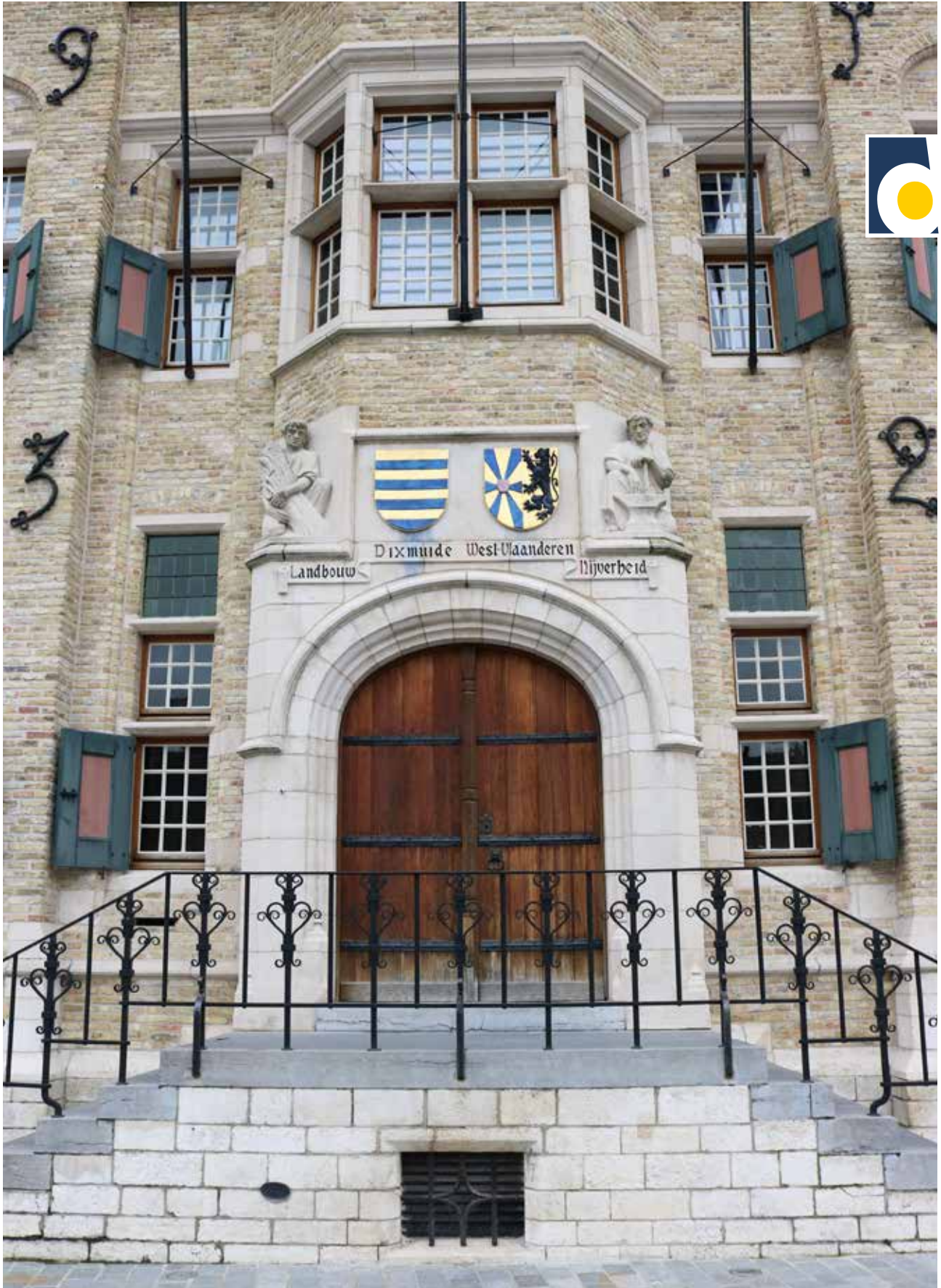


Rapport organisatiebeheersing

werkjaar 2023



DIKSMUIDE

DIENT
ORGANISATIE

inleiding

Beste lezer

In dit rapport kijken we hoe het lokaal bestuur Diksmuide het afgelopen jaar als organisatie gegroeid is. We streven er immers naar een performant en daadkrachtig lokaal bestuur te zijn dat in de dagdagelijkse werking excelleert op gebied van effectiviteit, integriteit, kwaliteit en efficiëntie. Vanuit zelfevaluaties werken we dan ook concrete verbeterprojecten uit om onze interne werking verder te optimaliseren.

Benieuwd wat er het afgelopen jaar allemaal gerealiseerd is? En wat er de komende periode nog op de planning staat? Ontdek het allemaal in dit rapport.

De hoogtepunten van het voorbije jaar:

- Onze bestuurskracht in kaart
- Een beleidsscan voor lokale beleidsmakers
- Burgers aan zet met het burgerbudget
- 86 acties voor 8600: waar staan we nu?
- Vernieuwde adviesraden
- Iedereen up-to-date
- Wijziging organogram
- Meldpunt integriteitsschending
- Een efficiënt en betrouwbaar digitaal informatiebeheer
- Beter gewapend tegen cyberaanvallen
- Bellen via Teams
- Een nieuwe personeelsrefter
- Standaard voor burelen en bureelomgeving

Hoe dan ook hebben we, nadat we in 2020 en 2021 onze handen vol hadden met de gezondheids-crisis en in 2022 met de Oekraïne-crisis, in 2023 met de onvoorziene wateroverlast opnieuw bewezen dat we een zeer wendbaar team hebben. Collega's vanuit verschillende diensten werkten samen en droegen elk op hun eigen manier een steentje bij. Samen staan we sterk!

