VERSLAG
VERGADERING COMMISSIE 1
van woensdag 25 juni 2014 om 19:30 uur

Aanwezig: Roes Peter - voorzitter
Der Kinderen Annemie, Otten Toon, Van Otten Jan, Meeus Paul, Grooten Eddy, De Coninck Katleen - raadsleden
Vos Eric - burgemeester
Van Rompuy Jan - commissiesecretaris
Verontschuldigd: Breugelmans Stef, De Wilde Tine, Guedon John, Gladiné Pierre - raadsleden

Waren eveneens aanwezig
Katrien Van de Poel – raadslid in vervanging van Stef Breugelmans,
Wannes Starckx – raadslid in vervanging van Tine De Wilde,
Danny Vermeijen – raadslid in vervanging van John Guedon,
Erwin Brentjens, Kathleen De Coninck, Pascale Mathé en Paul Moelans – raadsleden
Eric Adrienasen – evenementen,
Bart Smets – interne organisatie,
Filip Buijs – stadssecretaris,
Publiek,
Pers,
Vanaf 20.30 uur:
Peter Segers en Marc Boogers – schepenen,
Stephan Bordeyne, Jan Boulliard, Clara Calis, Gonda Claessen, Erik De Quick, Laurent De Vries, Rudy Elst, Guido Heyns, Brigitte Malfait, Ingrid Van Rooy - Ocmw raadsleden,
Luc Op de Beeck – schepen en voorzitter ocmw,
Bart Michielsen – ocmw-secretaris,
Bert Oris – secretariaat ocmw.

Goedkeuring verslag vorige vergadering
Het verslag van vorige vergadering wordt goedgekeurd.

Toekenning titel van ereburger aan de Britse 49th Infantry Division
Aan de hand van een ppt (zie bijlage) geeft Eric Adriaensen toelichting bij dit punt.

Opstart van de procedure voor de aanwerving van brandweermannen/vrouwen bij de vrijwillige brandweer
Aan de hand van een ppt (zie bijlage) geeft burgemeester Eric Vos toelichting bij dit punt.

Dienstverleningsconcept
Aan de hand van een ppt (zie bijlage) geeft Bart Smets toelichting bij dit punt.
Paul Meeus stelt vast dat er toch wel een vrij groot aantal doelstellingen worden gesteld en door de financiële toestand er een aantal personeelsleden niet meer zullen vervangen worden waardoor de werkdruk nog gaat stijgen. Hij vraagt zich af hoe men dit allemaal gaat realiseren.

> Het is de bedoeling om dit te brengen als een positief verhaal waarbij getracht zal worden de kwaliteit te bewaken ondanks de besparingen.

Paul Meeuw begrijpt dit allemaal wel maar vindt het toch wel moeilijk dat hetzelfde werk dat nu bijvoorbeeld door vijf mensen wordt gedaan weldra door drie mensen zal moeten gebeuren. Hij vraagt zich af of dit alles wel voldoende is ingeschat.

> Burgemeester Eric Vos merkt op dat dit concept samen met de medewerkers is opgesteld en dat op bepaalde momenten er ook wel keuzes zullen moeten gemaakt worden. Bedoeling is alvast om de dingen die we doen ook goed te doen. Wanneer op een bepaald moment wordt vastgesteld dat de doelstellingen

niet gehaald worden, zal dit moeten gemeld worden. Door dit alles nu neer te schrijven, wordt de aandacht gevraagd van de medewerkers en heeft men een toetsingskader.

Paul Meeus wil dit alles niet afbreken maar wel een signaal geven.

Filip Buijs stelt nog dat de afspraken rond dienstverlening niet bij iedereen duidelijk zijn. Met deze afsprakennota wil men duidelijkheid stellen om eventueel anders te gaan werken of bepaalde zaken niet meer te doen. Hij stelt vast dat het engagement bij de medewerkers nog steeds hoog is en ook het samengaan met het ocmw speelt hierin een belangrijke rol.

