.2. Leden vast bureau

Het overzicht van de raadsleden vind je [hier](#) op de website

2.3. Bijzonder comité voor de sociale dienst

2.3.1. Algemene informatie

Het bijzonder comité voor de sociale dienst beslist over verschillende vormen van maatschappelijke dienstverlening aan burgers. Het comité vergadert 1 keer per maand. De vergaderingen zijn niet openbaar. Ook de agenda en de besluitenlijsten worden niet openbaar gemaakt.

Meer info over het bijzonder comité voor de sociale dienst vind je [hier](#) op de website.

2.3.2. Leden bijzonder comité voor de sociale dienst

Het overzicht van de leden van het bijzonder comité voor de sociale dienst vind je [hier](#) op de website.

2.4. Commissie lokale dienstencentra, buurtwerk en sociale zaken

De gemeenteraad kan gemeenteraadscommissies oprichten rond een bepaald beleidsdomein. De bedoeling is om de dossiers uit deze sector, voorafgaand aan de eigenlijke beraadslaging in de gemeenteraad, grondig toe te lichten en te bediscussiëren. Een gemeenteraadscommissie is samengesteld uit leden van de gemeenteraad. Het publiek kan deze bijeenkomsten bijwonen.

Meer info over de gemeenteraadscommissies en -comités vind je [hier](#) op de website.

2.5. Organogram

Het organogram is het geraamte van onze organisatie. Het geeft de structuur van de organisatie weer waar alle collega's deel van uitmaken.

Meer info over het organogram en personeel bij stad en OCMW Hoogstraten vind je [hier](#) op de website.

2.6. Managementteam

2.6.1. Algemene informatie

Het managementteam coördineert de werking van de verschillende diensten van stad en OCMW Hoogstraten. Het staat mee in voor de algemene beleidsvoorbereiding, -uitvoering en -evaluatie. De leden van het managementteam vergaderen elke twee weken.

2.6.2. Leden van het managementteam

- burgemeester
- algemeen directeur
- financieel directeur
- manager interne organisatie
- manager HR
- manager burger
- manager ruimte

3. Feitelijke leiding van de lokale dienstencentra

De centrumleiding van de lokale dienstencentra bestaat uit:

- 1 coördinator
- 1 centrumleider
- 2 halftijdse administratief medewerkers
- 1 halftijdse logistiek medewerker

De coördinator van de lokale dienstencentra in Hoogstraten heeft de eindverantwoordelijkheid, de beslissingsbevoegdheid en het zeggenschap over de dagelijkse werking en de gang van zaken in de lokale dienstencentra.

4. Code voor goed bestuur voor de initiatiefnemer

4.1 Missie en visie

4.1.1. Missie

De eengemaakte organisatie van stad en OCMW Hoogstraten bevordert het positief functioneren van de lokale samenleving en biedt maximaal kansen aan zijn inwoners om goed te leven, wonen, werken en ontspannen.

4.1.2. Visie

Stad en OCMW Hoogstraten vormen samen een sterke en dynamische organisatie waarbij alle inwoners, organisaties en bezoekers centraal staan. De dienstverlening is toegankelijk, transparant en speelt in op de noden en behoeften. Er wordt ingezet op tevreden en verantwoordelijke burgers, waarbij iedereen gelijkwaardig, met vertrouwen en respect wordt behandeld.

Met een gepast personeelsbeleid en het stellen van duidelijke taken en doelen worden de capaciteiten optimaal benut. Alle medewerkers zijn deskundig, gemotiveerd en werken constructief samen. Ze werken efficiënt, voeren een open communicatie en gebruiken moderne hulpmiddelen. Verder zijn ze trots op de organisatie en stralen dat ook uit.

4.2 Duidelijke bepalingen rond bevoegdheden, taakafbakening, rechten en plichten, voorwaarden, samenstelling van de algemene vergadering, raad van bestuur, adviserende comités, directie en andere organen

Het huishoudelijk reglement van de raad voor maatschappelijk welzijn en de deontologische code voor de mandatarissen is te raadplegen via de [website](#).

Het arbeidsreglement en deontologische code en de rechtspositieregeling voor het personeel is te raadplegen op het afgeschermd intranet voor medewerkers.

4.3 Maatregelen rond transparantie van de structuur, de kwaliteit en het prijsbeleid

4.3.1 Organisatiebeheersing

De eengemaakte organisatie van stad en OCMW Hoogstraten maakt voor de organisatiebeheersing gebruik van het softwareprogramma Pepperflow. In het programma wordt de voortgang van het meerjarenplan gerapporteerd. Het is een weerslag van de mate waarin de vooropgestelde koers uit het meerjarenplan aangehouden wordt.