ORGANISATIEbeheersing?!

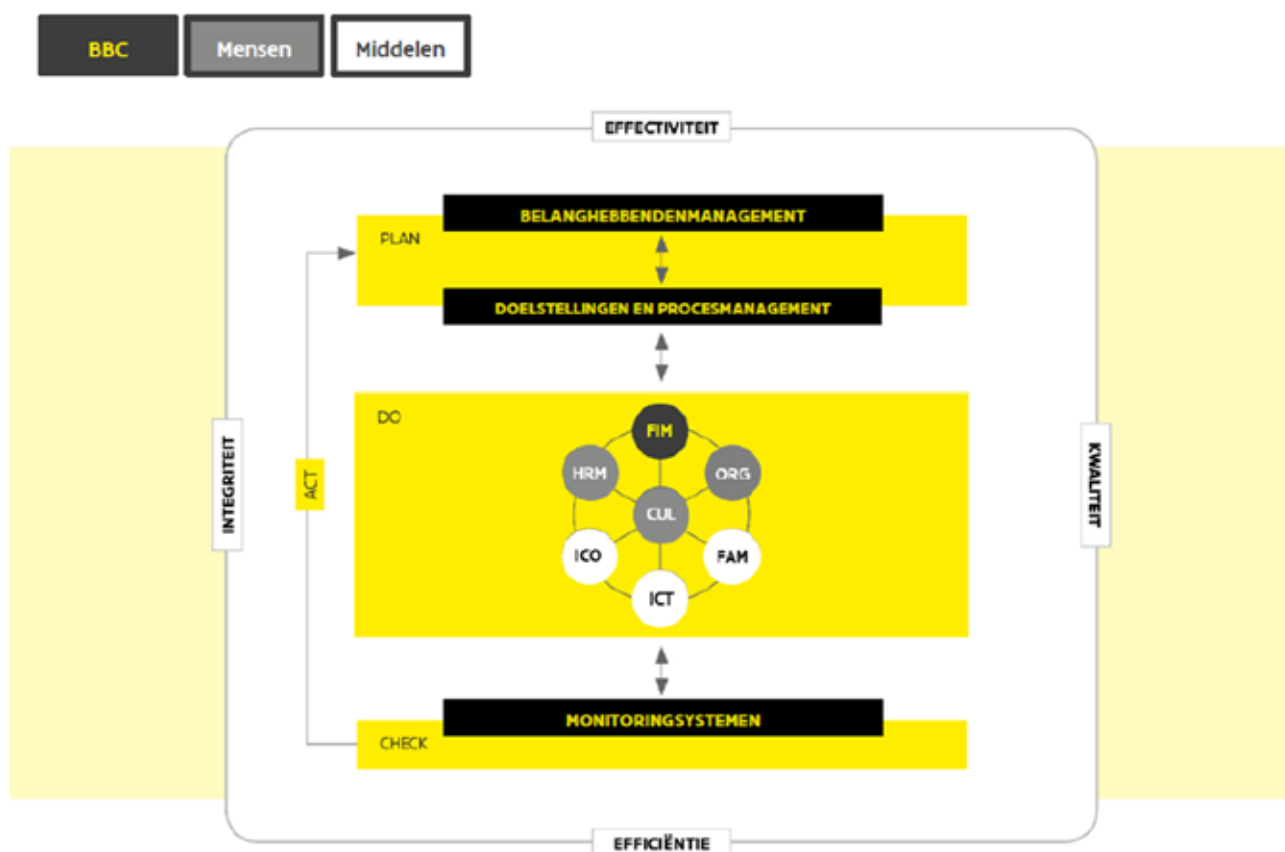
Als lokaal bestuur krijgen we steeds meer middelen en bevoegdheden. Willen we met onze dienstverlening ook tegemoet komen aan de verwachtingen van de burgers, moeten we opportuniteiten benutten en mogelijke risico's beperken.

Organisatiebeheersing is dus een middel om als organisatie efficiënt en effectief te werken waardoor doelstellingen (sneller) bereikt worden. Organisatiebeheersing draagt zo bij tot een sterk, doelgericht en nabij bestuur dat het vertrouwen van de burgers krijgt. Het is een continue opdracht waar al onze medewerkers dagelijks, al dan niet bewust, mee bezig zijn.

Het decreet lokaal bestuur legt voor organisatiebeheersing een aantal verplichtingen vast, waaronder de goedkeuring van een kader door de raden (artikels 217-220).

Het kader organisatiebeheersing

In 2021 keurden de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn het nieuwe kader organisatiebeheersing goed. Dit kader gebruikt de leidraad organisatiebeheersing van Audit Vlaanderen als model. De algemene visie achter de leidraad is dat een organisatie die inzet op een sterke interne werking voor de 10 thema's, daarmee ook zorgt voor de randvoorwaarden om een effectieve, efficiënte, kwaliteitsvolle en integere organisatie te zijn.



De 10 thema's van organisatiebeheersing zijn:

- 1) Doelstellingen en procesmanagement
- 2) Belanghebbendenmanagement
- 3) Monitoring
- 4) Financieel management
- 5) Organisatiestructuur
- 6) Personeelsbeleid
- 7) Organisatiecultuur
- 8) Informatie en communicatie
- 9) Facilitaire middelen, opdrachten en contracten
- 10) ICT

Zelfevaluatie

Een cruciaal element van organisatiebeheersing zijn zelfevaluaties om inzicht te krijgen in de sterktes, verbeterpunten en mogelijke risico's rond de management- en ondersteunende processen. De resultaten geven ons een beeld van waar we goed zitten en welke verbeterprojecten we kunnen uitvoeren om risico's in te perken en als organisatie te blijven groeien.

