



OCMW ZOTTEGEM

VERSLAG

RAAD VOOR MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

maandag 29 april 2019

Aanwezig:

Peter Lagaert, voorzitter,
Jenne De Potter, burgemeester,
Evelien De Both, Leen Goossens, Lieselotte De Roover, Matthias Diependaele, Brecht Cassiman, schepenen,
Peter Vansintjan, schepen van rechtswege,
Paul Lievens, Joost Franceus, Nadine Stalpaert, Dieter Everaert, Peter Roman, Cyntia Braems, Ann De Smet,
Cynthia Van den Steen, Evert De Smet, Heidi Schuddinck, Dirk Minnaert, Jan De Maesschalck, Kurt De Loor,
Lode Bruneel, Louie Van Rysselberge, Sven Mornie, Yana Giovanis, Marnic De Clercq, Karel Busschop,
Joke Rossel, Filip Morre, raadsleden,
Koen Codron, algemeen directeur.

Verontschuldigd:

Afwezig:

De voorzitter verklaart de zitting voor geopend.

Hij verwelkomt de raadsleden, het aanwezige publiek en de afgevaardigden van de pers.

Het verslag van de zitting van maandag 18 maart 2019 wordt met algemene stemmen goedgekeurd.

OPENBARE VERGADERING

- Aanduiden vertegenwoordiger in het beheerscomité van de Gemeenschappelijke Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk.**

Bevoegd

Jenne De Potter

Bevoegdheid

Artikel 78,1° van het decreet lokaal bestuur.

Wetten en reglementen

Titel 3 van het decreet lokaal bestuur.

Verwijzingsdocumenten

Het schrijven van de SOLvA van 21 februari 2019.

Verantwoording

De OCMW-raad dient een vertegenwoordiger aan te duiden voor het beheerscomité van de Gemeenschappelijke Interne Dienst (GID) voor Preventie en Bescherming op het Werk aan het begin van de nieuwe legislatuur.

Vertegenwoordiger:

Voor de stemming en de stemopening is het bureau samengesteld uit de voorzitter en de jongste twee raadsleden, de heer Louie Van Rijsselberge en mevrouw Yana Giovanis.

De bevoegde schepen en een aantal raadsleden komen tussen.

Stemmen

Met zestien ja-stemmen, zeven neen-stemmen en 5 onthoudingen

BESLIST:

Artikel 1. De heer Karel Busschop wordt aangeduid als vertegenwoordiger van het OCMW van Zottegem om deel te nemen aan het beheerscomité van de Gemeenschappelijke Interne Dienst (GID) voor Preventie en Bescherming op het Werk en dit vanaf het jaar 2019 tot aan het eerste beheerscomité in het jaar 2025.

2. Verkoop van een strook grond gelegen aan Pijperzele-Ommeweg. Goedkeuring ontwerp verkoopakte.

Bevoegd

Peter Vansintjan

Bevoegdheid

Artikel 78.11° van het Decreet Lokaal Bestuur,

Wetten en reglementen

De omzendbrief BB2010/02 van 12 februari 2010 houdende vervreemding van onroerende goederen.

Verwijzingsdocumenten

Besluit van 26 april 2018 van de Raad voor maatschappelijk Welzijn.

Besluit van 17 december 2018 van de Raad voor maatschappelijk Welzijn.

Ontwerpakte opgemaakt door het notariaat Pieter De Wilde.

Verantwoording

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn wil een restperceeltje grond met een oppervlakte van 146,00 m² gelegen aan Pijperzele-Ommeweg, kadastraal bekend als Zottegem 6^{de} Afdeling Sie D nr. 573b aan de aanpalende eigenaar de heer Wim Winandy verkopen.

Bij besluit van 17 december 2018 van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn is de onderhandse verkoop van het perceeltje grond aan de heer Wim Winandy, Godveerdegemstraat 183 te 9620 Zottegem goedgekeurd voor de prijs van 1.674,25 euro te vermeerderen met de schattings- en notariële kosten.

De ontwerpakte voor de verkoop van het perceeltje grond is opgemaakt door het notariaat Pieter De Wilde, Rijkestraat 1 te 9620 Zottegem.

Volgens de akte van verkoop wordt de Algemene administratie van de Patrimoniumdocumentatie uitdrukkelijk ontslagen enige ambtshalve inschrijving te nemen bij het overschrijven van een afschrift van de akte.

De burgemeester wordt gemandateerd om de notariële akte te ondertekenen.

De bevoegde schepen en verschillende raadsleden komen tussen.

Financieel aspect

De opbrengst van de openbare verkoop zal worden aangewend voor de financiering van toekomstige investeringen.

Stemmen

22 ja-stemmen (Peter Lagaert, Jenne De Potter, Evelien De Both, Leen Goossens, Lieselotte De Roover, Matthias Diependaele, Brecht Cassiman, Peter Vansintjan, Paul Lievens, Joost Franceus, Nadine Stalpaert, Peter Roman, Cyntia Braems, Ann De Smet, Cynthia Van den Steen, Evert De Smet, Kurt De Loor, Louie Van Rysselberge, Yana Giovanis, Karel Busschop, Joke Rossel, Filip Morre)

7 onthoudingen (Dieter Everaert, Heidi Schuddinck, Dirk Minnaert, Jan De Maesschalck, Lode Bruneel, Sven Mornie, Marnic De Clercq)

BESLIST:

Artikel 1. De ontwerpakte voor de verkoop van een perceeltje grond aan de heer Wim Winandy, Godveerdegemstraat 183 te 9620 Zottegem, gelegen aan Pijperzele-Ommeweg met een oppervlakte van 146,00 m² voor de prijs van 1.674,25 euro goed te keuren.

Artikel 2. De kostprijs voor het inschrijven van de akte in het Kantoor Rechtszekerheid, het ereloon van de verlijdende notaris en de landmeter zijn ten laste van de koper.

Artikel 3. Afschrift van dit besluit toe te sturen aan de financieel beheerder en aan notariaat Pieter De Wilde, Rijkestraat 1 te 9620 Zottegem.

3. Kwaliteitshandboek Lokaal Dienstencentrum Egmont.

Bevoegd

Peter Vansintjan

Bevoegdheid: Vast Bureau

Art: 84-85-86 van het Decreet Lokaal Bestuur

Wetten en reglementen

- Woonzorgdecreet van 13 maart 2009.
- Besluit van de Vlaamse Regering van 24 juli 2009 betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen van gebruikers en mantelzorgers ('Stambesluit') en Bijlage VI – Lokale Dienstencentra.
- Decreet van 17 oktober 2003 betreffende de kwaliteit van de gezondheids- en welzijnsvoorzieningen ('Kwaliteitsdecreet').
- Ministerieel Besluit van 22 maart 2002 inzake kwaliteitszorg in lokale dienstencentra, in de regionale dienstencentra en in de diensten voor oppashulp.

Verwijzingsdocumenten

Kwaliteitshandboek versie maart 2019

Verantwoording

Ter voorbereiding van het inspectiebezoek graag goedkeuring aanzet kwaliteitshandboek lokaal dienstencentrum Egmont.

De bevoegde schepen en verschillende raadsleden komen tussen.

Update Datum

14 maart
2019

Betrokkenen opmaak:

Medewerkers: LDC

An, Tamara, Saskia, Steven

Hoofd sociale dienst:

Karen Schoenmaecker

Beleidsmedewerker

Jeanine Bellens,

Directeur

Koen Codron

Verslag

Steven Saeys

LDC

Arthur Gevaertlaan

9620 Zottegem

09 364 56 95

ldcegmont@ocmw.zottegem.be

Kwaliteitshandboek

INLEIDING

Inhoudsopgave.

Algemene inlichtingen betreffende de voorziening.

Verantwoordelijke die met het kwaliteitsbeleid is belast.

Machtiging ambtenaren van de Vlaamse overheid.

KWALITEITSBELEID

Opdrachtverklaring.

Visie en Missie

Hulp- en dienstverleningsaanbod.

KWALITEITSSYSTEEM

CONDITIONELE ELEMENTEN

Organisatiestructuur.

Personeel.

Vrijwilligers.

Accommodatie.

Financiële structuur.

Permanente en/of occasionele samenwerkingsverbanden.

Permanent aanspreekpunt.

Inspraakkanalen.

Informatiekanalen naar de gebruiker.

OPERATIONELE ELEMENTEN (PROCEDURES)

Procedure voor het behandelen van vragen.

Procedure voor het ontvangen en behandelen van klachten.

Procedure activiteitenbrochure

Procedure evacuatieplan

Procedure BLDA

Procedure voor het begeleiden, evalueren en bijsturen van het functioneren van personeel en medewerkers.

Procedure onderhoud

Procedure voor het evalueren van de eigen werking: beschrijving van de zelfevaluatie.

Procedure voor het beheren van de documenten van het kwaliteitshandboek.

GARANTIE-ELEMENT

Procedure voor het onderhouden van het kwaliteitshandboek.

Kwaliteitshandboek

Algemene inlichtingen betreffende de voorziening



Beheer: OCMW Zottegem

Naam verantwoordelijke en dagelijks beheer:

Voorzitter, Peter Vansintjan (van 01/01/2019)

Directeur: Koen Codron

Verantwoordelijke:

Karen Schoenmaekers

Centrumleider, tevens bevoegd voor de kwaliteit:

Saskia De Smet (01/01/2018-15/09/2018)

Steven Saeys (15/09/2018 – 31/12/2018)

Adres:


Deinsbekerstraat 23 (ingang via Arthur Gevaertlaan) – 9620 Zottegem

Telefoon:

09 364 56 95

E-mail:

ldcegmont@ocmw.zottegem.be


		Document Pagina	KWAHB 7
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	INLEIDING Inhoudsopgave. Algemene inlichtingen betreffende de voorziening. Verantwoordelijke die met het kwaliteitsbeleid is belast. Machtiging ambtenaren van de Vlaamse overheid.	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Machtiging¹:

Dienstencentrum Egmont Zottegem geeft toelating aan de gemachtigden van de Vlaamse Regering om in dit centrum alle activiteiten te verrichten die nodig zijn om de uitvoering van de bepalingen van het decreet inzake kwaliteitszorg in de welzijnsvoorzieningen te verifiëren en te evalueren.

¹ Document dat toelating geeft tot de gemachtigden van de Vlaamse regering om ter plaatse alle activiteiten te verrichten nodig om de uitvoering van de bepalingen van het kwaliteitsdecreet in de welzijnsvoorzieningen te verifiëren en te evalueren

Kwaliteitsbeleid

		Document Pagina	KWAHB 9-10
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	KWALITEITSBELEID Opdrachtverklaring. Visie en Missie Hulp- en dienstverleningsaanbod.	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Opdrachtverklaring en dienst en hulpverleningsaanbod:

A. Voorwaarden voor de hulp- en dienstverlening:

1° een centrum vervult een preventieve functie voor personen met een beginnende zorgbehoevendheid;

2° het centrum organiseert activiteiten van algemeen-informatieve aard. In dat kader moet het centrum :

a) jaarlijks minstens acht activiteiten organiseren waarbij op actieve wijze informatie wordt verschaft aan een groep gebruikers. Van die activiteiten vinden er minstens vijf plaats in het centrum. Voor de overige activiteiten wordt de locatie bepaald in overleg met de partner met wie het centrum daarvoor samenwerkt. Als de overige activiteiten georganiseerd worden in samenwerking met een andere erkende thuiszorgvoorziening, worden voor beide thuiszorgvoorzieningen maximaal drie van die activiteiten in aanmerking genomen bij de berekening van het minimale aantal te verrichten activiteiten;

b) op minstens drie andere wijzen aan de bewoners van de lokale leefgemeenschap algemene informatie aanbieden;

3° een centrum organiseert activiteiten van recreatieve aard. In de ontmoetingsruimte, vermeld in punt D, 2°, wordt op elk ogenblik een vrijblijvend aanbod van recreatieve activiteiten ter beschikking gesteld. Het centrum biedt jaarlijks minstens 65 groepsactiviteiten van recreatieve aard aan. Die activiteiten moeten verspreid zijn over minstens vijf verschillende soorten. Van die activiteiten vinden er minstens 40 plaats in het centrum. Voor de overige activiteiten wordt de locatie bepaald in overleg met de partner met wie het centrum daarvoor samenwerkt. Als de overige activiteiten georganiseerd worden in samenwerking met een andere erkende thuiszorgvoorziening, worden voor beide thuiszorgvoorzieningen maximaal 25 van die activiteiten in aanmerking genomen bij de berekening van het minimale aantal te verrichten activiteiten;

4° een centrum biedt activiteiten van algemeen vormende aard aan. Het centrum biedt jaarlijks minstens 70 groepsactiviteiten van algemeen vormende aard aan. Die activiteiten moeten verspreid zijn over minstens vijf verschillende onderwerpen. Van die activiteiten vinden er minstens 45 plaats in het centrum. Voor de overige activiteiten wordt de locatie bepaald in overleg met de partner met wie het centrum daarvoor samenwerkt. Als de overige activiteiten georganiseerd worden in samenwerking met een andere erkende thuiszorgvoorziening, worden voor beide thuiszorgvoorzieningen maximaal 25 van die activiteiten in aanmerking genomen bij de berekening van het minimale aantal te verrichten activiteiten;

5° een centrum biedt hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven, inzonderheid hygiënische zorg. Die hulp moet aangeboden worden onder minstens twee vormen, zoals onder meer pedicure en manicure, gelaats- en haarverzorging, hulp bij het nemen van bad of douche en wassalon, gezondheidsconsult en dieetadvies. De professionele zorgverlener die hulp biedt bij activiteiten van het dagelijkse leven, beschikt daarvoor over de nodige kwalificaties. Die activiteiten worden bij voorkeur aangeboden in een aangepaste ruimte in het lokaal dienstencentrum of in de lokalen van de partner met wie daarvoor wordt samengewerkt;

6° een centrum biedt aan zijn gebruikers warme maaltijden aan. Die maaltijden worden bij voorkeur aangeboden in

een aangepaste ruimte in het centrum of in de lokalen van de partner met wie daarvoor wordt samengewerkt. Daarnaast kan een maaltijdlevering aan huis worden aangeboden. Bij het aanbieden van maaltijden moet het centrum zich minstens richten naar de maatschappelijk zwakkere bewoners van de lokale buurt;

7° een centrum biedt hulp bij boodschappen aan gebruikers die onvoldoende mogelijkheden tot zelfzorg hebben en daardoor niet meer in staat zijn om hun persoonlijke administratieve en huishoudelijke boodschappen te doen;

8° een centrum biedt buurthulp;

9° een centrum neemt of ondersteunt initiatieven die de mobiliteit van de lokale bewoners tot stand brengen of verhogen;

10° een centrum kan personalarmsystemen uitlenen en een personalarmsentrale organiseren. Voor het lenen van een personalarmsysteem kunnen eenmalig plaatsings- of waarborgkosten aangerekend worden van maximaal 50 euro. De gebruikersbijdrage voor het lenen van een personalarmsysteem, exclusief eventuele extra externe functionaliteiten, omvat alle andere kosten en bedraagt maximaal 20 euro per maand. Het lokaal dienstencentrum voorziet in de mogelijkheid van een verminderde gebruikersbijdrage voor personen met een beperkte financiële draagkracht. De voormelde bedragen zijn gekoppeld aan het prijsindexcijfer dat berekend en toegepast wordt overeenkomstig artikel 2 van het koninklijk besluit van 24 december 1993 ter uitvoering van de wet van 6 januari 1989 tot vrijwaring van 's lands concurrentievermogen. De basisindex is de spilindex die van toepassing is op 1 januari 2010. De bedragen worden gekoppeld aan het prijsindexcijfer op 1 januari van het jaar dat volgt op de indexsprong;

11° een centrum kan het multidisciplinair overleg organiseren, vermeld in artikel 21, § 2, van het Woonzorgdecreet van 13 maart 2009;

12° de minister kan de activiteiten, vermeld in punt 1° tot en met 11°, specificeren;

13° het centrum beschrijft en verstrekt op een voor de gebruiker verstaanbare manier zijn aanbod en voert er een aangepaste communicatie over met de gebruikers, de potentiële gebruikers en verwijzers;

14° het centrum besteedt onder andere aandacht aan de fysieke, culturele, financiële, psychologische en sociale aspecten van bereikbaarheid en toegankelijkheid voor zijn gebruikers;

15° het centrum zorgt, door een geïntegreerd aanbod van zowel dienstverlening als activiteiten, dat de gebruiker er terecht kan met al zijn vragen, zorgen, talenten, interesses, behoeften en inzet;