Pepperflow wordt gebruikt voor volgende zaken:

- De rapporten voor de semestriële opvolgingsrapporten vloeien voort uit Pepperflow. Dit gaat om de verplichte officiële rapporten die aan het schepencollege, vast bureau, gemeenteraad, raad voor maatschappelijk welzijn en de Vlaamse Overheid (Agentschap Binnenlands Bestuur) worden voorgelegd.
- De tussentijdse opvolging van acties en deelacties gebeurt eveneens in Pepperflow. De actieverantwoordelijken gebruiken Pepperflow om tussentijds terug te koppelen over de stand van zaken. De leidinggevende, de manager en/of schepen hebben consultatiemogelijkheden.

4.3.2 Openbaarheid van bestuur

Stad en OCMW Hoogstraten vinden het belangrijk om hun inwoners te betrekken bij het beleid. Door vooraf te luisteren naar de mensen en te overleggen met betrokken groepen is het mogelijk om plannen of dossiers bij te sturen waar dit wenselijk en mogelijk is. Dit leidt tot betere beslissingen. Stad en OCMW Hoogstraten kunnen op deze manier aan de mensen ook uitleggen waarom bepaalde besluiten absoluut noodzakelijk zijn of waarom het niet mogelijk is om op een bepaalde vraag in te gaan. Burgers krijgen op deze manier een beter zicht op de wijze waarop een beslissing of maatregel tot stand komt en wat de argumenten voor en tegen zijn. Het wordt zo wellicht gemakkelijker om het gevoerde beleid te begrijpen en aanvaarden.

Stad en OCMW Hoogstraten zorgen ervoor dat burgers op verschillende manieren toegang hebben tot overheidsinformatie. Dit gebeurt door de uitgave van gemeentelijke publicaties en door bestuursdocumenten openbaar te maken. Toegang vragen tot overheidsinformatie is verbonden aan een aantal spelregels. Zo moet de aanvraag schriftelijk gebeuren. De dienst communicatie helpt hierbij.

Inspraak verloopt in Hoogstraten via vaste structuren in de vorm van adviesraden en comités. Deze kunnen worden aangevuld met losse initiatieven zoals hoorzittingen of specifieke projecten. Daarnaast voorzien stad en OCMW de mogelijkheid om technische problemen te melden en een klacht of verzoekschrift in te dienen.

4.3.3 Agenda's en besluiten bestuursorganen

Het decreet van het lokaal bestuur van 22 december 2017 bepaalt dat iedere gemeente vanaf 2019 de besluiten van de burgemeester, voorzitter vast bureau, schepencollege en vast bureau met een beknopte omschrijving op de gemeentelijke website moet weergeven.

De vergaderingen van de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn zijn openbaar, tenzij het gaat over personen of de openbare orde een besloten zitting vereist. De agenda, buitenlijst en notulen zijn te raadplegen op de website.

4.3.4 Kwaliteit

De lokale dienstencentra zorgen voor de opmaak van:

- permanent administratief basisdossier
- permanent kwaliteitshandboek
- permanente huishoudelijke reglementen
- jaarlijks jaarverslag
- jaarlijkse kwaliteitsplanning
- driejaarlijkse buurtanalyse, tevredenheidsmeting en zelfevaluatie

4.3.5 Prijsbeleid

De lokale dienstencentra garanderen democratische prijzen voor hun dienstverlening, maaltijden, drank en activiteiten. De prijzen kunnen jaarlijks geïndexeerd worden.

4.4 Wijze waarop stakeholders worden betrokken

4.4.1 Adviesmomenten

De twee lokale dienstencentra organiseren minstens twee keer per jaar een adviesmoment voor een delegatie van gebruikers, vrijwilligers, lokale ouderenverenigingen, de lokale seniorenadviesraad en betrokken collega's. Tijdens deze bijeenkomsten wordt advies gegeven over het meerjarenplan en de algemene werking van het lokaal dienstencentrum.

4.4.2 Vrijwilligersoverleg

Minstens een keer per jaar is er een overleg met de vrijwilligers per team en locatie om de dagdagelijkse werking te evalueren. Tweejaarlijks wordt elke vrijwilliger uitgenodigd voor een persoonlijk gesprek om de afsprakennota te vernieuwen. Zo wordt structureel contact gehouden met de vele vrijwilligers en wordt erop ingezet dat het vrijwilligerswerk blijft afgestemd op de noden en wensen van desbetreffende vrijwilliger.

4.4.3 Tevredenheidsmetingen

Minstens driejaarlijks neemt elk lokaal dienstencentrum of nemen de lokale dienstencentra samen een tevredenheidsmeting af waarbij de werking of het aanbod van het lokaal dienstencentrum of de lokale dienstencentra wordt geëvalueerd door middel van een bevraging bij de gebruikers en/of vrijwilligers. De conclusies worden meegenomen in de zelfevaluatie en de werking wordt hieraan aangepast.

4.4.4 Toezichhoudende overheid

De lokale dienstencentra rapporteren alle door de toezichhoudende overheid gevraagde gegevens binnen de daartoe opgelegde termijn.