Voor deze zelfevaluaties werken we samen met Audio vzw. Dit samenwerkingsverband werkt als ondersteunende dienst voor organisatiebeheersing en voert op vraag interne audits uit. Bij een interne audit nemen ze een concreet proces onder de loep en maken ze een objectieve en onafhankelijke analyse op van de risico's, opportuniteiten, de sterke en verbeterpunten.

EEN OVERZICHT VAN ONZE UITGEVOERDE ZELFEVALUATIES:

- Woonzorgcentrum (2019 – Anker vzw)
- Organisatie (2019 – Audio)
- Schuldhelpverlening (2020 – Audio)
- Opvolgaudit organisatie (2021 – Audio)
- Wonen en leefomgeving (2021 – Audio)
- Sport (2022 – Audio)
- Softwarelicenties (2023 – Audio)



Samen werken aan een groeiende organisatie

Door deze zelfevaluaties en audits en analyses van andere instanties zoals Audit Vlaanderen, zijn we ons bewust van potentiële risico's en verbeterpunten. We gaan hiermee aan de slag door het uitwerken van concrete verbeterprojecten. We werken zo dagdagelijks aan het optimaliseren en verbeteren van de werking van onze organisatie.

Het uitvoeren van de verbeterprojecten doen we samen, met betrokkenheid van de medewerkers. Organisatiebeheersing is immers een zaak van iedereen! Het managementteam volgt hierbij het volledige plaatje op en stuurt bij waar nodig. Ze wordt hiervoor bijgestaan door het intern auditcomité, dit jaar uitgebreid met de coördinator personeel & organisatie en het nieuwe diensthoofd organisatie.

Doelstellingen & PROCESMANAGEMENT

De verkiezingen staan voor de deur en eind 2024 start een nieuw (beleids)planningsproces. We hebben er in 2023 dan ook voor gekozen om reeds de nodige voorbereidingen te treffen.

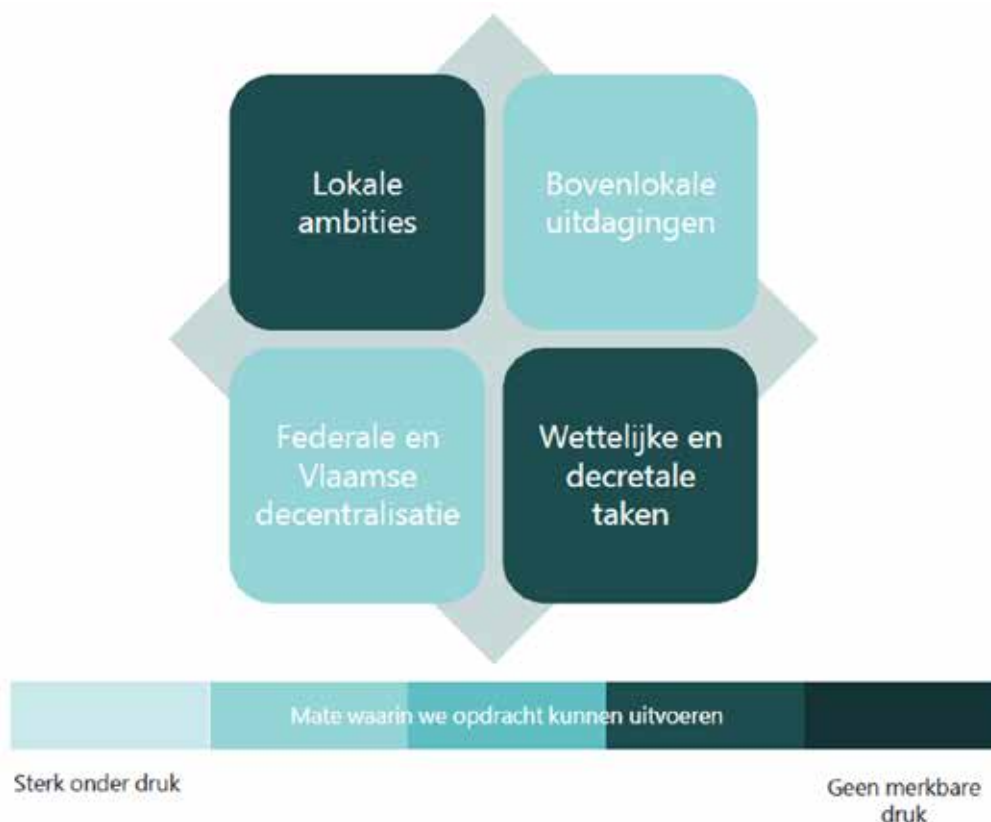
Onze bestuurskracht in kaart

We onderzochten in samenwerking met Probis, hoe we aan de stijgende verwachtingen van hogere overheden en burgers en de maatschappelijke uitdagingen kunnen blijven voldoen met de ambtelijke, strategische, operationele en financiële capaciteit die we hebben.

Het rapport brengt een klare kijk op onze omgeving en de zaken waar we toekomstgericht mee rekening moeten houden. Onze interne organisatie heeft deze legislatuur duidelijk grote stappen vooruit gezet. Op vandaag hebben we voldoende bestuurskracht om onze taken en opdrachten te realiseren.