16° het centrum garandeert binnen de beschikbare middelen continuïteit van het aanbod, al dan niet in samenwerking met derden;

17° het centrum streeft naar een eigentijds, op maatschappelijke behoeften gebaseerd aanbod vanuit een niet-discriminerende houding;

B. Voorwaarden voor de omkadering

1° een centrum beschikt over minstens één 0,5 equivalent centrumleider, die beschikt over een diploma van master of bachelor;

2° de centrumleider volgt over een periode van maximaal twee kalenderjaren minstens 20 uren bijscholing over voor het centrum relevante onderwerpen;

3° het centrum zet, binnen de beschikbare middelen, voldoende en deskundige personeelsleden en medewerkers in om zijn vooropgestelde doelstellingen te realiseren;

4° het centrum bewaakt op een systematische manier de deskundigheid en het functioneren van de personeelsleden en medewerkers;

5° het centrum stimuleert en ondersteunt de inschakeling van vrijwilligers in zijn werking;

C. Voorwaarden voor de werking

- 1° het centrum staat minstens 32 uren per week open als opvang- en ontmoetingscentrum voor de gebruikers, met een passende spreiding over alle werkdagen;
- 2° het centrum richt een centrumraad op met als opdracht, op eigen initiatief of op verzoek van de centrumleider advies uit te brengen over de algemene werking van het centrum, meer bepaald over alle vormen van dienstverlening die georganiseerd of verstrekt worden, over het activiteitenprogramma en over het jaarverslag. De centrumraad is samengesteld uit minstens negen leden, onder wie de centrumleider, een vertegenwoordiging namens de lokale ouderenadviesraad en minstens vijf gebruikers van het centrum. De centrumraad vergadert minstens viermaal per jaar;
- 3° het centrum garandeert inspraak van gebruikers in zijn algemene werking;
- 4° het centrum garandeert tijdens de openingsuren een permanent aanspreekpunt;
- 5° het centrum kan noden en behoeften van zijn gebruikers signaleren en formuleert zo nodig suggesties voor de afstemming en bijsturing van het woonzorgbeleid;
- 6° het centrum formuleert zijn missie en visie, vertaalt die in duidelijke doelstellingen conform de vastgestelde en te verwachten behoeften, en vertaalt die doelstellingen naar een concrete werking;
- 7° het centrum evalueert op regelmatige tijdstippen de missie en visie. Het evalueert geregeld of de doelstellingen bereikt zijn en stuurt afhankelijk daarvan bij;
- 8° het centrum gaat de tevredenheid van zijn gebruikers na en stuurt afhankelijk daarvan bij. Minstens tweejaarlijks wordt een verantwoorde gebruikerstevredenheidsmeting uitgevoerd;
- 9° het centrum beschikt over een duidelijke organisatiestructuur;
- 10° het centrum organiseert periodiek en op een gestructureerde wijze intern overleg met medewerkers en gebruikers;
- 11° het centrum werkt, als dat nodig is, samen en maakt afspraken met externe relevante actoren voor de realisatie van zijn doelstellingen en opdrachten;
- 12° het centrum beheert zijn beschikbare middelen optimaal met het oog op de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen;
- 13° het centrum realiseert zijn doelstellingen volgens de meest geschikte methodieken, rekening houdend met de hedendaagse ontwikkelingen;
- 14° het centrum garandeert aan de gebruikers een klachtrecht en zorgt voor een adequate en objectieve behandeling van de klachten. Het hanteert daarvoor een procedure waarin meegedeeld wordt hoe en waar klachten worden ingediend, en hoe ze behandeld worden;

D. Voorwaarden voor de infrastructuur

- 1° een centrum beschikt over duidelijk herkenbare en aaneensluitende lokalen;
- 2° voor de organisatie van de activiteiten, vermeld in punt A, 3°, beschikt het centrum over een aangepaste en voldoende grote ontmoetingsruimte;
- 3° naast de ontmoetingsruimte, vermeld in punt 2°, beschikt het centrum over minstens één aparte ruimte voor de organisatie van activiteiten als vermeld in punt A, 3° en 4°. Die ruimte kan comfortabel gebruikt worden door groepen van minstens 15 personen;
- 4° het centrum beschikt over een aparte gespreksruimte, waar de privacy van de gebruiker gegarandeerd is;
- 5° het centrum is volledig toegankelijk voor rolstoelgebruikers. Rolstoelgebruikers moeten zelfstandig het gebouw, de lokalen, vermeld in punt 2° tot en met 4°, en de sanitaire ruimten kunnen betreden;
- 6° het centrum voorziet in de nodige accommodatie en hulpmiddelen, en zorgt voor een passend onderhoud ervan. De accommodatie en de hulpmiddelen zijn aangepast aan zijn gebruikers, opdrachten en medewerkers.

E. Sectorspecifieke vereisten:

1. Gebruikersgericht

Privacy – discretie Elk lokaal dienstencentrum respecteert de persoonlijke levenssfeer van de gebruiker en zijn omgeving en stelt zich discreet op bij het verwerven, gebruiken en doorgeven van informatie terzake.

Waardigheid Het lokaal dienstencentrum neemt de waardigheid en de eigen verantwoordelijkheid van de gebruiker als uitgangspunt.

Autonomie Het aanbod van het lokaal dienstencentrum stimuleert de eigen mogelijkheden van de gebruiker en respecteert zoveel mogelijk de individuele levensstijl.

Zelfredzaamheid Het lokaal dienstencentrum schept kansen en stimuli tot behoud en/of ontwikkeling en/of optimalisering van de individuele mogelijkheden van de gebruiker.

Zorg op maat Het lokaal dienstencentrum geeft op iedere vraag een passend antwoord rekening houdend met de individuele mogelijkheden van de gebruiker en de mogelijkheden van het lokaal dienstencentrum

Informatie Het lokaal dienstencentrum beschrijft en verstrekt op een voor de gebruiker verstaanbare manier zijn aanbod en voert hierover een aangepaste communicatie met de doelgroepen en de potentiële doelgroepen en verwijzers.

Inspraak Het lokaal dienstencentrum garandeert inspraak van gebruikers in de algemene werking

Bereikbaarheid - toegankelijkheid Het lokaal dienstencentrum besteedt onder andere aandacht aan de fysieke, culturele, financiële, psychologische en sociale aspecten van bereikbaarheid en toegankelijkheid voor zijn doelgroepen

Integrale benadering Het lokaal dienstencentrum zorgt, door een geïntegreerd aanbod van zowel dienstverlening als activiteiten, dat de gebruiker er terecht kan met al zijn/haar vragen, zorgen, talenten, interesses, nood en inzet

Vrijheid van meningsuiting Het lokaal dienstencentrum respecteert de op democratie gebaseerde ideologische, filosofische en godsdienstige overtuigingen van zijn gebruikers en waakt erover dat gebruikers de overtuigingen van andere gebruikers respecteren

Klachtenrecht Het lokaal dienstencentrum hanteert een procedure waarin meegedeeld wordt hoe en waar klachten worden ingediend, en hoe ze behandeld worden.

2. Continuïteit:

Permanent aanspreekpunt Het lokaal dienstencentrum garandeert tijdens de openingsuren een permanent aanspreekpunt.

Continuïteit van het aanbod Het lokaal dienstencentrum garandeert binnen de beschikbare middelen continuïteit van het aanbod, al dan niet in samenwerking met derden.

3. Maatschappelijke aanvaardbaarheid

Eigentijds aanbod Het lokaal dienstencentrum streeft naar een eigentijds, op maatschappelijke behoeften gebaseerd aanbod vanuit een niet-discriminerende houding.

Signaalfunctie Het lokaal dienstencentrum kan noden en behoeftes van zijn doelgroepen signaleren en formuleert waar nodig suggesties voor afstemming en bijsturing van het zorgbeleid

4. Doeltreffendheid

Missie en visie Het lokaal dienstencentrum formuleert zijn missie en visie, vertaalt deze in duidelijke doelstellingen in overeenstemming met de vastgestelde en te verwachten behoeftes en vertaalt deze doelstellingen naar een concrete werking

Evaluatie en doeltreffendheid Het lokaal dienstencentrum evalueert op regelmatige tijdstippen de missie en visie. Het evalueert geregeld of de doelstellingen bereikt zijn en stuurt in functie hiervan bij

Tevredenheid van de gebruikers Het lokaal dienstencentrum gaat de tevredenheid van zijn gebruikers na en stuurt in functie hiervan bij.

5. Doelmatigheid

Organisatiestructuur Het lokaal dienstencentrum beschikt over een duidelijke organisatiestructuur.

Personele middelen Het lokaal dienstencentrum zet, binnen de beschikbare middelen, voldoende en deskundig personeel en medewerkers in om zijn vooropgestelde doelstellingen te realiseren

Personeelsbeleid Het lokaal dienstencentrum bewaakt op een systematische manier de deskundigheid en het functioneren van het personeel en de medewerkers.

Accommodatie en hulpmiddelen Het lokaal dienstencentrum voorziet in de nodige accommodatie en hulpmiddelen en zorgt voor een passend onderhoud ervan. De accommodatie en de hulpmiddelen zijn aangepast aan zijn doelgroepen, opdrachten en medewerkers

Vrijwilligers Het lokaal dienstencentrum stimuleert en ondersteunt de inschakeling van vrijwilligers in zijn werking.

Intern overleg Het lokaal dienstencentrum organiseert periodiek en op een gestructureerde wijze intern overleg met medewerkers en gebruikers.

Externe samenwerking Het lokaal dienstencentrum werkt, indien nodig, samen en maakt afspraken met externe relevante actoren voor de realisatie van zijn doelstellingen en opdrachten

Middelen Het lokaal dienstencentrum beheert zijn beschikbare middelen optimaal in functie van de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen.


Methodieken Het lokaal dienstencentrum realiseert zijn doelstellingen volgens de meest geschikte methodieken rekening houdend met de hedendaagse evoluties.

Evaluatie Het lokaal dienstencentrum evalueert op systematische wijze zijn werking

E. Verbetertrajecten: (MB 22/03/2002)

Voor de activiteiten of projecten die worden aangevat, worden de volgende elementen beschreven :

- 1° de projectdefinitie : omschrijving van de doelgroep, verantwoording en doelstellingen van het project;
- 2° het stappenplan voor het doorlopen van het project;
- 3° de voorbereiding, de invoering en de voortgangscontrole van het project;
- 4° de deelnemers aan het project en hun bevoegdheden;
- 5° het tijdpad;
- 6° de ingezette middelen;
- 7° de communicatie en de rapportering over het project

		Document Pagina	KWAHB 14-12
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	Kwaliteitsbeleid Opdrachtverklaring. Visie en Missie Hulp- en dienstverleningsaanbod.	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Visie en Missie:

Onze missie:

Ons lokaal dienstencentrum voorziet in een gevarieerd aanbod van diensten, ontspanning, vorming en thuiszorg. Onze deuren staan open voor iedereen, ongeacht de leeftijd, de achtergrond, de interesse, hun mogelijkheden of beperkingen. Thuiszorggebruikers, senioren en zorgbehoevenden krijgen bijzondere aandacht. Het lokaal dienstencentrum wil mensen uit de buurt ondersteunen zodanig dat ze zo lang mogelijk zelfstandig en kwaliteitsvol thuis kunnen blijven wonen. Het lokaal dienstencentrum wil dit doel op drie manieren vervullen:

1. Verstrekken van informatie en advies: u kunt in het lokaal dienstencentrum terecht met allerlei vragen over ouder worden, zelfstandig wonen, het aanbod van activiteiten binnen ons centrum en erbuiten,...
2. Ontspannings- en vormingsactiviteiten: u kunt in het lokaal dienstencentrum kaarten met vrienden, een cursus volgen, een uitstap doen, een optreden bijwonen, gezellig samen zijn met anderen (mensen ontmoeten), ...
3. Zorg verstrekken: in ons lokaal dienstencentrum kunt u onder andere terecht voor warme maaltijden; minder mobiele centrale en het heeft een doorverwijzende functie voor andere thuiszorg dienstverleningen.

Wij willen een belangrijk accent leggen op preventie. Onder meer via ons ontspannings-, informatie- en vormingsaanbod willen wij als dienstencentrum kansen creëren zodanig dat mensen mekaar kunnen ontmoeten en hen zo behoeden van sociaal isolement en vereenzaming.

Het dienstencentrum heeft oog voor gezonde voeding, hygiëne en zorgen op maat.

Wij wensen door een kwaliteitsstreven onze werking permanent te verbeteren en door een innovatief beleid ons dienstenaanbod steeds actueel te houden.


Naar onze medewerkers toe wensen wij een werkomgeving te scheppen die hen in staat stelt zich professioneel te ontplooiën. Vrijwilligers, mantelzorgers en studenten kunnen op de nodige ondersteuning rekenen. Gerichte vorming en bijscholing voor onze medewerkers is een streefdoel.

We streven ernaar om in ons centrum de beschikbare middelen te bundelen, zodanig dat een optimale tevredenheid van gebruikers en medewerkers kan gerealiseerd worden.

Om steeds een ethisch verantwoorde hulp- en dienstverlening mogelijk te maken, wensen wij een gezond financieel beleid te voeren.

Wij wensen samen te werken en te overleggen met de externe relevante actoren voor het realiseren van

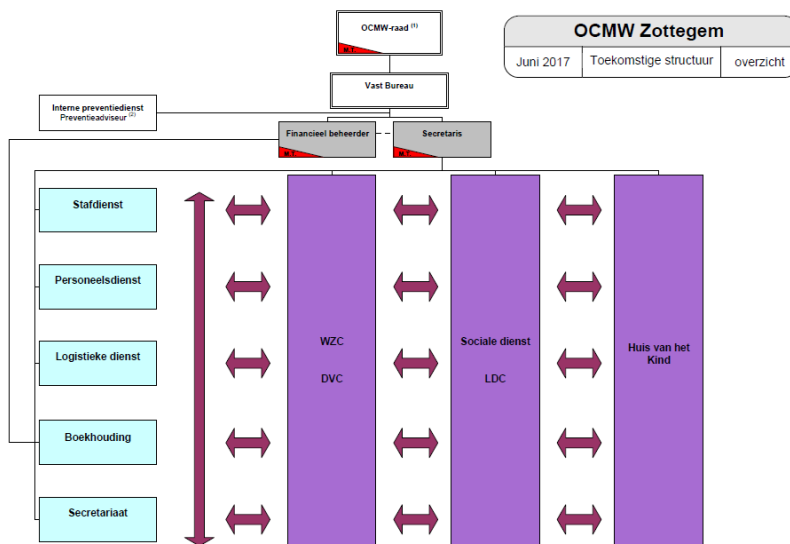
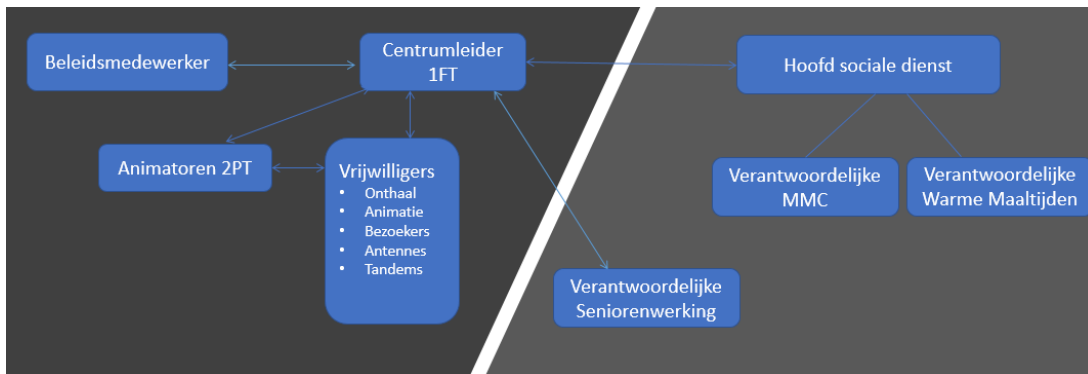
onze doelstellingen en opdrachten. Tevens hechten we belang aan een open communicatie en inspraak tussen de voorziening en de gebruikers.

		Document Pagina	KWAHB 16
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	KWALITEITSSYSTEEM CONDITIONELE ELEMENTEN Organisatiestructuur.	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Kwaliteitssystemen

Conditionele elementen:

Organisatiestructuur.