Wannes Starckx begrijpt dat men de zaken logischer wil indelen en klantgericht wil werken maar vraagt toch de nodige aandacht voor de burger. Hij stelt vast dat deze burger vaak niet weet waar hij terecht moet met zijn vragen en/of problemen.

Paul Moelans begrijpt alles wel maar stelt vast dat dit puur theoretisch is. De praktijk is vaak helemaal anders. Hij stelt vast dat men vaak terugkomt op de meldingskaart maar deze is er helemaal niet. Hij vraagt of het meldingspunt bij Stadsbedrijven nog goed werkt. Hij vraagt vooral aandacht voor de terugkoppeling naar de burger toe. Hij geeft als voorbeeld een melding van problemen met putjes in de Slachthuisstraat dat hij reeds driemaal heeft gemeld maar nooit iets ven heeft vernomen.

Verwijzend naar de 45 dagen voor een klachtenbehandeling vraagt Paul Moelans dat de burger toch geen 45 dagen moet wachten vooraleer iets te vernemen. Voor hem is terugkoppeling gigantisch belangrijk.

Burgemeester Eric Vos verduidelijkt dat dit een groeiproces is dat duidelijkheid moet scheppen naar de organisatie en naar de klant. Een goede planning bij de uitvoerders en een terugkoppeling is inderdaad noodzakelijk. Hij voegt er aan toe: uw bekommernis is deze van alle burgers.

Wannes Starckx vraagt of de piste van ombudsman el eens is bekeken ook met het zicht op de samenwerking met het ocmw.

Filip Buijs deelt mee dat er een klachtencoördinator is. De procedure die bij een klacht moet gevolgd worden, is decretaal vastgelegd. De organisatie achter het systeem moet nog op poten worden gezet.

Katrien Van de Poel vraagt wanneer alles klaar is voor de audit.

Best niet te snel. Elk jaar kijken we welke audits best gebeuren. Op een zeker moment zal het wel moeten.

Annemie Der Kinderen vraagt hoe het bestuur via digitale weg kan bereikt worden.

Hier zijn we nog mee bezig. Hetgeen nu op papier staat is het kader. De mensen moeten de gelegenheid hebben om zich hieraan aan te passen. Ook is het vaak afhankelijk van het product.

<u>Visienota Samenwerking Stad /OCMW (20.30 uur - gezamenlijk met ocmw)</u>

Aan de hand van een ppt (zie bijlage) geven Filip Buijs en Bart Michielsen toelichting bij dit punt.

Erwin Brentjens mist het vrij lijvig document dat Mobius een jaar geleden heeft opgemaakt. Het was volgens hem een vrij efficiënte doorlichting met aanduiding van valkuilen, sterktes en zwaktes alsook een blauwdruk van een organisatiestructuur. Tevens heeft Erwin Brentjes net gehoord dat de mogelijkheid bestaat voor externe begeleiding. Hij vraagt of dan Mobius zal zijn of een ander bureau.

Burgemeester Eric Vos stelt dat Stad en ocmw werken aan een gezamenlijk traject waarbij sterk gewerkt wordt aan “klimaat scheppen”. Bedoeling is een kader te scheppen met basisafspraken en dit op basis van gelijkwaardigheid. Vandaag ligt er nog geen organisatiestructuur, hierover moet nog verder nagedacht worden. De blauwdruk van mobius is daarom niet wat het effectief zal worden.

De externe expertise betreft zal afhankelijk zijn van waar we op stoten en wat hebben we nodig. Dit zal bepalend zijn. Burgemeester Eric Vos wijst er verder op dat het contract met Mobius niet is stopgezet maar wel “on hold”. Voor hem is belangrijk dat er een visienota is die gsteund wordt door de uitvoerende mandatarissen, de beide secretarissen en de beide MATs.

Luc Op de Beeck wijst er op veranderingsmanagement zeer belangrijk is en dat ook maar één keer kan. De cultuur op mekaar afstemmen is zeker belangrijk.

Guido Heyns vraagt wat er goed is en wat niet goed aan Mobius.