We zijn ons bewust van de uitdagingen die voor ons liggen, zoals de steeds toenemende opdrachten en een grotere complexiteit van taken. Het rapport geeft ons overzichtelijke tips om onze bestuurskracht op peil te houden en zelfs verder uit te breiden. Het rapport is integraal na te lezen op onze website.

Diksmuide slaagt er vandaag in de taken en opdrachten te realiseren maar we voelen dat de druk hoger wordt





Een beleidsscan voor lokale beleidsmakers

Het managementteam nam samen met de diensten het initiatief om in aanloop naar de verkiezingen een beleidsscan op te maken. Met deze scan willen we de politieke partijen in Diksmuide vier zaken meegeven:

- Een externe omgevingsanalyse die nuttige cijfergegevens en statistieken over Diksmuide bundelt, aangevuld met een beknopte tendensanalyse door onze diensten.
- Een overzicht van alle lopende en geplande projecten en de financiële repercussies die de projecten al dan niet (al) hebben.
- Een overzicht van de financiële beleidsruimte.
- Een analyse van onze bestuurskracht.

Op die manier beschikken de lokale beleidsmakers over objectieve informatie over de Diksmuidse realiteit waarmee ze rekening kunnen houden bij het opstellen van hun verkiezingsprogramma's. Deze verkiezingsprogramma's vormen namelijk samen met de omgevingsanalyses de basis voor het volgende meerjarenplan dat zes jaar lang de leidraad vormt van het Diksmuidse beleid. De beleidsscan hebben we opgeleverd op 1 december, exact één jaar voor de start van de nieuwe legislatuur. De beleidsscan is integraal na te lezen op onze website.

86 acties voor 8600

Het beleidsplan '86 acties voor 8600' loopt als een leidraad door de dagelijkse werking van onze organisatie. We maakten in het kader van de opvolgingsrapportering, een stand van zaken op van alle acties. We goten dit opnieuw in het format van de originele brochure uit 2019 en voegden dit toe als katern in Yzersterk. We kozen zo voor een open en transparante communicatie naar de burger toe.

BELANGHEBBENDEN **management**

Goed omgaan met belanghebbenden is voor lokale besturen belangrijk. In 2023 hebben we dan ook een aantal bijkomende inspanningen gedaan om signalen van burgers en organisaties op te vangen. Daarnaast hebben we in 2023 terug volop gekozen voor een goede samenwerking met andere (lokale) organisaties om effectiviteits- en efficiëntievoordelen te realiseren.

Burgers aan zet met het burgerbudget

Consultatie en participatie van burgers is onmiskenbaar in onze huidige maatschappij. We hebben een reglement uitgewerkt waarbij we jaarlijks 20.000 euro uitdelen om verschillende projecten van burgers te ondersteunen. Het burgerbudget heeft als doel om zoveel mogelijk burgers partner te maken van het lokaal bestuur om verder te investeren in Diksmuide als leefbare stad.

We zijn benieuwd welke goede ideeën de inwoners hebben om de stad of hun buurt leefbaarder te maken! De resultaten van de 1e ronde worden in de zomer van 2024 bekend gemaakt.

Vernieuwde adviesraden

Adviesraden zijn al decennialang onmisbaar om burgers inspraak te geven in het beleid. Met de nieuwe afsprakennota willen we meer inwoners de kans geven om hun stem te laten horen. Of het nu gaat om cultuur, duurzaamheid en milieu, sport, landbouw of om zowel jongeren als ouderen het woord te geven. Het is voor inwoners nu gemakkelijker om zich voor een kortere periode te kunnen engageren voor bepaalde thema's of projecten. Dat kan voortaan in zogenaamde teams of werkgroepen van een adviesraad. Wie voor langere tijd een stempel wil drukken, kan terecht in een stuurgroep.

Alle adviesraden in Diksmuide werkten tot voor kort allemaal met verschillende regels. De nieuwe afsprakennota wil zoveel mogelijk raden op dezelfde manier laten functioneren en geldt voor alle raden, uitgezonderd de GECORO. Die heeft wettelijk gezien te veel specifieke regels om rekening mee te houden. We hebben alle adviesraden ook opnieuw erkend en stuurden zo onze beslissing van aan het begin van de legislatuur bij.





Samenwerkingsovereenkomsten

Goed samen werken loont, daarom werkten we in 2023 aan bijkomende samenwerkingsovereenkomsten:

- Dorpspunt Pervijze met De Lovie vzw
- Buurtgerichte zorg met LDC De Klapproos
- Speelplein Vladslo met vzw Procure
- Bar BieZoender met Duin en Polder vzw en WVA vzw
- Digibanken met Alveringem, Houthulst, Koekelare, Kortemark, Lo-Reninge, DVV en De Lovie vzw
- Kinderopvangwijzer met het lokaal loket kinderopvang en opvanginitiatieven
- City of Tings 2022 – Project DAKS 2.0 met OC West, POM West-Vlaanderen en 6 andere steden
- Regiomarketingcampagne “De weshoek is WOW” met DVV Westhoek
- Innovatieve woonvormen Stationsstraat met Provincie West-Vlaanderen
- “Groen in de stad” - Vestingspark met Provincie West-Vlaanderen
- Mobipunt Station met NMBS en Infrabel
- Functionele binding met az West en AZ delta
- Zitdag belastingen met FOD Financiën
- Contact center van het Nationaal Crisiscentrum met WEngage
- Protocolakkoord bestuurlijke handhaving criminaliteit en onveiligheid met bevoegde instanties

Iedereen up-to-date

De snelle digitalisering van onze samenleving zorgde voor een digitalisering van onze dienstverlening en een toename van digitale tools. Nog niet iedereen is echter klaar om volop deel te nemen aan zo’n digitale samenleving. Toegang tot het internet en het beschikken over de nodige digitale vaardigheden is niet voor iedereen zo vanzelfsprekend.