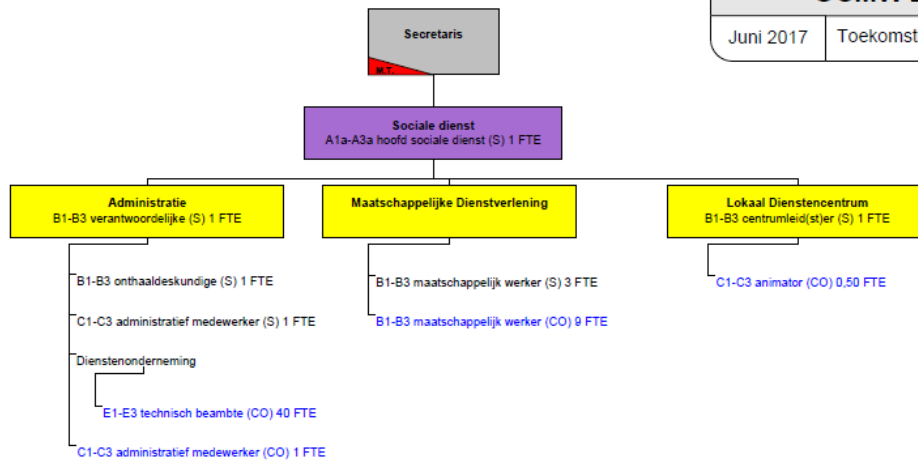



OCMW Zottegem

Juni 2017

Toekomstige structuur

SD



		Document Pagina	KWAHB 18
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	KWALITEITSSYSTEEM CONDITIONELE ELEMENTEN Personeel	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/


Personeel.

1 FT: centrumleider

- Saskia De Smet: diploma: maatschappelijk werker - in dienst:
- Steven Saeys: diploma: maatschappelijk werker - in dienst 01/09/2018 – 30/04/2019


2PT: animator

- An Van de Sype : diploma: A2 kantoorautomatisering / attest zorgkundige (2016) in dienst 3 september 2018
- Tamara Verbruggen:

		Document Pagina	KWAHB 16
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan	KWALITEITSSYSTEEM CONDITIONELE ELEMENTEN Vormingsbeleid.	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18

9620 Zottegem		Goedgekeurd op Geldig van	2019/03/18 2019/03/
---------------	--	------------------------------	------------------------

Vormingsbeleid: *Niet ingevuld*

		Document Pagina	KWAHB 17
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	KWALITEITSSYSTEEM CONDITIONELE ELEMENTEN Vrijwilligers	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Vrijwilligers.

Er zijn 5 vrijwilligerswerk categorieën:

Verjaardagbezoekers:

De alleenstaanden die 85 en 90 jaar worden krijgen vanuit het lokaal dienstencentrum Egmont een verjaardagbezoek. Heb jij tijd en zin, ben je een luisterend oor, dan ben jij geknipt om met ons mee te werken aan deze actie!

Zozo tandem:

Bij de ZoZo tandem vorm je samen met een medewerker uit de professionele thuiszorg een duo. Je bepaalt zelf wanneer en hoe vaak je op bezoek gaat, samen gaat winkelen of wandelen,... Je doorbreekt de stilte van de vereenzaming.

Antennes:


Heb je oog en oor voor je omgeving? Ben je bereid om in je buurt waar nodig kleine hulp interventies te doen? Wil je je burens informeren over het hulpaanbod in Zottegem? Aarzel niet om ons te contacteren. Wij bezorgen jou een handige brochure waarin je verneemt waar je voor wat terecht kan. Uiteraard staan we ter beschikking om de signalen die je opvangt samen met jou te bekijken.

Animatieteam:

Het lokaal dienstencentrum is een trefpunt voor 55+ers. We organiseren allerhande activiteiten (informatieve, vormende en recreatieve). Het overzicht presenteren we in dit boekje. Ben je creatief, breng je graag mensen bij elkaar, ben je een organisatietalent en heb je nog wat tijd, aarzel niet om ons te contacteren. Misschien kan jij wel ons animatieteam versterken.

Onthaal team:

Wekelijks komen in het lokaal dienstencentrum heel wat bezoekers langs. Om alle bezoekers te verwelkomen beschikken we over een onthaalploeg die je met genoeg een drankje bestelt in de cafetaria. Zin om mee te werken met de onthaalploeg cafetaria, contacteer ons.

		Document Pagina	KWAHB 18
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan	KWALITEITSSYSTEEM CONDITIONELE ELEMENTEN Accomodatie.	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18

9620 Zottegem		Goedgekeurd op Geldig van	2019/03/18 2019/03/
---------------	--	------------------------------	------------------------

Accommodatie: Het lokaal dienstencentrum beschikt over:


- Een polyvalente zaal: capaciteit 100 personen;
- Twee vergader- / leslokalen: capaciteit elk 20 personen
- Bib / ontvangstruimte;
- Cafetaria.
- Onthaal balie
- Bureau Centrumleider



Huishoudelijk reglement lokaal dienstencentrum Egmont

1. LDC Egmont is een voorziening van OCMW Zottegem dat tijdens de openingsuren openstaat voor alle inwoners van Zottegem, zonder onderscheid te maken in afkomst, overtuiging of leeftijd.
2. Van iedere gebruiker wordt verwacht dat hij/zij de overtuiging en eigenheid van de andere gebruikers, personeel en andere medewerkers respecteert.
3. Het dienstencentrum garandeert tijdens de openingsuren een permanent aanspreekpunt. Elke vraag krijgt een passend antwoord ofwel ter plaatse ofwel door doorverwijzing of begeleiding naar de gepaste dienst of persoon.
4. Het dienstencentrum heeft volgende openingsuren: zie elders

5. Er zijn vele vrijwilligers actief in het dienstencentrum. Wij vragen respect voor hun vrijwillige inzet.
6. Er zijn geen vaste plaatsen in de cafetaria en/of restaurant. Het personeel kan plaatsen toewijzen.
7. In het dienstencentrum mag niet gerookt worden.
8. Honden zijn toegelaten, op voorwaarde dat zij aan de leiband worden gehouden, voldoen aan netheid en hygiëne, niet storend zijn en geen gevaar opleveren voor de bezoekers of medewerkers van het dienstencentrum. Bezoekers met dieren kunnen steeds door de centrumleider geboden worden het dienstencentrum te verlaten.
9. Wij vragen om de netheid en hygiëne te respecteren in de gemeenschappelijke lokalen en in het bijzonder van de toiletten.
10. Cafetaria/zaal Sotto
 - De cafetaria is een ontmoetingsruimte. Verbruiken is niet verplicht.
 - De consumpties dienen bij elke bestelling contant betaald te worden.
 - Publicaties, kranten e.d. liggen ter beschikking van de gebruikers en mogen niet meegenomen worden hetzij flyers of boeken uit de ruilbib.
 - Het gebruik van alcoholische dranken kan door de centrumleider en/of andere medewerkers beperkt of geweigerd worden.
11. Restaurant
 - De bonnetjes voor de warme maaltijden worden aangekocht aan het onthaal van het woonzorgcentrum en kosten 8 euro. De bonnetjes worden ten laatste vóór 9 uur in de box aan de ingang van het woonzorgcentrum gedeponeerd. Annulatie gebeurt eveneens vóór 9 uur via het lokaal dienstencentrum.
 - Bij niet of te laat afzeggen, wordt de maaltijd aangerekend.
12. Zonder toestemming van de centrumleider mag er geen eigen drank of voedsel meegebracht worden. Er kunnen, naar HACCP-normen, geen etenswaren mee naar huis genomen worden.
13. Activiteiten
 - De centrumleider en animator stellen het activiteitenprogramma op.
 - Inschrijvingen en betaling voor activiteiten gebeuren op voorhand in het dienstencentrum of bij de partnerorganisatie.
 - Enkel in gevallen van overmacht wordt het inschrijvingsgeld terugbetaald.
 - Indien er te weinig inschrijvingen zijn, kan het dienstencentrum een activiteit annuleren. Zij die zich hadden ingeschreven krijgen hun inschrijvingsgeld terug.
 - Om de deelname aan activiteiten te kunnen registreren, wordt uw identiteit genoteerd.
14. Inspraak
 - Voorstellen, bemerkingen en suggesties kunnen steeds gemeld worden bij de centrumleider, personeelsleden of medewerkers (vrijwilligers). Eveneens is er een klachten- en suggestiebus voorzien.
 - De centrumraad geeft advies over de werking. Het verslag ligt ter inzage bij de centrumleider.
15. Een klacht kan zowel mondeling, telefonisch als schriftelijk (inclusief e-mail) worden ingediend. In het onthaal van het dienstencentrum hangt de klachtenprocedure uit.
16. De woonzorgcampus Egmont heeft een procedure uitgewerkt voor seksueel grensoverschrijdend gedrag. Meldingen kunnen mondeling of schriftelijk worden geuit bij de centrumleider of de OCMW-secretaris.
17. Persoonlijke gegevens die verstrekt worden bij de inschrijving voor activiteiten worden enkel gebruikt voor de opvolging van de algemene werking van het dienstencentrum.
18. Het is verboden zonder toelating van de centrumleider:
 - folders of affiches te verspreiden in het dienstencentrum;
 - propaganda te maken voor onderwerpen die niet relevant zijn met de werking van het dienstencentrum;
 - iets te koop aan te bieden in het dienstencentrum.
19. Het dienstencentrum zorgt voor een brandverzekering en verzekering burgerlijke aansprakelijkheid.

		Document Pagina	KWAHB 21
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	KWALITEITSSYSTEEM CONDITIONELE ELEMENTEN Financiële structuur	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Financieel kader:

Algemeen

Het financiële luik van het LDC is volledig opgenomen in de werking van het OCMW/Gemeente Zottegem..

Het lokaal dienstencentrum valt onder het beleidsdomein 6: ouderenzorg. Het lokaal dienstencentrum beschikt over een eigen budget. Het Vast Bureau is budgethouder van alle beleidsdomeinen. Zij keuren alle uitgaven en inkomsten goed. De grootste uitgavenposten van het LDC zijn : aankoop voedingswaren en dranken, aankoop producten voor cafetaria, kosten voor nutsvoorzieningen, werkingskosten, personeelskosten,...

Het LDC beschikt over een werkingsbudget. Het is de bedoeling dat de uitgaven ongeveer evenredig zijn met de inkomsten. Concrete werkwijze zie verder.

Beheer kassaregister

Er is 1 kasregister (cafetaria).

De vrijwilliger onthaal, ontvangt bij de start van zijn onthaal opdracht een kassa met 100€. Hij/zij houdt alle inkomsten bij via de kassa. Op het einde van de dag sluit hij/zij de kassa af en overhandigt aan de onthaal medewerker de kassa met kastickets.

Deze ontvangsten (restaurant en cafetaria) worden door de administratief medewerker dagelijks gecontroleerd, en ingevoerd in BLDA.

Beheer inkomsten activiteiten

Gebruikers kunnen op 2 manieren betalen voor een activiteit van het LDC

Via een overschrijving

- De gebruikers betalen het inschrijvingsgeld rechtstreeks op de rekening van het OCMW.
- De medewerkers van de financiële dienst boeken de gelden op de juiste post van de boekhouding.
- De medewerkers van de financiële dienst brengen de medewerkers van het LDC op de hoogte van de boeking.
- De medewerkers van het LDC noteren op de registratiefiches dat de betaling in orde is.

Rechtstreeks in het LDC: cash²

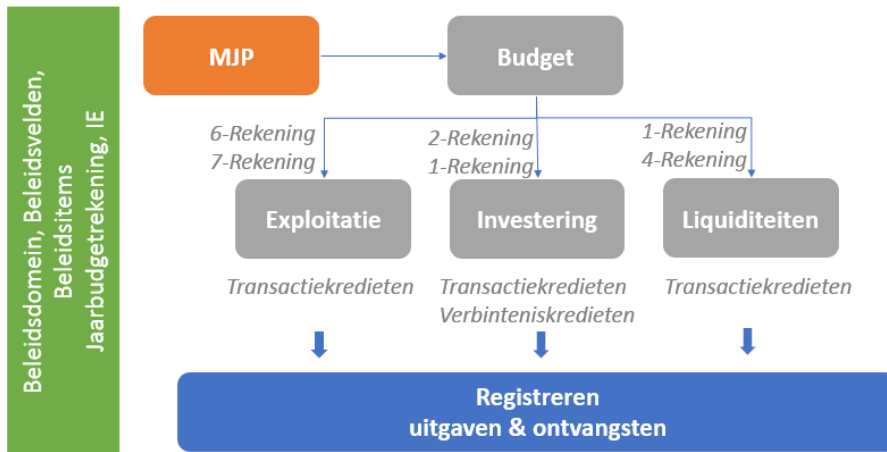
- De gebruikers betalen rechtstreeks aan één van de medewerkers van het LDC.

² Cash betalingen worden in de toekomst zo veel mogelijk geweerd.

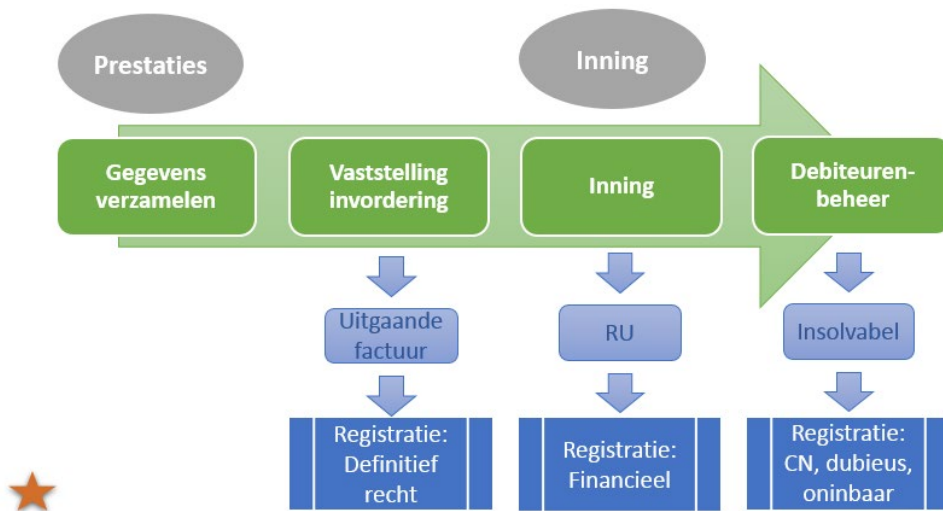
- De medewerker van het LDC noteert de betaling in BLDA.
- Gezien de inkanteling van het OCMW in de stad wordt de opvolgprocedure inboekingen BLDA herbekeken.

Er wordt gewerkt met het BBC.