Het profiel van de mensen van Mobius die hier zijn geweest was een ingenieursprofiel. Deze mensen zijn goed in het maken van modellen. De rest moeten we nu zelf doen of overlaten aan mensen die het kunnen.

Filip Buijs voegt er aan toe dat Mobius het goed gedaan heeft in bepaalde steden vooral dan wat de modellen betreft. Het voorgelegde organogram voldeed echter niet aan onze verwachtingen. Het werk van Mobius was sterk en een meerwaarde. Bedoeling is nu om tegen eind dit jaar een blauwdruk te hebben.

Guido Heyns vraagt: als Mobius dan goed werk heeft geleverd, waarom stopt dan nu het contract en wat is niet ingevuld.

Filip Buijs wijst er op dat het contract is gestopt maar niet is opgezegd. De blauwdruk was niet onze perceptie en dus een verschil in visie.

Paul Moelans vraagt hoe in de toekomst de terugkoppeling gaat gebeuren naar gemeenteraad en ocmw-raad.

Burgemeester Eric Vos stelt dat vandaag gestart wordt en tegen eind 2018 het samensmelten van diensten een feit moet zijn. Er zal een stappenplan opgesteld worden met tussenstappen en terugkoppeling naar de commissie en de ocmw structuren.

Paul Moelans is van mening dat de locatiekeuze toch een korte termijnplanning is.

Van de twee sites wordt momenteel bekeken welke de beste oplossing is.

Paul Moelans stelt vast dat vorig jaar alles rap rap moest gebeuren en dit nu plots een lange termijnvisie wordt. Hij vraagt of dit een invloed heeft op het budget.

Filip Buijs deelt mee dat alles in het plaatje past. De planning moet natuurlijk permanent bewaakt worden. De timing is ook afhankelijk van de verhuis naar het CAW. Tevens moet voldoende tijd genomen worden om stap voor stap te zetten.

Luc Op de Beeck voegt er aan toe dat dit alles niet alleen als een besparingsverhaal moet gezien worden. Samenwerken is essentieel terwijl tijd en ruimte van tweede orde zijn.

Wijziging huishoudelijk reglement gemeenteraad

Aan de hand van een ppt (zie bijlage) geeft burgemeester Eric Vos toelichting bij dit punt.

Punten agenda gemeenteraad

- Luc Op de Beeck geeft een korte toelichting bij de begrotingswijziging van het ocmw.
- Het UGP wordt aan de gemeenteraad voorgelegd. Burgemeester Eric Vos verwijst even naar vorige commissie waarop meegedeeld werd nog te wachten op KB's ivm verkeer. Deze zullen in een volgende aanpassing mee worden opgenomen samen met de afspraken met de procureur.
- Samenwerkingsovereenkomst tussen Turnhout en Rijkevorsel om ter ondersteuning van de preventiewerking brandweer één persoon gedurende één dag per week vanuit Turnhout te detacheren.

Uit het college

Burgemeester Eric Vos deelt mee dat de toekomstige huisvesting van de bovenbouw van de brandweerzone op een volgende commissie zal toegelicht worden.

Varia

Er werden geen punten aangebracht.

Jan Van Rompuy
commissiesecretaris

Vergadering
Commissie 1
woensdag 25 juni 2014

STAD Turnhout

STAD Turnhout

Agenda

- Goedkeuring verslag vorige vergadering
- Toekenning titel ereburger aan Britse 49the Infantry Division
- Opstart procedure aanwerving vrijwillige brandweermannen/vrouwen
- Dienstverleningsconcept
- Visienota Samenwerking Stad/OCMW
- Wijziging huishoudelijk reglement gemeenteraad
- Punten agenda gemeenteraad
- Uit het college
- Varia