Om iedereen zoveel mogelijk kansen te geven hebben we in samenwerking met DVV Westhoek, Alveringem, Houthulst, Koekelare, Kortemark en Lo-Reninge de Digibank regio Diksmuide opgericht. We werken samen acties uit om digitale uitsluiting bij inwoners te vermijden en iedereen zoveel mogelijk toegang te geven tot de digitale samenleving. In het kader daarvan evolueert de bib naar een kennis- en informatiecentrum met o.a. de uitwerking van een Digipunt.

In het digipunt kan je wifi, tablets, computers en printers gebruiken. Daarnaast kan je er ook beroep doen op digihelpers. Deze vrijwilligers helpen burgers op een laagdrempelige manier met digitale vragen of praktische problemen met hun toestel. We zetten daarnaast ook in op opleidingen rond het gebruik van computers, smartphone, tablet en allerlei toepassingen zoals e-mail, itsme, mijn burgerprofiel.

Organisatiestructuur, -CULTUUR & PERSONEEL

Onze medewerkers zijn essentieel om de doelstellingen te realiseren en om een optimale dienstverlening te verzorgen. De personeelskosten vertegenwoordigen bovendien een belangrijk deel van de beschikbare kredieten. Als organisatie maken we dan ook de nodige keuzes over onze organisatiestructuur, -cultuur en het personeelsbeleid.

Wijziging organogram

Uit een evaluatie bleek dat het onderbrengen van het woonzorgcentrum onder de pijler mens niet langer houdbaar was. Het WZC kent een dermate omvang en specifieke problematieken waardoor het woonzorgcentrum beter een eigen pijler zou vormen. Dit heeft geleid tot een aanpassing van de organisatiestructuur. Het woonzorgcentrum werd uit de directie Mens gehaald en geplaatst als afzonderlijke pijler. De pijler woonzorgcentrum wordt geleid door de directeur WZC, welke rechtstreeks aangestuurd wordt door de algemeen directeur.

Meldpunt integriteitsschending

Als medewerkers bepaalde inbreuken of onregelmatigheden vaststellen op gebied van integriteit in de werkomgeving, kunnen zij dit voortaan melden bij Audit Vlaanderen of het nieuw intern meldpunt.

Personen die in het kader van hun werkrelatie inbreuken vaststellen en die inbreuken melden worden ook wel klokkenluiders genaamd. We



werkten, naar analogie van een nieuwe Europese Richtlijn en een Vlaams decreet, een klokkenluidersregeling uit die de organisatie en werking van de meldingen van onregelmatigheden bepaalt. De regeling heeft specifieke aandacht voor de vertrouwelijkheid, anonimiteit en kwaliteit van de behandeling van meldingen en de nodige bescherming van de klokkenluider tegen represailles.

Snel nieuws

- Nieuwe werkschoenen voor het zorg- en schoonmaakpersoneel, de cafetariamedewerkers en de gemeenschapswachten.
- Nieuwe arbeidskledij voor de medewerkers van het woonzorgcentrum.
- Eerste Fin de Saison voor de jobstudenten van het woonzorgcentrum.
- Elke collega kreeg een Diksmuidebon voor dag van de medewerker.
- 38 nieuwe collega's via 59 externe selectieprocedures, 47 collega's hebben de organisatie verlaten (waarvan 17 op pensioen, 3 einde contract, 21 ontslag werknemer en 6 ontslag werkgever)
- Sinds begin 2023 is de nieuwe DPO (via de WVI) aan de slag.
- 11 nieuwe diensthoofden volgden de opleiding "leiderschap is vakmanschap".
- In het najaar infosessie voor alle personeelsleden in het Kruispunt.

Informatie & communicatie (TECHNOLOGIE)

Een efficiënt en betrouwbaar digitaal informatiebeheer

Een degelijk informatiebeheer is cruciaal om onze doelstellingen op een effectieve en efficiënte manier te bereiken en de regelgeving over informatie te respecteren. Informatie moet zo bewaard worden dat ze snel terug te vinden, volledig en beveiligd is en volgens de wettelijke verplichtingen gearhiveerd wordt.

Onze archivaris heeft doorheen de jaren al heel wat werk verzet op gebied van fysiek informatiebeheer. Sinds 2023 doen we beroep op de intergemeentelijke archiefdienst van de dienstverlenende vereniging (DVV) 'Westhoek' om ook meer in te zetten op het digitale informatiebeheer. Op die manier blijft onze informatie ook in de toekomst vindbaar, duurzaam, integer en authentiek.

De intergemeentelijke archiefdienst heeft zich in 2023 vooral gefocust op:

- Een digitale opkuis,
- Het herwerken van onze interne mappenstructuur,
- Het uitwerken van richtlijnen bestands- en mappen-naamgeving
- Het archiveren van informatie uit software.

In 2024 werken ze hier op verder.

Snel nieuws

- We voegden QR-codes toe aan de aanslagbiljetten van de belastingen en alle uitgaande facturen van de stad.
- Met de aanstelling van een nieuw diensthoofd communicatie gaven we het startschot van het project waarin we een nieuwe website voorbereiden.





Beter gewapend tegen cyberaanvallen

Steden en gemeenten vormen een aantrekkelijk doelwit voor cybercriminelen. Een verhoogde cyberveiligheid is belangrijk om de schade van dergelijke aanvallen te beperken. Om ons beter te wapenen tegen cyberaanvallen hebben we voor een tweede keer deelgenomen aan de ICT-veiligheidsaudit van Audit Vlaanderen, met cofinanciering van de Vlaamse overheid in het kader van cyberveilige gemeenten.