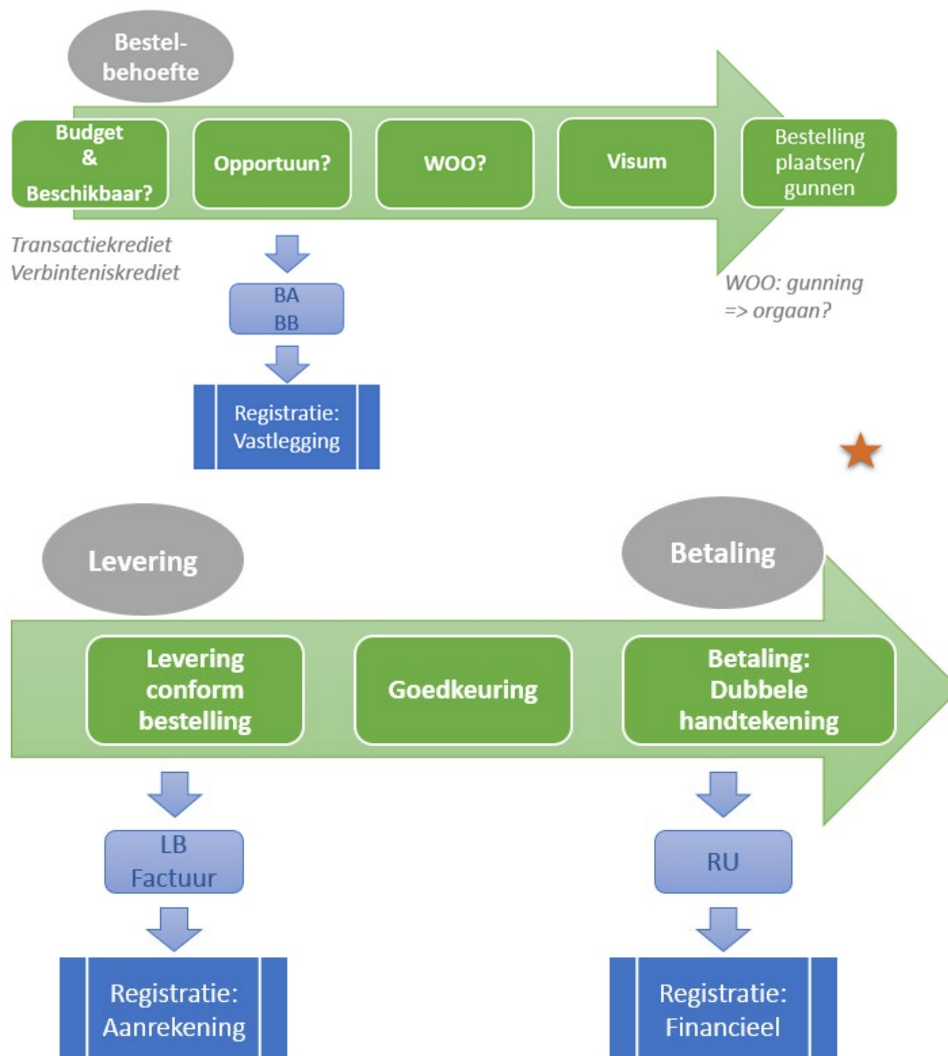
✓ **Beleidsplanning : aanpak**

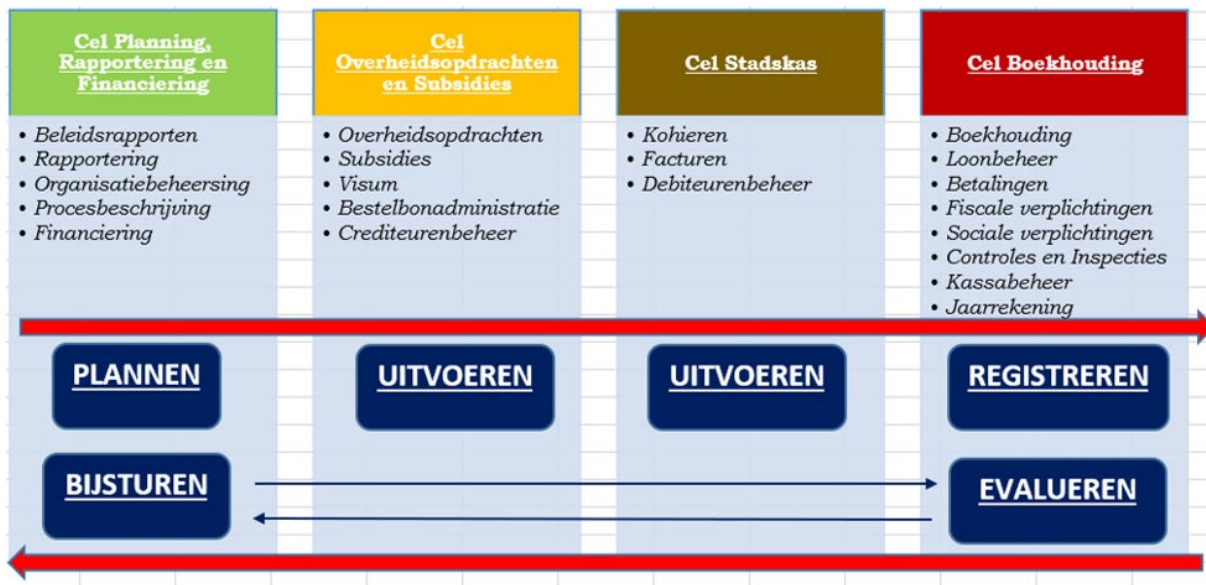


Ontvangsten



Uitgaven





Responsabilisering = "aanzetten tot het nemen van verantwoordelijkheid"

- BBC stelt de hele organisatie voor zijn verantwoordelijkheid, zowel politiek als ambtelijk
- BBC heeft betrekking op de hele organisatie (top-down/bottom-up)
- BBC betreft de hele organisatie (wat draagvlak voor beleid creëert)
- BBC is bijkomend instrument om de responsabilisering van personeel te versterken (o.a. in combinatie met budgetverantwoordelijkheid, taakstellend, doelgericht, organisatiebeheersing (OBS), opvolging en evaluatie)

Kostenbewustzijn: "je denken én je doen richten op een optimaal gebruik van tijd, geld en andere middelen"

- Organisatie dient altijd kostenbewust te zijn (ook los van BBC)
- BBC verandert wel filosofie: eerst planning en inhoud, daarna koppelen aan financiële middelen, nadruk op resultaat
- Uitdaging: doel en effect realiseren binnen de beschikbare middelen en tijd → vereist "bewust" omspringen met de middelen en tijd

Rol van de budgetverantwoordelijke:

- Meerjarenplanning
- Bestellen
- Leveringen
- Factuurcontrole
- Ontvangsten en kassabeheer
- Opvolgingsrapportering en jaarrekening
- Aanpassing meerjarenplanning

VERANTWOORDELIJK VOOR MIDDELEN

VIA TOEWIJZING BELEIDSVELDEN

Afwijking: horizontale versus verticale budgetverantwoordelijkheid

- Elk "diensthoofd"
- Exploitatie per AR-BI-actie
- Investerings per subproject

- Goedkeuring MAT
- Taken (delegeerbaar aan semi-verantwoordelijke)
 - Voorstellen origineel budget + aanvragen wijzigingen
 - Voorbereiding dossiers overheidsopdrachten
 - Aanvraag financiële adviezen en visums
 - Opvolgen kredieten
 - Indienen budgetverschuivingen bij overschrijding
 - Opmaak bestelaanvragen
 - Validatie facturen
 - Beheer ontvangsten en kassa's
 - Evaluatie realisatie doelstellingen

Opmaak meerjarenplan:

- Elke legislatuur nieuw meerjarenplan
- Ieder jaar beperkte (!) heroriëntatie mogelijk
- Wijziging in principe budgettair neutraal
- CBS beslist in uitzonderlijke gevallen over niet budgettair neutrale wijzigingen
- Volgens uitgestippeld tijdsplan

Budgetcontrole = kredietbewaking:

Exploitatie

- Per beleidsdomein per budgetverantwoordelijke
- Enkel voor variabele posten
- Vaste kosten + geplande activiteiten vastgelegd op 1/1

Bij kredietoverschrijding op lijnniveau

- Via bb-admin standaardalert bij validatie
- Maandelijkse rapportering op DHO
- Twee kredietcontroles/jaar (mei-september) om aan te zuiveren (via ARA)
- ! Indien voorstel tot aanzuivering niet tijdig wordt ontvangen en kredieten tegen einde maand niet zijn aangezuiverd = geen validatie meer van bestelaanvragen

Investerings

- per enveloppe/sub project/AR/BI

Bij kredietoverschrijding

- Aanvraag tot budgetverschuiving (indien binnen eigen verantwoordelijkheid, BD en rubriek) via mail
- Aanvraag aan MAT om te voorzien bij BW

Budgetherziening: ! IN PRINCIPE BUDGETTAIR NEUTRAAL

- Interne kredietverschuivingen binnen BD
- Budgettair neutraal = ARA > geen CBS of GR
- Niet budgettair neutraal = IKA > CBS
- Budgetwijziging
- In juni met analyse restkredieten overgedragen N-1
- In oktober met analyse haalbaarheid beschikbare kredieten
- Aanvragen via standaard protocollen op publieke map L-schijf

Bestelaanvraag:

- Budgetverantwoordelijke = “bestellende dienst”
- Informeert de schepen bij “delicate” bestellingen

- Elke bestelbon wordt voorafgegaan door bestelaanvraag
- Ingeven via BEO-module (“bestelbonadministratie”)
- Kredietcontrole door bestellende dienst
- Stand van de kredieten = in real time ter beschikking
- Enkel in UITZONDERLIJKE gevallen kan hiervan worden afgeweken

Volgende gegevens worden zeker vermeld op de bestelaanvraag:

- voorstel van leverancier
- btw nummer of ondernemingsnummer;
- bedrag + verschuldigde btw;
- volledige en juiste opgave van de aan te kopen goederen;
- leveringsadres, contactpersoon, telefoonnummer en emailadres;
- duidelijke beschrijving waarvoor de bestelling dient,
- de boekhoudsleutel;
- vermelding van de bevraagde firma's of leveranciers en hun offertes, samen met de stavingstukken (indien vereist),

NH omvat een uitgebreide lijst van leveranciers. Indien de gekozen firma toch niet in de lijst blijkt opgenomen, volstaat een e-mail naar boekhouder@zottegem.be.

Verloop:

- Cel overheidsopdrachten valideert (dagelijks) bestelaanvragen
- VISUM of ADVIES nodig?
- Kredietcontrole
- Toetsing met interne aankoopprocedure en BBC-regels
- Toetsing met wet overheidsopdrachten
- Toetsing aankoopbehoefte
- Toetsing met grensbedragen
- Pas vanaf 8.500 euro / 10.000 euro naar CBS/VB/Raden
- Bestelbon: (digitaal) tekenen door AD en burgemeester
- Op korte termijn: via Verifieer
- Uitzondering: “kleinere aankopen”: Maximaal 250 euro (excl. btw) In samenspraak met financiën onmiddellijk bestelaanvraag obv leveringsnota

Deze kleinere aankopen kunnen nooit cash betaald worden. In principe wordt er steeds betaald na verstrekte en aanvaarde diensten of leveringen en via overschrijving. Indien dit niet mogelijk is, kan er uitzonderlijk via een debetkaart of creditkaart van het stadsbestuur worden betaald. Deze bankkaarten worden beheerd door de dienst financiën.

De bankkaart kan enkel gebruikt worden voor:

- dringende uitgaven waarvoor de bestelbonprocedure niet kan doorlopen worden
- on-line betalingen
- uitgaven bij firma's of winkels waar niet met bestelbon kan gewerkt worden.

Kleine kosten die op voorhand cash betaald worden door werknemers van het stadsbestuur en waar de werknemer om een terugbetaling verzoekt, worden niet meer aanvaard.

Goedkeuring factuur:

- Alle facturen naar: facturen@zottegem.be / facturen@ocmw.zottegem.be / facturenagb@zottegem.be
- Geen originele facturen bij diensten !

- Via E-invoice / pdf-format (email) / papier (=scanning)
- Goedkeuren van de facturen door de budgetverantwoordelijke (binnen de 7 dagen)
- Verificatietermijn versus Betalingstermijn: 30 dagen
- Wat houdt de controle en bijgevolg de goedkeuring door de budgetverantwoordelijke in?:
- FACTUUR IS:
 - uitgevoerd (via werken, leveringen of diensten) en dit conform de wet op overheidsopdrachten en de interne aankoopprocedure
 - voldoet qua kwantiteit met het gevraagde op de bestelbon (hoeveelheidscontrole)-
 - voldoet aan alle kwaliteitseisen (kwaliteitscontrole)
 - in overeenstemming is met de leveringsnota
 - in overeenstemming is met de afgesproken prijzen op de bestelbon
- Facturen: na goedkeuring betaalbaarstelling via CBS/VB

(= "mandatenlijsten")

- Betaling: dubbele handtekening

(= "betaallijsten") – Belfiusweb

- *AD: wettigheid*
- *FD: thesaurie*

Wat bij problemen?


- Indien factuur niet correct is, wordt deze geweigerd en teruggestuurd naar cel overheidsopdrachten
- Reden van weigering wordt meegegeven in commentaarveld
- Budgetverantwoordelijke neemt de nodige stappen naar leverancier toe (en houdt financiën op de hoogte)
- Geen enkele factuur wordt betaald zolang die niet is goedgekeurd door de budgetverantwoordelijke

Ontvangsten

- Budgetverantwoordelijke: draagt ook de verantwoordelijkheid over FACTURATIE en KASSABEHEER
- Opmaak facturen (tijdig, correct en digitaal)
- Facturatiepakket, gelinkt aan de boekhouding (New Horizon)
- Afspraken maken financiën omtrent versturen
- Rol financiën: "debiteurenbeheer" (= opvolgen van openstaande vorderingen, inclusief dossierbeheer)
- Bij betwistingen: advies vereist van budgetverantwoordelijke

Kassabeheer:

- Doel: maximaal "cashless" – digitale betaalmiddelen
- Financiën: geen kassa meer
- Analyse en optimalisatie bestaande kassa's: "behouden of niet?"
- Zo ja = kassabeheerders, aan te stellen door het MAT
- Zo ja = kassasysteem beheersregels
- Steeds koppeling (externe) kassa – boekhouding (New Horizon)
- Dagelijkse afsluiting en (door)boeking in NH!
- Geen registraties meer na kasafsluiting!
- Dagelijkse, dubbele kasstelling: bij opening én sluiting
- Kasverschillen melden aan budgetverantwoordelijke – NAAR MAT
- Maandelijkse kascontrole door budgetverantwoordelijke (PV van kascontrole)
- Tweedelijnscontrole door financiën: kascontroles doorheen het jaar


		Document Pagina	KWAHB 30
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	KWALITEITSSYSTEEM CONDITIONELE ELEMENTEN samenwerkingsverbanden	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Permanente en/of occasionele samenwerkingsverbanden.

Permanente: zie samenwerkingsovereenkomsten

- Beschut Wonen Vlaamse Ardennen
- BOV coach
- Centrum Geestelijke Gezondheidszorg
- Cultuurcentrum Zoetegem
- CVO Groeipunt
- CVO Pantha Rei
- Davidsfonds
- De Hoop
- Diabetesliga
- Eerstelijnszone
- Gezond plus
- Grijsje Geuzen
- Huis van de Mens
- Kom op tegen Kanker
- KWB
- Leerpunt
- Netwerk Levensende
- Okra Academie
- Panacea
- Praatcafé Dementie
- Sportdienst
- t Web
- Vormingplus
- Wonozo
- Weight Watchers
- ZoZo netwerk

Occasionele:

		Document Pagina	KWAHB 30
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	Kwaliteitssysteem Conditionele elementen Permanent aanspreekpunt	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Permanent aanspreekpunt.


Het permanent aanspreekpunt wordt gerealiseerd door de centrumleider en de animatorenwerker. Deze personen zijn vaak langer aanwezig dan de openingsuren waardoor er zeker voldoende bereikbaarheid is. Vragen die verder gaan dan de werking van het LDC worden doorgegeven aan de medewerkers van het Sociaal Huis.

openingsuren LDC:

- Maandag 8u30 tot 12u / 13u tot 16u
- Dinsdag 8u30 tot 12u / 13u tot 16u
- Woensdag 8u30 tot 12u
- Donderdag 8u30 tot 12u / 13u tot 18u30
- Vrijdag 8u30 tot 12 / 13u tot 16u

Telefoon: 09/ 364 56 95

Mail: ldcegmt@ocmw.zottegem.be

		Document Pagina	KWAHB 321
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	KWALITEITSSYSTEEM CONDITIONELE ELEMENTEN Inspraakkanalen	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Inspraakkanalen.

Individuele inbreng:

Elk individu die een suggestie wenst te formuleren wordt beluisterd. Alle suggesties worden beluisterd en zo mogelijk opgevolgd.

Centrumraad:

De centrumraad is het structureel inspraakorgaan van het LDC. De centrumraad vergadert 4x per kalenderjaar en behandelt de programmatie van het LDC. De Centrumraad is samengesteld uit bezoekers, vrijwilligers, afgevaardigden seniorenverenigingen en een vertegenwoordiger van de seniorenraad.

Suggestie bus:


Aan het onthaal staat een suggestie bus. De suggestie bus werd geïnstalleerd op vraag van de seniorenraad. De suggestie bus wordt zelden of niet gebruikt.

Vrijwilligersoverleg:

Met regelmaat is er overleg met de vrijwilligersgroep hetzij op niveau van de vrijwilligersentiteit hetzij op het niveau van de vrijwilligersgroep in het algemeen. Van de overlegmomenten van het algemeen vrijwilligersoverleg wordt een verslag gemaakt.

Activiteitengroep:

Elke activiteitengroep heeft de mogelijkheid om suggesties te formuleren. De verantwoordelijke van elke activiteit weet dat vragen, suggesties, voorstellen geformuleerd kunnen worden. De verantwoordelijke neemt acte van elke vraag, neemt de vraag en geeft hiervan melding aan de centrumleider.

		Document Pagina	KWAHB 32
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	KWALITEITSSYSTEEM CONDITIONELE ELEMENTEN Informatiekanalen	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Informatiekanalen naar de gebruiker.

Activiteitenbrochure:

Tweemaandelijks wordt een activiteitenbrochure uitgegeven. De activiteitenbrochure bevat de activiteiten van het LDC voor de desbetreffende 2 maanden. De activiteitenbrochure wordt digitaal en in printversie verspreid. Er worden +/- 1200 exemplaren gedrukt per editie. Digitaal gaat de brochure naar +/- 500 geadresseerden. Tevens wordt de link van de activiteitenbrochure via diverse kanalen kenbaar gemaakt.