STAD Turnhout

Ereburgerschap 49th (West Riding) Infantry Division

Bevrijding van Turnhout

24 september – 4 oktober 1944

STAD Turnhout

Voorgeschiedenis

- 27/9/2014: herdenking van **70 jaar bevrijding**
- Maart 2014: "49th (West Riding) Infantry Division Polar Bear Association: Belgian Branch" (Jacques Boone) stelt voor om veteraan Joseph Hoadley ereburgerschap toe te kennen
- **Polar Bear Association**: vereniging van veteranen van 49e Divisie, was elk jaar al aanwezig op herdenking
- http://www.polar-bear-association.org.uk
- **Joseph Hoadley**: laatste overlevende van eerste Britse legervoertuig dat Turnhout binnenreed op 24 september 1944

STAD Turnhout

Voorgeschiedenis

- Luitenant Thomas William van 49e Divisie (gesneuveld op 24 september 1944):
  - Begraven op kerkhof Kwakkelstraat
  - Monument op de Koningin Elisabethlei
- Britse kolonel Newton (1893-1983), eerste militaire commandant van Turnhout, werd in 1945 ereburger
- Mei 2014: college stelt voor om alle veteranen van de divisie, ongeacht hun rang, ereburgerschap toe te kennen

STAD Turnhout

Argumentatie

- Alle veteranen van de divisie hebben bijzondere verdienste bij de bevrijding van de stad: hevige gevechten aan kanaal tussen 24 september en 4 oktober 1944: zie artikel "In het spoor van de IJsberen" (2008)
- Nog steeds goede banden met de stad:
  - Veteranen zijn elk jaar aanwezig bij herdenking
  - Inwoners van Turnhout zijn lid van "49th (West Riding) Infantry Division Polar Bear Association: Belgian Branch"
- Voorbeelden uit Nederland:
  - Breda: Eerste Pools Pantserdivisie
  - Grave: 504e Regiment van de 82e Airborne Division"

STAD Turnhout

Overhandiging ereburgerschap

- Tijdens herdenking op 27 september 2014
- Aan aanwezige veteranen: Joseph Hoadley
- Ambassadeur van Groot-Brittannië uitnodigen (Jonathan Brenton)

STAD Turnhout

Opstart procedure aanwerving vrijwillige brandweermannen/vrouwen

STAD Turnhout

- Momenteel 44 vrijwillige brandweermannen/vrouwen
- Uitgangspunt:
  - per ploeg 7 vrijwilligers
  - 7 ploegen = 49 vrijwilligers
- Volgend jaar verlaten nog enkele medewerkers het korps wegens bereiken van leeftijd van 60 jaar
- Op korte termijn wenst brandweer 7-tal vrijwilligers in dienst te nemen
- Aanwervingsprocedure afgestemd met prezone
- 15-06-14: akkoord prezone
- Oproep publiceren in augustus 2014
- Kadidaturen tegen eind september 2014

STAD Turnhout

Dienstverleningsconcept update 2014

STAD Turnhout

Zijn we klaar voor een audit van onze dienstverlening?

STAD Turnhout

- Weten we wat we onder kwaliteit verstaan? Is dit enkel klanttevredenheid of is ook de tevredenheid van de buurman belangrijk?
- Weten de dienstverleners al wat kwaliteit voor onze organisatie concreet betekent en wat daarom van hen verwacht wordt?
- Kregen ze de kans om hun werking te verbeteren in de richting van de streefnormen? (blauwdruk en zelfevaluatie)

STAD Turnhout

- Kregen ze de kans om vanuit dat kader hindernissen aan te kaarten? Zijn we daar als organisatie (ruimer dan relatie diensthoofd – schepen) genoeg mee bezig?
- Wordt in het aanbod gestuurd om kwaliteit te handhaven? (bv. Sport vermindert zomeractiviteiten omwille van personeelsbezetting) Op dienstniveau ok maar ook organisatiebreed?
- Updaten we ons dienstverleningsconcept periodiek in functie van de praktijk (technische evolutie, personeelsbezetting, regelgeving, klantverwachtingen, kansen …)?

STAD Turnhout

Belangrijke uitgangspunten

- Het nieuwe concept moet voldoende handvaten bieden voor het inrichten, (her)organiseren van dienstverlening
- Het concept moet leven op de werkvloer, zowel burgers als medewerkers moeten ermee 'te maken' krijgen.