Tijdens de audit werd de veiligheid van onze externe infrastructuur, interne infrastructuur en toegangscontrole getest. Daarnaast werd ook de bedrijfscontinuïteit geanalyseerd. De conclusie van de auditoren was dat we goed bezig zijn maar niet mogen blijven stilzitten. We zijn dan ook meteen aan de slag gegaan met de vastgestelde kwetsbaarheden. Het gaat om technische ingrepen waarvan nu reeds 25% uitgevoerd is.

We hebben ook Multi-Factor Authenticatie geïntroduceerd in onze organisatie. Deze bijkomende controle zorgt voor een extra veiligheidslaag op alle accounts van het lokaal bestuur. Elke week moeten alle medewerkers bevestigen dat het effectief zij zijn die achter de pc zitten via de Authenticator app of sms. Daarnaast hebben we het gebruik van het platform "phished.io" verlengd om ICT security-awareness te creëren onder de medewerkers. Om medewerkers de gevaren van het online werken te leren worden er op regelmatige basis valse phishing-mails gestuurd.



Bellen via Teams

Onze telefooncentrale dateerde van november 2011 en voldeed niet langer aan de behoeften en noden van een moderne werkplek anno 2022. Na een uitgebreide studie voor een nieuwe telefonie-oplossing met een sterke focus op flexibel werken voor de medewerkers en een optimale bereikbaarheid voor de burger werd gekozen om niet langer via de klassieke telefoon maar via Teams te bellen. Na een testperiode in de diensten IT en communicatie, werd de nieuwe telefonieoplossing stapsgewijs uitgerold over de hele organisatie.

Met de invoering van de nieuwe telefonie-oplossing hebben we ook de bestaande afspraken bijgestuurd. Dit heeft geleid tot een herwerking van onze smartphonepolicy en policy mobiele apparatuur mandatarissen. Duidelijke afspraken en verantwoordelijkheden beperken het risico op ongeoorloofd gebruik en schade.

Facilitaire middelen, WERKEN & OPDRACHTEN

Om onze dienstverlening verder te optimaliseren en de werkruimte voor onze personeelsleden zo aangenaam mogelijk te maken, hebben we het afgelopen jaar verschillende ingrepen gedaan aan onze infrastructuur.

Nieuwe personeelsrefter

We bouwden een nieuwe personeelsrefter aan het administratief centrum. Met deze nieuwe ruimte willen we de medewerkers een huiselijker gevoel geven tijdens hun lunch en ook zorgen dat de banden tussen medewerkers nog meer aangehaald kunnen worden. Alle medewerkers werden uitgenodigd voor een officiële opening van de refter en het inzetten van de zomer.

De oude refter kreeg vorm als een nieuwe ruimte voor de personeelsdienst. Met de verhuis van de personeelsdienst willen we de dienst toegankelijker maken voor medewerkers en hen meer privacy garanderen.

Overige ingrepen

- De eilanden van Wonen en leefomgeving, Openbare Ruimte en Gebouwen en patrimonium zijn van elkaar gescheiden met tussenwanden. Ook aan de zijde van de centrale gang zijn de bureaus dicht gemaakt.
- We bouwden een nieuwe ruime fietstalling op de site van het AC die toegankelijk is met het badgesysteem. Medewerkers kunnen er ook hun elektrische fiets opladen.



- De muren van de dienst burgerzaken en de bureau van de burgemeester kregen een extra akoestische bescherming.
- Het onthaal van het woonzorgcentrum werd volledig heringericht.
- We vernieuwden de bovenverdieping van het Sociaal Huis in afwachting van het masterplan zorgsite.

Standaard voor burelen en bureelomgeving

We hebben ook een standaard uitgewerkt voor alle burelen die er in de toekomst zullen komen. Dat gaat van een standaard uitrusting voor elke werknemer tot de werkruimtes die de algemeen directeur, andere directeurs en coördinatoren krijgen toegewezen. We hebben dus een duidelijke visie over de invulling van de werkomgeving van het administratief personeel.

Alle nieuwe burelen krijgen:

- Een bureau type sit-to-stand mechanisch of elektrisch aangedreven, lengte 180 cm – diepte 100 cm.
- Een ergonomische stoel
- Een archiefkast

Uitgevoerde audits & inspecties 2023

Uitgevoerde audit

In het najaar hebben we de audit beheer van softwarelicenties opgestart. Het beheer van software en licenties is voor iedere organisatie van cruciaal belang. Effectief beheer zorgt namelijk voor kostenbesparing en dankzij een voldoende proactieve aanpak is de continuïteit en productiviteit van de gebruikers verzekerd. Bovendien kan het onrechtmatige gebruik van

software zware juridische en financiële gevolgen hebben.

De audit vond plaats vanaf 7 december 2023 en wordt in 2024 verder afgewerkt. We verwachten de resultaten in de loop van het voorjaar.

Uitgevoerde inspecties

INSPECTIE KADENS

Looptijd: 23/05/2023 – 26/05/2023

Conclusies:

- De academie benadert de verwachting op de mate het haar eigen kwaliteit ontwikkelt.
- De academie scoort volgens de verwachtingen op het verstrekken van kwaliteitsvol onderwijs in de studierichting specialisatie instrument – klassiek – dwarsfluit.
- De academie scoort gevarieerd op het verstrekken van kwaliteitsvol onderwijs in het domein Dans:
 - Afstemming op het gevalideerd doelenkader – benadert de verwachting
 - Materiële leef- en leeromgeving – volgens de verwachting
 - Leerlingenevaluatie – benadert de verwachting
 - Leereffecten – beneden de verwachting
- De academie scoort volgens de verwachtingen op het voeren van een doeltreffend beleid op het vlak van woonbaarheid, veiligheid en hygiëne.