Facebook:

Het LDC beschikt over een facebook pagina. Hier worden de activiteiten aangekondigd en wordt met regelmaat een fotorelaas van de activiteiten opgenomen. De facebook pagina heeft momenteel een 250 tal volgers. <https://www.facebook.com/ldcegmont/>

Gepubliceerd	Bericht	Type	Doelgroep	Bereik 	Betrokkenheid
11/03/2019 10:58	 Aandacht, digiclub gaat door op 21 maart en niet zoals			124 	3 3  
11/03/2019 10:00				88 	0 2 
11/03/2019 10:00				69 	0 1 
8/03/2019 12:54	 Er zijn nog enkele plaatsen beschikbaar voor de info			203 	7 3  
7/03/2019 00:00				383 	5 5  

Webpagina stad Zottegem:

Het LDC heeft een pagina op de website van de stad Zottegem.

<https://www.zottegem.be/welzijn-en-onderwijs/voor-senioren/lokaal-dienstencentrum-egmont.aspx>



Lokaal dienstencentrum Egmont

Stadsmagazine (3 maandelijks):

<https://www.de-beiaard.be/2018/01/23/zottegem-in-beeld-voortaan-gratis-in-elke-zottegemse-bus/>

Affiches.

Van vrijwel alle activiteiten worden affiches gemaakt die opgehangen worden in het LDC en de gemeentelijke gebouwen.

Flyers.

Van de meeste activiteiten worden flyers verspreid via het LDC en via de seniorenraad.

Communicatie naar de pers.

De pers wordt nu en dan op de hoogte gebracht van activiteiten.


Infoborden.

De UIT-databank.

Verjaardagbezoeken:

Vrijwilligers bezoeken de alleenstaande bewoners van Zottegem die 85 of 90 jaar worden. Bij een dergelijk bezoek ontvangen de jarigen een infopakket.

Procedures (operationele elementen)


		Document Pagina	KWAHB 34
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	KWALITEITSSYSTEEM PROCEDURES Procedure behandelen van vragen	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Procedure voor het behandelen van vragen.

Tijdens de openingsuren van het LDC komen de vragen binnen bij de animator, vrijwilliger onthaal of de centrumleider. Dit kunnen vragen zijn over de dienstverlening van het LDC, thuiszorg, maar kan ook gaan over andere vormen van dienstverlening die niet direct aangeboden worden door het LDC.

Indien we zelf geen oplossing kunnen bieden verwijzen wij hen door naar het Sociaal Huis of naar de bevoegde dienst. Terugkerende vragen worden steeds besproken met de andere medewerkers op het werkoverleg zodat ook zij op deze vragen kunnen antwoorden.

We zorgen voor een gevarieerd aanbod van dienstverlening , waarbij we heel vaak op vraag van de gebruikers werken. Tevens zorgen we ook dat de vaste waarden telkens terug komen.

		Document Pagina	KWAHB 35
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	Kwaliteitssysteem PROCEDURES Procedure ontvangen en behandelen van klachten	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Procedure en reglement voor het ontvangen en behandelen van klachten.

Procedure

1. Je ontvangt de klacht.

Een klacht kan worden ingediend bij elke medewerker van het OCMW.

Bij mondelinge klacht moet de medewerker deze noteren (via het registratieformulier) :

- datum;
- naam, adres, telefoon, e-mail;
- korte omschrijving van de klacht;
- naam medewerker die klacht ontvangt.

2. Doorsturen klachten naar klachtencoördinator door degene die de klacht ontvangt.

- Bij mondelinge klacht : medewerker noteert klacht en stuurt deze naar klachtencoördinator.
- Bij schriftelijke klacht: brief bezorgen aan klachtencoördinator.
- Via e-mail : e-mail doorsturen naar klachtencoördinator.
- Via telefoon : klacht noteren + doorsturen naar klachtencoördinator.

3. Registreren van de klacht.

Enkel de klachtencoördinator noteert de klacht in een klachtenregister.

Worden genoteerd : identiteit, aard van de klacht, datum indienen klacht, datum ontvangstbewijs (maximum 10 dagen na indienen), ontvankelijk JA/NEEN, datum gemotiveerd antwoord.

4. Nazicht ontvankelijkheid door klachtencoördinator.

Binnen tien dagen brief naar indiener met bevestiging ontvankelijkheid of reden van niet-ontvankelijkheid.

5. Doorsturen klacht naar klachtenbehandelaar door klachtencoördinator, onmiddellijk na ontvankelijkheidsverklaring.

6. Inhoudelijk onderzoek door de klachtenbehandelaar.

Deze beoordeelt de klacht, vraagt uitleg bij de betrokken dienst of medewerker.

Ernstig feitenonderzoek, hij kan intussentijd ook klager contacteren voor meer duiding.

Een samenvatting van het onderzoek wordt genoteerd in een verslag.

7. Klacht beoordelen door de klachtenbehandelaar.

Deze stelt een verslag op met feiten en motieven.

Hij stelt een motiverende brief op voor de klager.

Mogelijke beoordelingen zijn :

- gegronde klacht : de regelgeving of beginselen van behoorlijk bestuur zijn niet gevolgd;

- deels gegronde klacht : bepaalde elementen uit de klacht zijn gegrond, andere niet; een oplossing wordt aangeboden;
- gegronde en gecorrigeerde klacht : de klacht is gegrond maar werd tijdens het onderzoek spontaan gecorrigeerd;
- ongegronde klacht : het bestuur/de dienst heeft correct, zorgvuldig gehandeld;
- geen oordeel : klachten waarbij na onderzoek niet voldoende duidelijkheid is en waarbij de twijfel blijft of er beter had kunnen worden gehandeld;
- stopzetting procedure door burger : door of in samenspraak met de burger.

De gemotiveerde brief wordt opgesteld door de klachtenbehandelaar die deze bezorgt aan de coördinator en wordt uiterlijk 40 dagen na het ontvangsbewijs naar de indiener gestuurd.

De klachtencoördinator gaat de vormvereisten na van het verslag en de motiverende brief.

Hij ziet toe op de neutrale houding van de klachtenbehandelaar in het behandelen van de klacht en het schrijven van het rapport en brief.

Dit betekent dat de klachtencoördinator inhoudelijk niets nagaat.

Reglement:

Artikel 1. Visie en doel

voor de gebruiker :

elke gebruiker van de hulp- en dienstverlening van het OCMW Zottegem die een klacht uit, heeft recht op een grondige behandeling van zijn klacht.

voor het OCMW :

klachten zijn kansen om de kwaliteit van de hulp- en dienstverlening te verbeteren.

Daarom streeft het OCMW Zottegem er naar om :

- de klachtendrempel te verlagen;
- klachten zorgvuldig te registreren zodat er een goed beeld ontstaat van het aantal en het soort klachten.

Artikel 2. Definitie van een klacht

§1. Een klacht is een manifeste uiting van ontevredenheid van een gebruiker over de hulp- en dienstverlening van OCMW Zottegem. Die ontevredenheid vloeit voort uit :

- het niet nakomen van afspraken;
- het afwijken van de vastgelegde of gebruikelijke werkwijze;
- het ongenoegen over een product, handeling of gedrag.

§2. Deze klachtenprocedure is niet van toepassing op :

- vragen om informatie, meldingen, suggesties, beroepen en/of bezwaren;
- de werking en beslissing van de politieke organen van het OCMW;
- mondelinge opmerkingen waarbij er onmiddellijk een oplossing kan geboden worden aan de gebruiker; deze kaders in het proces van evaluatie en bijsturen van de hulp- en dienstverlening;
- algemene klachten over het (al dan niet) gevoerde beleid, beleidsvoornemens en beleidsverklaringen.

Artikel 3. Het indienen van een klacht

Een klacht kan zowel mondeling, telefonisch als schriftelijk (inclusief e-mail) worden ingediend. De klachten worden geregistreerd in een klachtenregister (L/doc/publiek/klachtenregister).

De klacht kan op verschillende manieren worden ingediend :

- ofwel rechtevreeks bij het diensthoofd (via direct of telefonisch contact of door een ingevuld klachtenformulier te overhandigen). Bij mondelinge meldingen van ontevredenheid, die niet meteen kunnen worden verholpen, zal het diensthoofd het klachtenformulier invullen indien de gebruiker dit wenst. Door deze handeling zal de melding van ontevredenheid worden behandeld als een formele, schriftelijke klacht;
- ofwel via het algemene e-mailadres, de algemene post (al dan niet door het klachtenformulier in te vullen; een gewone brief of e-mail sturen kan ook);
- ofwel via de klachtenbussen in WZC, LDC of DVC.

Artikel 4. Ontvankelijkheidsvoorwaarden

De klacht is niet ontvankelijk indien :

- deze betrekking heeft op feiten waarover eerder een klacht is ingediend;
- deze betrekking heeft op feiten die hebben plaatsgevonden langer dan een jaar voor het indienen van een klacht;
- deze betrekking heeft op feiten waarover alle georganiseerde administratieve beroepsmogelijkheden werden aangewend of waarover een jurisdictioneel beroep aanhangig is of waarvoor formele beroepsmogelijkheden bestaan (vb. individuele sociale dossiers, afwijzingen i.v.m. openbaarheid van bestuur);
- het OCMW Zottegem geen betrokken partij is;
- het een anonieme klacht betreft.

De klachtencoördinator kan hier, mits motivatie van afwijken.

Aan de klager wordt binnen tien werkdagen na het indienen van een klacht een ontvangstbevestiging gestuurd waarin vermeld wordt of de klacht al dan niet ontvankelijk is.

Artikel 5. Het behandelen van klachten

§1. Het behandelen van klachten gebeurt op ambtelijk niveau. Klachten die worden gemeld aan politiek verkozenen, worden doorgegeven aan de OCMW-secretaris.

§2. De klachtenbehandelaar staat in voor het onderzoek naar de gegrondheid van de klacht en het formuleren van aan antwoord.

Als klachtenbehandelaar treedt op :

- de WZC-directeur (of zijn/haar vervanger) voor klachten m.b.t. het DVC en WZC Egmont;
- de financieel beheerder (of zijn/haar vervanger) voor klachten m.b.t. de dienst financiën;
- het diensthoofd personeel (of zijn/haar vervanger) voor klachten m.b.t. de personeelsdienst;
- het hoofd logistieke dienst (of zijn/haar vervanger) voor klachten m.b.t. de technische dienst;
- het hoofd sociaal huis (of zijn/haar vervanger) voor klachten m.b.t. sociale dienst, wonen en energie en het LDC;
- de verantwoordelijke Huis van het Kind (of zijn/haar vervanger) voor klachten m.b.t. het Huis van het Kind.

§3. De klachtencoördinator

- controleert of het schriftelijke antwoord aan de nodige vormvereisten voldoet;
- bewaakt dat de termijnen worden gerespecteerd.

De OCMW-secretaris treedt op als klachtencoördinator.


§4. De klager ontvangt een schriftelijk antwoord binnen veertig kalenderdagen nadat de klacht ontvankelijk werd verklaard.

Artikel 6. Rapportage

Jaarlijks maakt de klachtencoördinator een verslag op van behandelde klachten. Dit wordt opgenomen in het beheer rapport.

Artikel 7. Inwerkingtreding

Dit reglement treedt in werking vanaf 1 januari 2016 en wordt geëvalueerd na een jaar.

		Document Pagina	KWAHB 39
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	KVALITEITSSYSTEEM PROCEDURES Procedure opmaak activiteitenbrochure	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Procedure activiteitenbrochure:

Timing:

Activiteitenkalender klaar tegen de 15^e van de maand voorafgaand aan periode kalender.

Procedure aanmaak:

- Opmaak door centrumleider,
- Laten goedkeuren door Karen en Koen.
- Printversie (hoge resolutie) en mail versie (lage resolutie standaard)
- Na goedkeuring printversie 1.200 exemplaren laten drukken via drukkerij stad Zottegem (evie.dekeyzer@zottegem.be). na +/- 1 week kan je dit ophalen.
- Mail versie versturen zoals hieronder vermeldt

Verdeling:

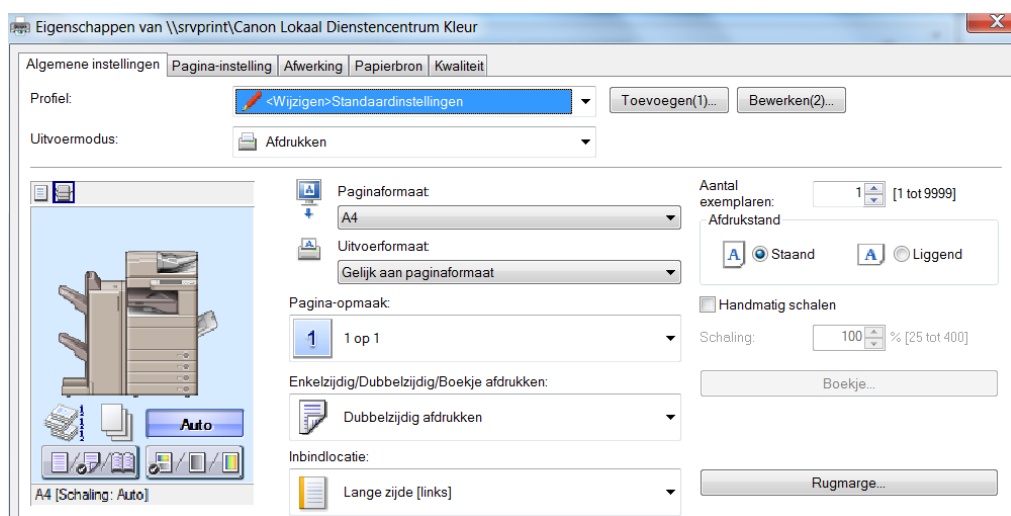
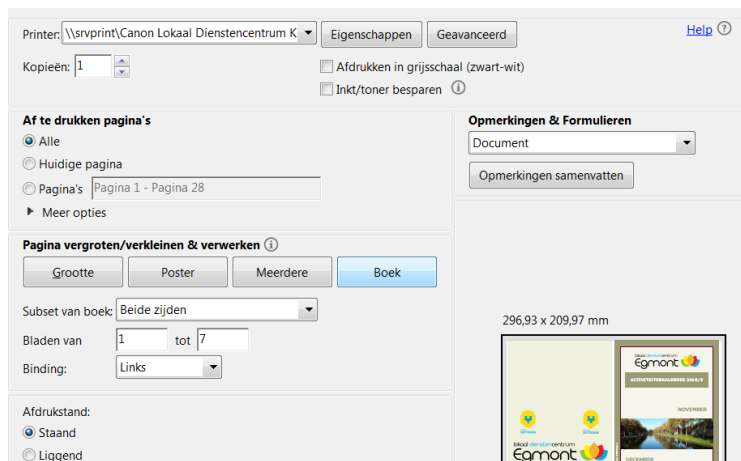
De kalender vinden jullie onder: L:\Lokaal dienstencentrum\01. LDC intern\02. Communicatie\06. Brochure\2019

Afdrukken eigen printer:

Kies bij het afdrukken voor book versie A4

Weet dat bij eigen afdrukken het boekje niet geniet is.

Ondertussen hebben we een nietmachine waarmee je het boekje kan nieten



Kalenders in druk

Drukkerij stad Zottegem: Steven

Er zijn 1200 exemplaren gevraagd om te drukken (18/10/2018)

1000 exemplaren boekvorm A4 en 200 exemplaren A5

Levertermijn 7 à 10 dagen


Bedeling:

- 80 ex A4 via maaltijden aan huis
- 500 woonzorgzone Bijloke via vrijwilligers (we bekijken nog welke straten de A4 en welke de A5 versie krijgen).

Verzending (Tamara) via BLDA de A5 versie

Digitaal versturen: aandacht vanaf maart 2019 sturen we een link mee (link wordt aangeleverd door Wouter nadat hij de activiteitenbrochure op de website van de stad plaatste) Digitaal uploaden voor website via website@zottegem.be : Steven

- OCMW Raad: Steven
- Personeelsleden OCMW: Steven
- Via BLDA digitaal: Tamara
- Professionals en welzijnsdiensten Zottegem: Steven
- Inplannen activiteiten op facebook: Steven
- Inplannen activiteiten via Uit Vlaanderen

		Document Pagina	KWAHB 42
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	KWALITEITSSYSTEEM PROCEDURES Procedure begeleiden, evalueren en bijsturen van personeel en medewerkers	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Procedure voor het begeleiden, evalueren en bijsturen van het functioneren van personeel en medewerkers.