STAD Turnhout

Missie

- Kwaliteitsvolle dienstverlening die efficiënt tot stand komt.
  - Individueel (attesten, vergunningen, bewijzen,...)
  - Collectief (sporthal, reiniging, onderhoud speelplein, ...)
- Kwaliteitsvol betekent dat er een evenwicht is tussen
  - Klanttevredenheid
  - Klanteisen
  - Collectief belang
  - Efficiënt gebruik van middelen
  - Tevredenheid van de medewerkers

STAD Turnhout

Algemeen

- Verschillende kanalen *Voor de klant*
  - Telefoon
  - Digitaal
  - Brief
  - Loketten
  - Op straat
- Kanaalstrategie *Voor dienstverleners*
  - 'Simpele' producten via website
  - Interactie nodig dan ook via andere kanalen
  - Specialist nodig dan zoveel mogelijk op afspraak

STAD Turnhout

Digitaal

- Website *Voor de klant*
  - Zoek je info over Stad Turnhout
  - Steeds meer dienstverlening
- Website *Voor dienstverleners*
  - Thematische opbouw ≠ organisatiestructuur
  - Logica van de gebruiker (of zoekfunctie☺)
  - E-formulieren, 1-op1-chat,... Hou rekening met deze mogelijkheden en de verwachtingen van de burger bij het uitbouwen van dienstverlening

STAD Turnhout

Algemeen nummer

- Eén algemeen nummer *Voor de klant*
  - Bereikbaar tijdens de kantooruren
  - Algemene informatie
  - Begeleiding bij de vraag naar dienstverlening
- Doorverbinding *Voor dienstverleners*
  - Door onthaalmedewerkers naar de juiste medewerker
  - Bij tijdelijke afwezigheid zoek je backup in het team om af te nemen
  - Schakelt de (onbemenste) telefoon door naar het onthaal, dan breng je hen op de hoogte van je afwezigheid (tel.,mail, agenda delen?).

Eerstelijns nummers

- Gespecialiseerde dienstverlening bereiken *Voor de klant*
  - Vragen over info op de website
  - Vraag over een bepaald onderwerp/thema
  - Stand van zaken
  - Bv. economie, jeugd, milieu, personeel
- Teamnummer *Voor dienstverleners*
  - Worden aan burger bekend gemaakt (via website, stadskrant, ...)
  - Geef een heldere beschrijving van de inhoud
  - Probeer deze nummers te beperken, te clusteren
  - Bemenst tijdens openingsuren loketten

Tweedelijns nummers

- Rechtstreeks nummer *Voor de klant*
  - Contact met jouw dossierbehandelaar / contactpersoon
- Rechtstreeks nummer *Voor dienstverleners*
  - Communiceren na of bij klantcontact
  - Voordurende bemensing tijdens openingsuren is niet mogelijk
  - Bij afwezigheid doorschakelen naar team/eerstelijns nummer of laten overnemen door naaste collega's

Het onthaal

- Één centraal onthaal *Voor de klant*
  - Bij de ingang van het Stadskantoor
  - Geven warme ontvangst, verstrekken algemene informatie en wijzen de weg
  - Afhalen producten en enkele veelgevraagde producten
- Startpunt dienstverlening *Voor dienstverleners*
  - Veranderingen in het aanbod tijdig melden
  - Betrokkenheid gewenst – afspreken met leidinggevende BZ
  - Geen permanentie tussen 12u30 en 13u30 – je ontvangt je klanten in deze periode zelf

De loketten (1)

- In hoofdzaak op 3 plaatsen *Voor de klant*
  - Stadskantoor voor administratieve producten
  - 't Steentje voor vrijetijdsproducten
  - Sociaal Huis voor sociale producten
  - Daarnaast specifieke diensten op andere plaatsen zoals Bib, musea, Zwembad, Sporthal, Jeugdcentrum, ...
- Verschillende loketten *Voor dienstverleners*
  - Centralisatie mogelijk op één van de hoofdvestingen?
  - Kopie mogelijk?
  - Voorwaarden voor het 'uitbaten' van een loket