We zijn samen met OVSG een verbetertraject opgestart.

INSPECTIE FINANCIËLE CONTROLE OP DE LOONTOELAGE EN DE SUBSIDIE TWE DOOR VDAB

Looptijd: 03/2023 – 04/2023

Conclusies:

- Subsidie tijdelijke werkervaring (TWE)- OCMW: OCMW Diksmuide kan op een duidelijke / concrete manier de, in het sjabloon, opgegeven kosten verklaren en tevens staven met de nodige bewijsstukken. Meer specifiek voor de inspanningsvergoeding kunnen we stellen dat er geen sprake is van een overcompensatie waardoor er van een eventuele terugvordering geen sprake kan zijn.
- Loontoelage: OCMW Diksmuide respecteert over het algemeen de regels inzake de loontoelage en past ze op een correcte manier toe.



INSPECTIE OP TOEPASSING VAN DE FEDERALE WETGEVING VOOR MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE – POD MI

Looptijd: 04/09 – 06/09

Conclusies:

- Boekhoudkundige controle wet van 02/04/1965: goede administratieve opvolging van de toelagen, voor 3 dossiers werd te weinig toelage verkregen.
- Boekhoudkundige controle recht op maatschappelijke integratie: een goed resultaat voor de uitgaven. Er werden enkele vaststellingen geformuleerd voor de ontvangsten.
- Controle van het Uniek Jaarverslag: over het algemeen is een correcte toepassing van de wetgeving vastgesteld. Er werden enkele aandachtspunten geformuleerd.
- De behandeling van de knipperlichten: de knipperlichten worden correct behandeld, de correcte opvolging van de terugvoeringsbeslissingen is nog voor verbetering vatbaar.

ARBEIDSINSPECTIE FOD WASO

Looptijd: 12/12/2023

Conclusies:

- 29 vaststellingen gemeld als schriftelijke waarschuwing (-)
- 22 vaststellingen zonder opmerking (+)

De vaststellingen worden opgevolgd door het managementteam en het vakbondsoverleg.

ZORGINSPECTIE WZC YSERHEEM

Looptijd: 16/10/2023

Het inspectiebezoek vond plaats naar aanleiding van een klacht.

Conclusie:

- Het klachtelement dat er geen rekening gehouden wordt met bewoners met diabetes en bewoners die moeilijk kunnen kauwen werd niet bevestigd.
- Het registreren van toegediende medicatie en uitvoeren van zorg gebeurt niet consequent.
- Medicatie wordt onbeheerd achtergelaten in de gang.
- Er is geen systeem om voor geneesmiddelen met een beperkte houdbaarheid na opening de openingsdatum op te volgen.
- Een wondzorgfiche vermeldt geen aard van de behandeling.

Hoe ver staan we in het uitvoeren VAN DE VERBETER-PROJECTEN NA EERDERE ZELFEVALUATIES?

Woonzorgcentrum Yserheem (2019)

In 2023 kenden we nog steeds een wisselend leidinggevend korps in het woonzorgcentrum. We moesten ons uit noodzaak beroepen op een interim directeur en interim-hoofdverpleegkundigen om de leiding van het WZC op te nemen. Toch startten we op 2 januari met de nieuwe werking bewonerszorg binnen ons WZC Yserheem. Deze nieuwe werking heeft gevolgen voor alle disciplines binnen ons WZC Yserheem.

We spraken – samen met de vakorganisaties - af dat we dit veranderingsproces na 3 maanden een eerste keer zouden evalueren. We lanceerden hiervoor in april een medewerkersbevraging en een bewonersbevraging. Door het hoge ziekteverzuim en door het niet op de werkvloer implementeren van alle aspecten van de nieuwe werking kwam die evaluatie eigenlijk te vroeg. De responsgraad van onze medewerkers lag eigenlijk ook veel te laag om een volledig beeld te krijgen van hoe onze medewerkers de nieuwe werking ervaren. Hierdoor werden in de zomermaanden nog diverse focusinterviews gehouden met diverse medewerkers uit alle disciplines.

Onze zoektocht naar een adequate directeur is eindelijk geslaagd met de succesvolle aanwerving van onze nieuwe directeur met ingang van 1 september. Samen met de nieuwe directeur zetten we ons WZC Yserheem positief op de kaart voor zowel bewoners en hun familie als voor het personeel en voor onze uitstraling naar de buitenwereld. We zetten een traject op voor het bepalen van onze missie, visie, waarden en gedragskompas binnen het WZC Yserheem. Hiermee legden onze medewerkers samen terug het fundament voor de werking van ons WZC Yserheem en kunnen we verbindend werken tussen alle afdelingen en disciplines heen.

Samen willen we bewoners & familie doen glunderen en liefdevol ontzorgen in een veilige thuis. Een nieuw logo ontworpen door onze eigen medewerkers zorgt intussen voor een frisse look. Ook onze facebookpagina staat tegenwoordig bol van leuke posts.



Organisatie (2019)

In 2019 voerde Audio vzw een organisatieaudit uit, in 2021 kwam Audio nog eens langs voor een opvolgaudit. De vooropgestelde acties geven volgens hen een voldoende tot sterk gevolg aan de verbeterpunten maar de gemaakte vooruitgang was toen zwak. Ondertussen zijn we opnieuw twee jaar verder en hebben we bijkomende stappen vooruit gezet.