Personeel.

Doel:

In het kader van HRM en kwaliteitsvolle zorg, op een systematische manier, samen met de medewerkers bekijken in welke mate hij/zij functioneert en hoe dit (indien nodig) kan geoptimaliseerd worden:

- Worden de vooropgestelde doelstellingen bereikt?
- Vertonen hij/zij optimaal werkgedrag?
- In welke mate beantwoorden hij/zij aan het profiel van zijn/haar functie?
- Is er bijsturing nodig?

Toepassingsgebied:

Alle statutaire en contractuele medewerkers.

Definities:

Het functieprofiel is een beschrijving voor elke job van de kenniselementen, inzichten, praktische vaardigheden en attitudes die nodig zijn voor een optimale uitoefening van die functie.

Een functioneringsgesprek is een vertrouwelijk gesprek dat regelmatig gehouden (min 1x per jaar) wordt met de directe leidinggevende. In dit gesprek wordt nagegaan in welke mate het functieprofiel met het daadwerkelijk werkgedrag overeenstemmen. Er worden, indien nodig, afspraken gemaakt om dit te optimaliseren. Loopbaanplanning en vorming zijn twee andere essentiële elementen die besproken moeten worden.

Een evaluatiegesprek is een vertrouwelijk gesprek dat tweejaarlijks gebeurt tussen een medewerker en de centrumleider en het hoofd sociale dienst. In dit gesprek wordt de beoordeling toegelicht en besproken, de betrokken medewerker tekent ter kennisname. Het resultaat is gunstig of ongunstig. Beroep is mogelijk.

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

1. Directeur:

- Goedkeuren van de functieprofielen en functiebeschrijvingen.
- Aanduiden van beoordelaars en hen de nodige vorming laten volgen.
- Vormingsmogelijkheden stimuleren, rekening houdend met de gemaakte afspraken tijdens het functioneringsgesprek.

2. Centrumleider:

- Observeren wanneer een functioneringsgesprek nodig is.
- Observeren van werkgedrag en prestaties van personeelsleden.
- Uitnodigingen voor de functionerings- en evaluatiegesprekken opmaken.
- Functionerings- en evaluatiegesprekken op een professionele manier uitvoeren.
- Verslaggeving.

3. Elk personeelslid:

- Op een objectieve manier kijken naar het eigen functioneren.
- Op een positieve manier coaching door leidinggevenden aanvaarden en toepassen.
- Beseffen dat de eigen kennis, inzichten, vaardigheden en attitudes belangrijk zijn voor een kwaliteitsvolle zorgverlening.

Aanverwante documenten en hulpmiddelen:

- De rechtspositieregeling voor het personeel van gemeente en OCWM Zottegem.
- Het arbeidsreglement.
- Het personeelsdossier op te vragen op de personeelsdienst.

Vrijwilligers

Doel:

In het kader van kwaliteitsvolle zorg samen met de vrijwilligers bekijken in welke mate hij/zij functioneert en hoe dit (indien nodig) kan geoptimaliseerd worden:

- Worden de vooropgestelde doelstellingen bereikt?
- Hebben ze voldoening bij de uitvoering van hun vrijwillige activiteit?
- In welke mate beantwoorden hij/zij aan de verwachtingen van de gebruikers/medewerker?
- Zijn de vrijwilligers een meerwaarde voor de werking?
- Is er bijsturing (bijsturingsgesprek) nodig?

Toepassingsgebied:

Alle vrijwillige medewerkers.

Definities:

De organisatienota is een nota waarin concrete afspraken opgesomd zijn tussen het LDC en de vrijwillige medewerker. Het behandelt de verhouding tussen medewerkers en vrijwilligers, de taken van de vrijwilligers, de rekrutering, de vergoeding, de verzekering, inspraak en de uitsluitingscriteria.

De vrijwilligersovereenkomst regelt de concrete samenwerking vrijwilliger / LDC

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

2. Centrumleider:

- Opmaak organisatienota (goedkeuring directeur)
- Sluiten samenwerkingsovereenkomst
- Observeren wanneer een bijsturingsgesprek nodig is.


- Observeren van de attitudes van de vrijwillige medewerker.
- Verslaggeving.

3. Elke vrijwillige medewerker:

- Op een objectieve manier kijken naar het eigen functioneren.
- Op een positieve manier coaching door leidinggevenden aanvaarden en toepassen.
- Beseffen dat de eigen kennis, inzichten, vaardigheden en attitudes belangrijk zijn voor een kwaliteitsvolle zorgverlening.


Aanverwante documenten en hulpmiddelen:

- informatienota
- vrijwilligersovereenkomst

		Document Pagina	KWAHB 45
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	KVALITEITSSYSTEEM PROCEDURES Procedure onderhoud	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Procedure onderhoud: LDC

TIJD	MAANDAG
08:30 - 12:30	buitenkant, toiletten LDC
TIJD	DINSDAG
08:30 - 12:30	buitenkant, toiletten LDC, zaal balie ldc, bureau centrumleider, zaal sotto
TIJD	WOENSDAG
08:30 - 12:30	buitenkant, toiletten DVC
TIJD	DONDERDAG
08:30 - 12:30	buitenkant, toiletten LDC, zaal Trees en Leo ldc,
TIJD	VRIJDAG
08:30 - 12:30	bureau, vergaderzalen, berging

		Document Pagina	KWAHB 46
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	KWALITEITSSYSTEEM PROCEDURES Procedure voor het evalueren van de werking	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Procedure voor het evalueren van de eigen werking: beschrijving van de zelfevaluatie:

Stilstaan bij de werking van het dienstencentrum, alles in ogenschouw nemen en de vraag stellen "hoe werken we en hoe goed werken we"?

Verantwoordelijkheden en bevoegdheden:

De centrumleider zorgt ervoor dat de werking geëvalueerd wordt. Hij/zij maakt hiervoor gebruik van de volgende instrumenten:

1. Kwaliteitsplanning: Dit wordt jaarlijks opgenomen in het jaarverslag van het LDC. Minimum 3 items worden aangepakt. De items worden opgemaakt in samenspraak met de personeelsgroep (LDC medewerkers, beleidsmedewerker en hoofd sociale dienst). De uitwerking wordt opgenomen in de jaarlijkse kwaliteitsplanning (zie jaarverslag en kwaliteitsplanning).
2. Zelfevaluatie: Tweejaarlijks wordt er een globale zelfevaluatie gepland.
3. Deelevuaties: Permanent worden deelaspecten geëvalueerd.

Actie.

- Kwaliteitsplanning: Dit wordt jaarlijks opgenomen in het jaarverslag van het LDC.
- Zelfevaluatie: Tweejaarlijks wordt er een globale zelfevaluatie gepland. Bijsturing: Op basis van de resultaten van de zelfevaluatie, de tevredenheidsonderzoeken... kan de werking van het dienstencentrum bijgewerkt worden. De resultaten worden besproken in de personeelsgroep en waar nodig worden aanpassingen aan de werking gedaan. Indien dit gebeurt, dan worden deze procedures opnieuw bekeken door de centrumleider en aangepast in het kwaliteitshandboek.
- Deelevuaties: op zich wordt permanent geëvalueerd en bijgestuurd.
 - Dienstverlening
 - Onthaal
 - Specifieke diensten
 - Seniorenspreekuur
 - KOK
 - Netwerk levenseinde
 - Praatcafé Dementie
 - Digihulp
 - Gezondheidsconsult
 - Minder mobielencentrale
 - Warme maaltijden
 - ...
 - Burgerichte dienstverlening
 - Verjaardagbezoeken
 - Zozo tandem
 -

- Activiteiten
 - Informatieve (diverse vormen van evaluatie worden gehanteerd)
 - Evaluatieformulieren
 - Evaluatie door de lesgever
 - Evaluatie met de lesgever door de centrumleider
 - Deelname cijfers en of evolutie
 - Recreatieve (diverse vormen van evaluatie worden gehanteerd)
 - Evaluatieformulieren
 - Evaluatie door de lesgever
 - Evaluatie met de lesgever door de centrumleider
 - Deelname cijfers en of evolutie van
 - Vormende
 - Evaluatieformulieren
 - Evaluatie door de lesgever
 - Evaluatie met de lesgever door de centrumleider
 - Deelname cijfers en of evolutie van
 - Cursussen ism CVO, Leerpunt of andere vormingsinstellingen worden geëvalueerd op het einde van een cursusreeks en ifv de planning van nieuwe reeksen.

Het is de centrumleider die verantwoordelijk is voor de planning van de evaluatie, hij/zij brengt indien nodig de directeur en het VB op de hoogte van de planning en van de resultaten.


De werking van de dienst

De dienstverlening

- Onthaal
- Specifieke diensten
- Buurtgerichte dienstverlening

De activiteiten


- Informatieve
- Recreatieve
- Vormende

		Document Pagina	KWAHB 48
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	KWALITEITSSYSTEEM PROCEDURES Procedure voor het beheren van documenten KWAHB	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Procedure voor het beheren van de documenten van het kwaliteitshandboek.

- Alle medewerkers zijn attent dat de documenten up-to-date blijven.

- Ieder personeelslid kan steeds voorstellen tot verbetering van procedures verbeteren.
- Voorstellen tot aanpassen/verbeteren van procedures worden steeds besproken met de centrumleider, zij zal deze documenten aanpassen.
- Medewerkers die lang tijd afwezig zijn, gaan bij terugkeer eerst het kwaliteitshandboek raadplegen om eventuele aanpassingen van procedures te bekijken.

		Document Pagina	KWAHB 49
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	KWALITEITSSYSTEEM PROCEDURES Procedure evacuatie plan	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Adres: WZC Egmont
Deinsbekastraat 23
9620 Zottegem

S&D
www.sand.be

NIVEAU -1

PLAN




LEGENDE

Brandbusser	
Uitgang	
Richting nooduitgang	
U bevindt zich hier	
Elektrische afsluiter	
Brandbusser	
Haspel	
Brandwelder	
Water afsluiter	
Gas afsluiter	

BIJ BRAND : BELANGRIJKE REGELS IN UW BEDRIJF

1. **BLIJF KALM**
2. **MELDEN.** WAARSCHUW PERSONEN IN UW OMGEVING.
3. **BEL 112**
MELD: WIE U BENT
WAAR ER BRANDT
WAAR HET BRANDT
MENSEN IN GEVAAR? ALARMNUMMER 112
4. **BEGELEID** ONTRUKING VOLGENS AFGESPREKEN ONTRUKINGS- /VLUCHTPLAN.
5. **BLUSSEN** INDIEN MOGELIJK.
6. **SLUIT** ALLE RAMEN EN DEUREN.
7. **CONTROLEER** OF IEDREEN IN VEILIGHEID IS.




		Document Pagina	KWAHB 50
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	KWALITEITSSYSTEEM PROCEDURES BLDA	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Beheer Lokale Data Activiteitscentrum:

Programma ontworpen door BOSolutions 2012-2017

De handleidingen zijn raadpleegbaar:

L:\Lokaal dienstencentrum\01. LDC intern\01. Admin\04. BLDA\Handleiding BLDA

		Document Pagina	KWAHB 51
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	KWALITEITSSYSTEEM PROCEDURES Boomstructuur L schijf	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Opslaan van documenten:

Voorstel algemeen principe:































Documenten die worden aangemaakt krijgen steeds:

- Datum = 20181008
- Code=
 - Verslag = ver
 - Agenda = age
 - Activiteit = act
 - ...

Interne documenten krijgen in de voetnoot de locatie in de boomstructuur. (wordt niet weerhouden als werkopatie)

Hoofditens:

1. Ldc intern
2. Diensten
3. Activiteiten
4. Projecten
5. Partners
6. Derden



 Activiteiten	 Bestellingen	 BLDA	 Brochure
 buurt	 cafetaria	 Centrumraad	 Chez Marnic
 Flyers	 Formulieren	 foto's	 huisbezoeken
 Inschrijvingen activiteiten	 Jaarverslag	 Jeanine	 Kassa
 KBS 2018_2019	 LAY-OUT	 LDC werkoverleg	 Materiaal LDC
 ruilbib	 Saskia	 signalisatiepijlen	 Tamara
 Vrijwilligers	 Weight Watchers	 ZoZo bezoekersteam	 defecten_aangepast
 pedicure	 wegbeschrijving		

Wat onder welk hoofditem?







1. Ldc intern:

- **Admin**
 - i. Bestellingen
 - ii. Cafeteria
 - iii. Formulieren
 - iv. BLDA
 - v. Kassa
 - vi. Materiaal Idc
- **Communicatie**
 - i. Flyers
 - ii. Jaarverslag
 - iii. Lay-out
 - iv. Signalisatiepijlen
 - v. Foto's
 - vi. Brochure
- **Medewerkers**
 - i. Beroepskrachten
 - 1. Saskia
 - 2. Jeanine
 - 3. Tamara
 - ii. Vrijwilligers
- **Vergaderingen**
 - i. Centrumraad
 - ii. Werkoverleg
 - iii. vrijwilligersoverleg

2. Diensten

-  01. Ruilbib
-  02. Zozo bezoekersteam
-  03. Chez Marnic
-  04. Huisbezoeken
-  05. Warme maaltijden
-  06. Pedicure

3. Activiteiten = activiteiten

-  Aanwezigheidslijsten
-  Betalingsdocumenten
-  Data & aankondigingen
-  Evaluaties
-  Inschrijvingen activiteiten
-  Inschrijvingen cursussen

4. Projecten

- KBS 2018 2019

5. Partners

6. Derden

- Weight Watchers
- Panacea

		Document Pagina	KWAHB 54
LDC Egmont Arthur Gevaertlaan 9620 Zottegem	GARANTIEELEMENT Procedure voor het onderhouden van het kwaliteitshandboek	Laatste bijwerking Opgesteld door Gezien door VB op Goedgekeurd op Geldig van	2019-03-12 Centrumleider 2019/03/18 2019/03/18 2019/03/

Garantie element:

Procedure voor het onderhouden van het kwaliteitshandboek.

4x per jaar wordt het kwaliteitshandboek ter hand genomen op het werkoverleg.

- Januari
- April
- Juli
- Oktober

Stemmen

22 ja-stemmen (Peter Lagaert, Jenne De Potter, Evelien De Both, Leen Goossens, Lieselotte De Roover, Matthias Diependaele, Brecht Cassiman, Peter Vansintjan, Paul Lievens, Joost Franceus, Nadine Stalpaert, Peter Roman, Cyntia Braems, Ann De Smet, Cynthia Van den Steen, Evert De Smet, Kurt De Loor, Louie Van Rysselberge, Yana Giovanis, Karel Busschop, Joke Rossel, Filip Morre)

7 onthoudingen (Dieter Everaert, Heidi Schuddinck, Dirk Minnaert, Jan De Maesschalck, Lode Bruneel, Sven Mornie, Marnic De Clercq)

BESLIST:

Artikel 1. : Het kwaliteitshandboek zoals het nu voorligt wordt goedgekeurd.

Bijkomende info bij dit besluit: Het kwaliteitshandboek dient permanent geactualiseerd.

Dit besluit kadert in volgende activiteit: Gezondheid – Lokaal Dienstencentrum.

4. Huishoudelijk reglement ocmw-raad. Goedkeuring.

Bevoegd

Jenne De Potter

Bevoegdheid

Artikel 20 van het decreet lokaal bestuur.

Wetten en reglementen

/

Verwijzingsdocumenten

/

Verantwoording

De bevoegde schepen en een raadslid komen tussen.

Stemmen

20 ja-stemmen (Peter Lagaert, Jenne De Potter, Evelien De Both, Leen Goossens, Lieselotte De Roover, Matthias Diependaele, Brecht Cassiman, Peter Vansintjan, Paul Lievens, Joost Franceus, Nadine Stalpaert, Cyntia Braems, Ann De Smet, Cynthia Van den Steen, Evert De Smet, Kurt De Loor, Yana Giovanis, Karel Busschop, Joke Rossel, Filip Morre)

9 onthoudingen (Dieter Everaert, Peter Roman, Heidi Schuddinck, Dirk Minnaert, Jan De Maesschalck, Lode Bruneel, Louie Van Rysselberge, Sven Mornie, Marnic De Clercq)

BESLIST:

Artikel 1.

Art. 1, § 1.

De OCMW-raad vergadert zo dikwijls als de zaken die tot zijn bevoegdheid behoren het vereisen en ten minste tienmaal per jaar.

§ 2.

De voorzitter van de OCMW-raad beslist tot bijeenroeping van de OCMW-raad en stelt de agenda van de vergadering op.

§ 3.

De oproeping wordt gepubliceerd op Cobra en aangekondigd via e-post. De dossiers die betrekking hebben op de agenda worden ter beschikking gesteld op de wijze voorzien in art. 9, §1 van dit reglement.

§ 4.

De voorzitter van de OCMW-raad moet de OCMW-raad bijeenroepen op verzoek van:

1° een derde van de zittinghebbende leden;

2° een vijfde van de zittinghebbende leden als zes weken na de datum van de vorige raad nog geen bijeenroeping is gebeurd. De periode van zes weken wordt geschorst van 11 juli tot en met 15 augustus;

3° het vast bureau.

In hun schriftelijke aanvraag aan de algemeen directeur moeten de aanvragers de agenda vermelden, met voor elk punt een toegelicht voorstel van beslissing, en de datum en het uur van de beoogde vergadering. De algemeen directeur bezorgt vervolgens de voorstellen aan de voorzitter van de OCMW-raad. Deze aanvraag moet ingediend worden, zodanig dat de voorzitter de oproepingstermijnen bepaald in art. 2 van dit reglement, kan nakomen.

De voorzitter roept de vergadering bijeen op de voorgestelde datum en het aangewezen uur en met de voorgestelde agenda.

Art. 2, § 1.

De oproeping wordt tenminste acht dagen vóór de dag van de vergadering bezorgd aan de OCMW-raadsleden.

In spoedeisende gevallen kan gemotiveerd van deze oproepingsperiode worden afgeweken.

§ 2.

De oproeping vermeldt in elk geval de plaats, de dag, het tijdstip en de agenda van de vergadering en bevat een toegelicht voorstel van beslissing bij elk agendapunt. De agendapunten moeten voldoende duidelijk omschreven zijn.

Art. 3, § 1.

OCMW-raadsleden kunnen uiterlijk vijf dagen vóór de vergadering punten aan de agenda van de OCMW-raad toevoegen. Hiertoe bezorgen ze hun toegelicht voorstel van beslissing aan de algemeen directeur, die de voorstellen bezorgt aan de voorzitter van de OCMW-raad. Noch een lid van het vast bureau, noch het vast bureau als orgaan, kan van deze mogelijkheid gebruik maken.

§ 2.

De algemeen directeur deelt de aanvullende agendapunten zoals vastgesteld door de voorzitter van de OCMW-raad onmiddellijk mee aan de OCMW-raadsleden, samen met de bijbehorende toegelichte voorstellen.

Art. 4, § 1.

De vergaderingen van de OCMW-raad zijn in principe openbaar.

§ 2.

De vergadering is niet openbaar als:

1° het om aangelegenheden gaat die de persoonlijke levenssfeer raken. Zodra een dergelijk punt aan de orde is, beveelt de voorzitter de behandeling in besloten vergadering;

2° de OCMW-raad met twee derde van de aanwezige leden en op gemotiveerde wijze beslist tot behandeling in besloten vergadering, in het belang van de openbare orde of op grond van ernstige bezwaren tegen de openbaarheid.

De vergaderingen over de beleidsrapporten (=het meerjarenplan, de aanpassingen van het meerjarenplan en de jaarrekening) zijn in elk geval openbaar.

Art. 5.

De besloten vergadering kan enkel plaatsvinden na de openbare vergadering, uitgezonderd in tuchtzaken.

Als tijdens de openbare vergadering van de OCMW-raad blijkt dat de behandeling van een punt in besloten zitting moet worden voortgezet, kan de openbare vergadering van de OCMW-raad, enkel met dit doel, worden onderbroken.

Als tijdens de besloten vergadering van de OCMW-raad blijkt dat de behandeling van een punt in openbare zitting moet gebeuren, dan wordt dat punt opgenomen op de agenda van de eerstvolgende OCMW-raad. In geval van dringende noodzakelijkheid van het punt, of in geval van de eedaflegging van een personeelslid kan de besloten zitting, enkel met dat doel, worden onderbroken.

Art. 6.

De OCMW-raadsleden, alsmede alle andere personen die krachtens de wet of het decreet de besloten vergaderingen van de OCMW-raad bijwonen, zijn tot geheimhouding verplicht.

INFORMATIE VOOR RAADSLEDEN EN PUBLIEK	
<p>Art. 7, § 1.</p> <p>Plaats, dag en uur van de vergaderingen van de OCMW-raad en de agenda worden openbaar bekend gemaakt door publicatie op de webstek van de gemeente. Dit gebeurt uiterlijk acht dagen voor de vergadering.</p>	
<p>Indien raadsleden punten aan agenda toevoegen, wordt de aangepaste agenda binnen de 24 uur nadat hij is vastgesteld, <i>op dezelfde wijze</i> bekendgemaakt</p> <p>In spoedeisende gevallen wordt de agenda uiterlijk 24 uur nadat hij is vastgesteld, en uiterlijk vóór de aanvang van de vergadering, op dezelfde wijze bekendgemaakt.</p>	
<p>§ 2.</p> <p>De agenda van de vergadering van de raad die betrekking heeft op het openbare deel wordt bezorgd aan alle lokale perscorrespondenten.</p>	
<p>Art. 8, § 1.</p> <p>Het OCMW maakt, aan iedere natuurlijke persoon en aan iedere rechtspersoon of groepering die erom verzoekt, de agenda van de OCMW-raad en de stukken die erop betrekking hebben, openbaar door er inzage in te verlenen, er uitleg over te verschaffen of er een afschrift van te overhandigen overeenkomstig de regels in verband met openbaarheid van bestuur.</p> <p>Eenieder die de raadszitting bijwoont, krijgt bij het binnenkomen de agenda overhandigd.</p>	
<p>§ 2.</p> <p>De beslissingen van de OCMW-raad worden door de voorzitter van het vast bureau bekendgemaakt op de webstek van de gemeente zoals-bepaald in art. 285 tot 287 van het decreet over het lokaal bestuur en beknopt te publiceren in het gemeentelijk informatieblad.</p>	
<p>Art. 9, §1.</p> <p>Voor elk agendapunt worden de dossiers, in het bijzonder de verklarende nota's, de feitelijke gegevens, de eventueel verleende adviezen en de ontwerpen van beslissing betreffende de op de agenda ingeschreven zaken, vanaf de verzending van de oproeping, op Cobra ter beschikking gehouden van de raadsleden.</p>	

§2.

Elk ontwerp van meerjarenplan, aanpassingen van het meerjarenplan en jaarrekening, worden op zijn minst veertien dagen vóór de vergadering waarop het ontwerp besproken wordt aan ieder lid van de OCMW-raad bezorgd.

Vanaf het ogenblik dat het ontwerp van het beleidsrapport bezorgd is aan de raadsleden, wordt aan hen ook de bijbehorende documentatie ter beschikking gesteld.

Deze stukken worden op dezelfde wijze bezorgd aan de raadsleden zoals de oproeping in art. 1, §3 van dit reglement.

§3.

Aan de raadsleden moet, op hun verzoek, door de algemeen directeur of de door hem aangewezen personeelsleden technische toelichting worden verstrekt over de stukken in de dossiers voor de vergadering van de OCMW-raad.

Onder technische toelichting wordt verstaan het verstrekken van inlichtingen ter verduidelijking van de feitelijke gegevens die in de dossiers voorkomen en van het verloop van de procedure.

De raadsleden richten hun verzoek mondeling of per e-post aan de algemeen directeur.

Op een schriftelijk vraag wordt schriftelijk geantwoord tenzij het raadslid een mondelinge toelichting wenst. De mondelinge toelichting gebeurt tijdens de kantooruren.

Art. 10, §1.

De OCMW-raadsleden hebben het recht van inzage in dossiers, stukken en akten, ongeacht de drager die het bestuur van het OCMW betreffen.

§2.

De notulen van het vast bureau worden verstuurd aan de OCMW-raadsleden, uiterlijk op dezelfde dag als de vergadering van het vast bureau volgend op deze waarop de notulen werden goedgekeurd,. Dit gebeurt op Cobra en wordt aangekondigd via e-post.

§3.

De briefwisseling gericht aan de voorzitter van de OCMW-raad en die bestemd is voor de OCMW-raad, wordt meegedeeld aan de OCMW-raadsleden.

§4.

De raadsleden hebben via Cobra steeds toegang tot:

1. de agenda's en goedgekeurde notulen van de vergaderingen van de OCMW-raad;
2. de goedgekeurde notulen van de vergaderingen van het vast bureau;
3. het register van de inkomende en uitgaande stukken.

Informatie in verband met de budgetten van vorige dienstjaren van het OCMW kunnen geraadpleegd worden op de webstek van Vlaanderen (<https://lokaalbestuur.vlaanderen.be/bbc-strategisch-en-financieel-beleid/data-en-analyses/rapporten>).

§5.

Alle andere documenten en dossiers dan die in art. 9 en art. 10, § 2 tot § 4, die betrekking hebben op het bestuur van het OCMW, kunnen door de raadsleden ter plaatse geraadpleegd worden.

Het vast bureau zal de dagen en uren bepalen waarop de raadsleden deze andere documenten kunnen raadplegen.

Om het vast bureau in de mogelijkheid te stellen te onderzoeken of de gevraagde stukken of akten betrekking hebben op het bestuur van het OCMW, delen de raadsleden aan het vast bureau schriftelijk mee welke documenten zij wensen te raadplegen.

Aan de raadsleden wordt uiterlijk binnen acht werkdagen na de ontvangst van de aanvraag meegedeeld waar en wanneer de stukken kunnen worden ingezien.

Het raadslid, dat de in deze § bedoelde stukken niet is komen raadplegen tijdens de week volgend op het tijdstip waarop hem is meegedeeld dat ze ter inzage liggen, wordt geacht af te zien van inzage.

§ 6.

De OCMW-raadsleden kunnen, behalve voor de dossiers die betrekking hebben op de persoonlijke levenssfeer van cliënten van het OCMW of hun onderhoudsplichtigen, een afschrift verkrijgen van die dossiers, stukken en akten. De vergoeding die eventueel wordt gevraagd voor het afschrift, mag in geen geval meer bedragen dan de kostprijs.

De raadsleden doen hun aanvraag tot het verstrekken van een afschrift via een formulier dat hen daartoe ter beschikking wordt gesteld.

§ 7.

De OCMW-raadsleden hebben het recht de instellingen van het OCMW en diensten die het OCMW opricht en beheert te bezoeken.

Om het vast bureau in de mogelijkheid te stellen het bezoekrecht praktisch te organiseren, delen de raadsleden minstens acht werkdagen vooraf schriftelijk mee welke instelling zij willen bezoeken en op welke dag en welk uur.

Tijdens het bezoek van een inrichting van het OCMW mogen de raadsleden zich niet mengen in de werking. De raadsleden zijn op bezoek en gedragen zich als een bezoeker.

Art. 11.

De OCMW-raadsleden hebben het recht aan het vast bureau mondelinge en schriftelijke vragen te stellen. Daarvoor is geen toegelicht voorstel van beslissing nodig.

De vragen worden gericht aan de voorzitter van de OCMW-Raad.

Op schriftelijke vragen van raadsleden wordt binnen de maand na ontvangst schriftelijk geantwoord.

Na afhandeling van de agenda van de openbare vergadering van de OCMW-raad kunnen de raadsleden mondelinge vragen stellen over aangelegenheden van het OCMW, die niet op de agenda van de OCMW-raad staan. Op deze mondelinge vragen wordt ten laatste tijdens de volgende zitting geantwoord.

QUORUM

Art. 12.

Vooraleer aan de vergadering van de OCMW-raad deel te nemen, tekenen de leden de aanwezigheidslijst. De namen van de leden die deze lijst tekenden, worden in de notulen vermeld.

Art. 13, § 1.

De OCMW-raad kan enkel beraadslagen of beslissen als de meerderheid van de zittinghebbende OCMW-raadsleden aanwezig is.

§ 2.

De OCMW-raad kan echter, als hij eenmaal bijeengeroepen is zonder dat het vereiste aantal leden aanwezig is, na een tweede oproeping, ongeacht het aantal aanwezige leden, op geldige wijze beraadslagen en beslissen over de onderwerpen die voor de tweede maal op de agenda voorkomen.

In de oproep wordt vermeld dat het om een tweede oproeping gaat. In de tweede oproeping worden de bepalingen van artikel 26 van het decreet over het lokaal bestuur overgenomen.

WIJZE VAN VERGADEREN

Art. 14, §1.

De voorzitter zit de vergaderingen van de OCMW-raad voor, en opent en sluit de vergaderingen.

Op de voor de vergadering vastgestelde dag en uur en zodra voldoende leden aanwezig zijn om geldig te kunnen beraadslagen, verklaart de voorzitter de vergadering voor geopend.

§ 2.

Het laten deelnemen van derde personen aan de vergadering is slechts toegelaten in de gevallen voorzien in het DLB. Buiten deze gevallen kunnen derden bij de behandeling van een bepaald agendapunt slechts toegelaten worden met het oog op het verstrekken van informatie, toelichtingen en/of technische adviezen inzake materies, waarin zij uit hoofde van hun vorming, kwalificatie en /of beroepservaring als deskundig worden erkend. Bovendien dienen zij door de voorzitter uitgenodigd te worden. Zij kunnen in geen geval deelnemen aan de besluitvorming.

Art. 15, §1.

De voorzitter van de OCMW-raad geeft kennis van de tot de raad gerichte verzoeken en doet alle mededelingen die de raad aanbelangen.

De OCMW-raad vat daarna de behandeling aan van de punten die vermeld staan op de agenda, in de daardoor bepaalde volgorde, tenzij de raad er anders over beslist.

§ 2.

Een punt dat niet op de agenda van de OCMW-raad voorkomt, mag niet in bespreking worden gebracht, behalve in spoedeisende gevallen.

Tot spoedbehandeling kan enkel worden besloten door ten minste twee derde van de aanwezige leden. De namen van die leden en de motivering van de spoedeisendheid worden in de notulen vermeld.

Art. 16, § 1.

Nadat het agendapunt werd toegelicht, vraagt de voorzitter van de OCMW-raad welk lid aan het woord wenst te komen over het voorstel.

De voorzitter verleent het woord naar de volgorde van de aanvragen.

§ 2.

Indien de OCMW-raad deskundigen wenst te horen, bepaalt de voorzitter van de raad wanneer ze aan het woord komen.

De voorzitter kan aan de algemeen directeur vragen om toelichtingen te geven.

Art. 17.

Het woord kan door de voorzitter niet geweigerd worden voor een rechtzetting van beweerde feiten.

In de volgende gevallen en volgorde wordt het woord verleend bij voorrang op de hoofdvraag, waarvan de bespreking aldus wordt geschorst :

1° om te vragen dat men niet zal besluiten;

2° om de verdaging te vragen;

3° om voor te stellen dat een ander dan het in bespreking zijnde agendapunt bij voorrang zou behandeld worden;

4° om te eisen dat het voorwerp van de beslissing concreet zou omschreven worden;

5° om naar het reglement te verwijzen.

Art. 18.

De amendementen worden vóór de hoofdvraag en de subamendementen vóór de amendementen ter stemming gelegd.

Art. 19.

Niemand mag onderbroken worden wanneer hij spreekt, behalve voor een verwijzing naar het reglement of voor een terugroeping tot de orde.

Als een lid van de OCMW-raad, aan wie het woord werd verleend, afdwaalt van het onderwerp, kan alleen de voorzitter hem tot de behandeling van het onderwerp terugbrengen. Indien na een eerste verwittiging het lid verder van het onderwerp blijft afdwalen, kan hem het woord door de voorzitter ontnomen worden. Elk lid, dat in weerwil van de beslissing van de voorzitter, tracht aan het woord te blijven, wordt geacht de orde te verstoren.

Dit geldt eveneens voor hen, die het woord nemen zonder het te hebben gevraagd en bekomen, en die aan het woord blijven in weerwil van het bevel van de voorzitter.

Elk scheldwoord, elke beledigende uitdrukking en elke persoonlijke aantijging worden geacht de orde te verstoren.

Art. 20, §1.

De voorzitter is belast met de handhaving van de orde in de raadsvergadering.

Van de handelingen die hij in dit verband stelt, wordt melding gemaakt in het zittingsverslag.

Elk raadslid dat de orde verstoort, wordt door de voorzitter tot de orde teruggeroepen. Elk lid dat tot de orde werd teruggeroepen, mag zich verantwoorden, waarna de voorzitter beslist of de terugroeping tot de orde gehandhaafd of ingetrokken wordt.