Wonen & leefomgeving (2022)

In 2021 werd de audit over de dienst “Wonen en leefomgeving” uitgevoerd. Na afloop werd door een externe projectmanager een eerste nota opgesteld om de werking van de dienst te optimaliseren. Ondertussen is de nieuwe coördinator van de dienst al even aan de slag. Samen met de directeur ruimte werkte hij, op basis van de nota, een volledig actieplan uit met een duidelijke planning en verantwoordelijkheden. Daaraan gekoppeld werd ook een dashboard opgemaakt zodat de uitwerking van de acties eenvoudig opgevolgd kan worden. Het actieplan werd afgestemd met het volledige team.

Ondertussen werden enkele verbouwingwerken uitgevoerd waardoor de medewerkers in een rustigere omgeving kunnen werken, burgers worden voortaan geholpen in een aparte, afgesloten ruimte. De nieuwe administratieve krachten, die nog in opleiding zijn, helpen burgers o.a. om online aanvragen in te dienen. Het verkorten van de behandelingstermijn is prioriteit in 2024. De komst van een derde omgevingsambtenaar zal op dat vlak het verschil kunnen maken.

Sport

In 2022 voerde Audio vzw een audit uit om de sturing en het beheer van de organisatie en de klantgerichtheid van de sportdienst te evalueren. De sportdienst kreeg een zeer positieve evaluatie: er werden geen significant hoge risico's gedetecteerd en maar liefst 31 sterke punten vastgesteld. Toch merkte Audio 10 verbeterpunten op. Hiervan werden 3 verbeterpunten niet weerhouden en 2 verbeterpunten in 2022 reeds volledig afgewerkt. In 2023 deed de sportdienst een grote inspanning om de overige verbeteracties te realiseren.



Schuldhelpverlening (2020)

In 2020 voerde Audio vzw een audit schuldhelpverlening uit. Door de opeenvolging van crisissen met directe impact op het sociaal huis (corona, Oekraïne, energie) lag de prioriteit in 2020 – 2021 – 2022 op het bieden van adequate hulpverlening. In 2023 is het team samen met het nieuwe diensthoofd (dat sinds het najaar aan de slag is) wel aan de slag kunnen gaan met de acties. We plannen in 2024 een opvolgaudit in.

Standgelden

In 2021 kregen we Audit Vlaanderen over de vloer voor een thema-audit over standgelden markten en kermis. Audit Vlaanderen formuleerde 7 aanbevelingen waarvan 5 aanbevelingen reeds eerder werden gerealiseerd. In 2023 werd verder gewerkt aan de aanbeveling rond deontologische richtlijnen.

Voor een gedetailleerde stand van zaken verwijzen we graag naar het verbeteractieplan in bijlage.

Wat brengt 2024?

We hebben het afgelopen jaar heel wat actie ondernomen om onze organisatie te doen groeien. In 2024 werken we hierop verder. Dit staat alvast op de planning:

Verder uitvoeren beheersmaatregelen

We zetten verder in op de lopende projecten die we nog niet (helemaal) konden afronden. Op organisatie-breed niveau willen we o.a. werken aan:

- Uitwerken aanpak procesmanagement
- Optimalisatie proces postregistratie
- Evaluatie klachtenmanagement
- Uitwerken subsidiebeleid
- Uitwerken richtlijnen vergaderen & mail-gebruik
- Opvolging audit softwarelicenties

Voor een meer concreet overzicht van de nog op te nemen of af te werken projecten, verwijzen we graag naar het verbeteractieplan in bijlage.

Nieuwe zelfevaluaties

In samenwerking met audio wordt dit voorjaar de audit softwarelicenties opgeleverd. In het najaar voeren we vervolgens de opvolgaudit schuldhelpverlening uit.

Daarnaast willen we in 2024 ook een organisatie-brede zelfevaluatie uitvoeren. In het kader organisatiebeheersing van 19 maart 2021 hebben we immers aangegeven dat we om de drie jaar een audit willen uitvoeren over de volledige organisatie. De laatste organisatie audit dateert echter al van 2019. Daarbij staat 2024 in teken van de voorbereiding op een nieuwe legislatuur met o.a. de opmaak van een omgevingsana-



lyse. Naast de externe is hierbij ook de interne omgevingsanalyse van belang. De nieuwe bestuursploeg krijgt zo een volledig beeld van waar we nu staan als organisatie. Dit is voor hen belangrijk want zonder sterke organisatie heb je geen tevreden burgers. We werken o.a. een bevraging psychosociaal welzijn uit voor al onze medewerkers.

Evaluatie aanpak organisatiebeheersing

Tot slot willen we in het tweede deel van 2024 onze aanpak van organisatiebeheersing evalueren voor de aspecten:

- Het kader voor organisatiebeheersing
- Zicht op de belangrijkste risico's en aandacht voor risicomanagement
- Transparante rapportering

We willen onze aanpak evalueren omdat we binnen organisatiebeheersing de PDCA-cyclus hanteren om aan continue organisatieverbetering te werken. De "check" en "act" fasen gelden ook voor de aanpak organisatiebeheersing. Daarnaast is het kader organisatiebeheersing ook maatwerk. De organisatie is de afgelopen jaren sterk geëvolueerd, onze aanpak organisatiebeheersing moet mee. Tot slot is de nieuwe BBC-cyclus voor veel zaken een "nieuw begin". Het is het ideale moment om ook de aanpak organisatiebeheersing bij te sturen.