§ 2.

De voorzitter kan, na een voorafgaande waarschuwing, elke toehoorder die openlijk tekens van goedkeuring of van afkeuring geeft of die op enigerlei wijze wanorde veroorzaakt, uit de zaal doen verwijderen.

De voorzitter kan bovendien een proces-verbaal opmaken tegen die persoon en dat proces-verbaal bezorgen aan het openbaar ministerie met het oog op de eventuele vervolging van de betrokkene.

Art. 21.

Geen enkel raadslid mag meer dan tweemaal het woord nemen over hetzelfde onderwerp, tenzij de voorzitter er anders over beslist.

Art. 22.

Wanneer de vergadering rumoerig wordt, zodat het normale verloop van de bespreking in het gedrang wordt gebracht, kondigt de voorzitter aan dat hij, bij voortzetting van het rumoer, de vergadering zal schorsen of sluiten.

Indien de wanorde toch aanhoudt, schorst of sluit hij de vergadering. De leden van de raad moeten dan onmiddellijk de zaal verlaten.

Van deze schorsing of sluiting wordt melding gemaakt in de notulen.

Art. 23.

Nadat de leden voldoende aan het woord zijn geweest en indien hij oordeelt dat het agendapunt voldoende werd besproken, sluit de voorzitter de bespreking.

WIJZE VAN STEMMEN

Art. 24, § 1.

Voor elke stemming in de OCMW-raad omschrijft de voorzitter het voorwerp van de bespreking waarover de vergadering zich moet uitspreken.

§ 2.

De beslissingen worden bij volstrekte meerderheid van de geldig uitgebrachte stemmen genomen. De volstrekte meerderheid is gelijk aan meer dan de helft van de stemmen, onthoudingen, blanco en ongeldige *stemmen* niet meegerekend. Bij staking van stemmen is het voorstel verworpen.

Art. 25, §1.

De OCMW-raad stemt over het **eigen deel** van elk beleidsrapport.

§ 2.

De OCMW-raad stemt telkens over **het geheel** van het eigen deel van het beleidsrapport.

In afwijking daarvan kan elk lid van de OCMW-raad de afzonderlijke stemming eisen over een of meer onderdelen die hij aanwijst in het OCMW- deel van het beleidsrapport. In dat geval mag de OCMW-raad pas over het geheel van zijn deel van het beleidsrapport stemmen na de afzonderlijke stemming.

Als deze afzonderlijke stemming tot gevolg heeft dat het ontwerp van beleidsrapport moet worden gewijzigd, wordt de stemming over het geheel verdaagd tot een volgende vergadering van de OCMW-raad. Als de gemeenteraad voordien zijn deel van het beleidsrapport al had vastgesteld, vervalt die vaststelling en stelt de gemeenteraad het gewijzigde ontwerp van beleidsrapport vast op een volgende vergadering.

Art. 26, § 1.

De OCMW-raadsleden stemmen niet geheim, behalve in de gevallen bedoeld in § 4.

§ 2.

Er zijn drie mogelijke werkwijzen van stemmen:

1° de stemming bij handopsteking / de elektronisch uitgebrachte naamstemming;

2° de mondelinge stemming;

3° de geheime stemming.

§ 3.

De OCMW-raadsleden stemmen bij handopsteking behalve als een derde van de aanwezige leden de mondelinge stemming vraagt.

§ 4.

Over de volgende aangelegenheden wordt geheim gestemd:

1° de vervallenverklaring van het mandaat van lid van de OCMW-raad en van lid van het vast bureau;

2° het aanwijzen van de leden en het beëindigen van deze aanwijzing van de bestuursorganen van het OCMW en van de vertegenwoordigers van het OCMW in overlegorganen en in de organen van andere rechtspersonen en feitelijke verenigingen;

3° individuele personeelszaken.

Art. 27.

De stemming bij handopsteking geschiedt als volgt. Nadat de voorzitter het voorwerp van de stemming heeft omschreven zoals bepaald in art. 24, § 1 van dit reglement vraagt hij achtereenvolgens welke OCMW-raadsleden 'ja' stemmen, welke 'neen' stemmen en welke zich onthouden.

Elk lid van de OCMW-raad kan slechts éénmaal zijn hand opsteken om zijn keuze duidelijk te maken.

Art. 28, § 1.

De mondelinge stemming geschiedt door, elk raadslid 'ja', 'neen' of 'onthouding' te laten uitspreken.

§2.

De voorzitter stemt als laatste, behalve bij geheime stemming.

Wanneer er na de stem van de voorzitter evenveel stemmen voor als tegen het voorstel zijn, dan is er staking van stemmen en is het voorstel verworpen.

Art. 29.

Voor een geheime stemming worden vooraf gemaakte stembriefjes gebruikt en wordt eenvormig schrijfgerief ter beschikking gesteld.

De raadsleden stemmen 'ja', 'neen' of onthouden zich. De onthouding gebeurt door het afgeven van een blancostembriefje.

Voor de stemming en de stemopneming is het bureau samengesteld uit de voorzitter en de jongste twee raadsleden. Ieder raadslid is gemachtigd de regelmatigheid van de stemopnemingen na te gaan.

Art. 30.

Vooraleer tot de stemopneming over te gaan, wordt het aantal stembriefjes geteld. Stemt dit aantal niet overeen met het aantal raadsleden, die aan de stemming hebben deelgenomen, dan wordt elk raadslid uitgenodigd opnieuw te stemmen.

Art. 31.

Voor elke benoeming tot ambten, elke contractuele aanstelling, elke verkiezing en elke voordracht van kandidaten wordt tot een afzonderlijke stemming overgegaan. Als bij de benoeming, de contractuele aanstelling, de verkiezing of de voordracht van kandidaten de vereiste meerderheid niet wordt verkregen bij de eerste stemming, wordt opnieuw gestemd over de twee kandidaten die de meeste stemmen hebben behaald.

Als bij de eerste stemming sommige kandidaten een gelijk aantal stemmen behaald hebben, dan wordt de jongste kandidaat tot de herstemming toegelaten. Personen worden benoemd, aangesteld, verkozen of voorgedragen bij volstreekte meerderheid van stemmen. Bij staking van stemmen heeft de jongste kandidaat de voorkeur.

NOTULEN, ZITTINGSVERSLAG EN ONDERTEKENING

Art. 32, §1.

De notulen van de OCMW-raad vermelden, in chronologische volgorde, alle besproken onderwerpen, alsook het gevolg dat gegeven werd aan die punten waarover de OCMW-raad geen beslissing heeft genomen.

Zij maken eveneens duidelijk melding van alle beslissingen. Behalve bij geheime stemming of bij unanimiteit, vermelden de notulen voor elk raadslid of hij voor of tegen het voorstel heeft gestemd of zich onthield.

§ 2.

De zittingsverslagen van de vergaderingen van de OCMW-raad vermelden, in chronologische volgorde, alle besproken onderwerpen, de essentie van de tussenkomsten en van de mondeling en schriftelijk gestelde vragen en antwoorden. De OCMW-raad kan beslissen om het zittingsverslag te vervangen door een audio- of audiovisuele opname van de openbare zitting van de OCMW-raad.

Een raadslid kan vragen om ingeval van onthouding in het zittingsverslag de rechtvaardiging van zijn/haar stemgedrag op te nemen.

§ 3.

Als de OCMW-raad een aangelegenheid overeenkomstig artikel 4, §2 en artikel 5 van dit reglement in besloten vergadering behandelt, vermelden de notulen alleen de beslissingen en wordt er geen zittingsverslag opgesteld.

Art. 33, § 1.

De notulen en het zittingsverslag van de vergadering van de OCMW-raad worden onder de verantwoordelijkheid van de algemeen directeur opgesteld overeenkomstig de bepalingen van artikel 277 en 278 van het decreet over het lokaal bestuur.

§ 2.

De notulen en het zittingsverslag van de vorige vergadering zijn, behalve in spoedeisende gevallen, ten minste acht dagen voor de vergadering ter beschikking via Cobra.

§ 3.

Elk lid van de OCMW-raad heeft het recht tijdens de vergadering opmerkingen te maken over de redactie van de notulen en het zittingsverslag van de vorige vergadering. Als die opmerkingen door de OCMW-raad worden aangenomen, worden de notulen en het zittingsverslag in die zin aangepast.

Als er geen opmerkingen worden gemaakt, worden de notulen en het zittingsverslag als goedgekeurd beschouwd en worden ze door de voorzitter van de OCMW-raad en de algemeen directeur ondertekend. In het geval de OCMW-raad bij spoedeisendheid werd samengeroepen, kan de OCMW-raad beslissen om opmerkingen toe te laten op de eerstvolgende vergadering.

§ 4.

Zo dikwijls de OCMW-raad het gewenst acht, worden de notulen geheel of gedeeltelijk staande de vergadering opgemaakt en door algemeen directeur en de meerderheid van de aanwezige raadsleden ondertekend.

Art. 34, § 1.

De reglementen, beslissingen, akten, brieven en alle andere stukken worden ondertekend zoals bepaald in artikel 279 tot 283 van het decreet over het lokaal bestuur.

§ 2.

De stukken, die niet vermeld worden in artikel 279, §1 tot §5 van het decreet over het lokaal bestuur, worden ondertekend door de voorzitter van het vast bureau en medeondertekend door de algemeen directeur. Zij kunnen deze bevoegdheid overdragen conform artikel 280 en artikel 283 van het decreet over het lokaal bestuur.

FRACTIES

Art. 35

In de OCMW-raad wordt niet gewerkt met fracties.

RAADSCOMMISSIES

Art. 36

In de OCMW-raad wordt niet gewerkt met raadscommissies.

VERGOEDINGEN RAADSLEDEN

Art. 37, §1.

Aan de OCMW-raadsleden, met uitzondering van de voorzitter en de leden van het vast bureau, wordt presentiegeld verleend voor volgende vergaderingen waarop zij aanwezig zijn:

1° de vergaderingen van de OCMW-raad die niet aansluit op de vergadering van de gemeenteraad

2° de vergaderingen die slechts gedeeltelijk werden bijgewoond;

3° de vergaderingen die werden hervat op een andere dag.

§ 2.

Voor vergaderingen van de OCMW-raad die aansluiten op de vergadering van de gemeenteraad wordt er geen afzonderlijk presentiegeld verleend.

Het presentiegeld bedraagt 182,86 euro voor de vergaderingen van de OCMW-raad. Dit brutobedrag wordt geïndexeerd overeenkomstig artikel 18 van het besluit van de Vlaamse Regering d.d. 06/07/2018 houdende het statuut van de lokale mandataris.

Art. 38, §1.

Conform de dienstverlening, zoals bepaald in dit reglement, hebben de leden voor de OCMW-raad op het OCMW toegang tot telefoon en internet, en kunnen ze kopieën bekomen van bestuursdocumenten van het OCMW, met uitzondering van de dossiers die betrekking hebben op de persoonlijke levenssfeer van cliënten en onderhoudsplichtigen.

Alle raadsleden krijgen ook een beveiligde toegang tot Cobra.

§ 2.

OCMW-raadsleden kunnen de kosten van vakliteratuur, van studiedagen of vormingscursussen, (ingericht door overheidsinstanties, onderwijsinstellingen of de VVSG), terugvorderen van het OCMW, voor zover deze cycli of studiedagen noodzakelijk zijn voor de uitoefening van hun mandaat. Deze kosten moeten worden verantwoord met bewijsstukken.

De terugvorderbare kosten mogen niet buitensporig zijn en moeten vergelijkbaar zijn met deze van vormingsinitiatieven voor gemeente- en OCMW-personeel. Ze betreffen in principe enkel vormingscycli of studiedagen in het binnenland. Er worden geen kosten vergoed voor het behalen van bijkomende diploma's.

De relevantie en de kostprijs van de vakliteratuur en van de vorming worden beoordeeld door de algemeen directeur in overleg met de vormingsambtenaar.

§ 3.

De gemeente sluit een verzekering af om de burgerlijke aansprakelijkheid, met inbegrip van de rechtsbijstand, te dekken die bij de normale uitoefening van hun mandaat persoonlijk ten laste komt van de OCMW-raadsleden. De gemeente sluit daarnaast ook een verzekering af voor ongevallen die de OCMW-raadsleden overkomen in het kader van de normale uitoefening van hun ambt.

VERZOEKSCRIFTEN

Art. 39, § 1.

Iedere burger heeft het recht verzoekschriften, door een of meer personen ondertekend, schriftelijk bij de organen van het OCMW in te dienen.

Een verzoek is een vraag om iets te doen of te laten. Uit de tekst van het verzoekschrift moet de vraag duidelijk zijn.

De organen van het OCMW zijn de OCMW-raad, het vast bureau, het bijzonder comité voor de sociale dienst, de voorzitter van de OCMW-raad, de voorzitter van het vast bureau, de voorzitter van het bijzonder comité voor de sociale dienst, de algemeen directeur en elk ander orgaan van het OCMW dat als overheid optreedt.

De procedure wordt bekend gemaakt op de webstek van de stad.

§ 2.

De verzoekschriften worden aan het orgaan van het OCMW gericht tot wiens bevoegdheid de inhoud van het verzoek behoort. Komt een verzoekschrift niet bij het juiste orgaan aan, dan bezorgt dit orgaan het verzoek aan de juiste bestemming.

§ 3.

Verzoekschriften die een onderwerp betreffen dat niet tot de bevoegdheid van het OCMW behoort, zijn onontvankelijk.

Verzoekschriften die duidelijk tot de bevoegdheid van de gemeente behoren, worden overgemaakt aan het bevoegde orgaan van de gemeente. De indiener wordt daarvan op de hoogte gebracht.

§ 4.

Een schriftelijke vraag wordt niet als verzoekschrift beschouwd als:

1° de vraag onredelijk is of te vaag geformuleerd;

2° het louter een mening is en geen concreet verzoek;

3° de vraag anoniem, d.w.z. zonder vermelding van naam, voornaam en adres, werd ingediend;

4° het taalgebruik ervan beledigend is.

Het orgaan of de voorzitter van het orgaan maakt deze beoordeling. Hij kan de indiener om een nieuw geformuleerd verzoekschrift vragen dat wel aan de ontvankelijkheidsvoorwaarden voldoet.

Art. 40, §1.

Is het een verzoekschrift voor de OCMW-raad, dan plaatst de voorzitter van de OCMW-raad het verzoekschrift op de agenda van de eerstvolgende OCMW-raad indien het minstens 14 dagen vóór de vergadering werd ontvangen. Wordt het verzoekschrift later ingediend, dan komt het op de agenda van de volgende vergadering.

§ 2.

De OCMW-raad kan de bij hem ingediende verzoekschriften naar het vast bureau of het bijzonder comité verwijzen met het verzoek om over de inhoud ervan uitleg te verstrekken.

§ 3.

De verzoeker of, indien het verzoekschrift door meerdere personen ondertekend is, de eerste ondertekenaar van het verzoekschrift, kan worden gehoord door het betrokken orgaan van het OCMW. In dat geval heeft de verzoeker of de eerste ondertekenaar van een verzoekschrift het recht zich te laten bijstaan door een persoon naar keuze.

§ 4.

Het betrokken orgaan van het OCMW verstrekt, binnen drie maanden na de indiening van het verzoekschrift, een gemotiveerd antwoord aan de verzoeker of, indien het verzoekschrift door meer personen ondertekend is, aan de eerste ondertekenaar van het verzoekschrift.

5. Bestek overheidsopdracht beheer centrale keuken.

Bevoegd

Peter Vansintjan

Dit punt wordt verdaagd naar de volgende zitting.

AP1. Fractie sp.a - Dakloosheid Zottegem.

Bevoegd

Uit recent onderzoek blijkt dat het aantal jongeren dat noodgedwongen een nacht moet doorbrengen op de zetel bij vrienden en familie stijgt. Ook in rurale gemeenten zou deze problematiek toenemen. Dat dakloosheid geen exclusief stedelijk fenomeen is, blijkt uit onderzoek van KULeuven. Een op de dertien OCMW-cliënten in landelijke gemeenten blijkt dak- of thuisloos te zijn. Ook Caritas Vlaanderen vzw trekt aan de alarmbel.

Daarbij volgende vragen :

1. Is er inderdaad sprake van een stijging van het aantal dakloze jongeren in onze stad? Blijkt dit uit cijfermateriaal ?
2. Welke (bijkomende) maatregelen zullen genomen worden om dakloosheid, ook bij jongeren in Zottegem te voorkomen ?

Koen Codron
algemeen directeur

Peter Lagaert
voorzitter