De loketten (2)

- Een loket 'uitbaten' *Voor dienstverleners*
  - Tijdens openingsuren deskundige bemensing door vriendelijke en competente medewerkers
  - Ook eerstelijns nummer aan loket moet bemenst
  - Klant wint door producten en loketten samen te voegen
  - Loket moet een relevant aanbod hebben (kwantiteit)
  - Toegankelijk: fysiek bereikbaar, parkeermogelijkheden, ...
  - Klant moet zich comfortabel voelen, aandacht voor privacy
  - Afstand klant – dienstverlener mag niet te groot zijn
  - Aantrekkelijke publieksruimtes met aangepaste en kindvriendelijke wachtruimtes
  - Ken je collega's en hun aanbod

Op afspraak

- Voor gespecialiseerde diensten *Voor de klant*
  - Of om de wachttijden te drukken
  - Info over plaats en tijdstip van de afspraak aan een loket
  - Of het moment dat de dienstverlener contact opneemt via telefoon, 1-op1 chat, ...
- Op afspraak *Voor dienstverleners*
  - Klanten die ter plekke komen, probeer je zo snel mogelijk te helpen
  - Vragen via mail, brief of e-formulier waarbij (fysiek) contact vereist is, help je verder via afspraak

STAD Turnhout

Op straat

- De Stad is ook op straat aanwezig *Voor de klant*
  - Projecten, buurtbijeenkomsten, gemeenschapswacht, reinigers, ...
  - Iedereen kan aangesproken worden maar heeft niet altijd antwoord
  - Vraag eventueel naar de meldingskaart om je boodschap door te geven
- Ambassadeurschap *Voor dienstverleners*
  - Elke medewerker is aanspreekbaar en staat open voor een eerlijk gesprek
  - Niet 'aan mij moet je niets vragen' of 'ik weet nergens van'
  - Maar beantwoorden of doorverwijzen naar onthaal of meldingskaart invullen

STAD Turnhout

Aan huis

- Huisbezoeken *Voor de klant*
  - Voor bepaalde dienstverlening of bepaalde doelgroepen (bv. senioren en gehandicapten)
  - Kaart je beperkingen aan
  - Misschien is een huisbezoek mogelijk
- Aan huis *Voor dienstverleners*
  - Eenmalige toeleiding naar het aanbod van moeilijk bereikbare groepen
  - Incidenteel ondersteuning bieden bij diensten aan senioren of gehandicapten
  - Wanneer een plaatsbezoek vereist is (bv. milieuvergunning)
  - Weeg klantgerichtheid af met efficiëntie

STAD Turnhout

Andere overheden en derden

- Andere overheden en derden *Voor de klant*
  - Streven om eerste ingangspoort te zijn
  - Sommige producten worden verstrekt, bij anderen helpen we je op weg.
- Netwerk van dienstverleners *Voor dienstverleners*
  - Win-win relaties zoeken, verwante producten
  - Hoe sluiten producten van anderen aan op onze eigen dienstverlening?
  - Opnemen in het eigen aanbod of verwijsfunctie, warme toeleiding?

STAD Turnhout

Dienstverleningskopie

- Niet van het kastje naar de muur *Voor de klant*
  - Als je een vraag stelt, is de kans groot dat je meteen naar de juiste plaats geholpen wordt.
- Eenloket principe *Voor dienstverleners*
  - Zoveel mogelijk producten aan zo weinig mogelijk loketten
  - Productontwikkelaar hoeft niet altijd zelf aan te bieden
  - Soms versnippering omwille van nabije doelgroep, cluster verwante producten of aanwezigheid specialisten
  - Kan er een 'kopie' genomen worden? Ofwel decentrale beweging (bv. geboorteaangifte ook in ziekenhuis) ofwel centraliseren (bv. grabbelpas ook in 't Steentje)
  - Kosten/baten afwegen

STAD Turnhout

Klachten, meldingen, suggesties

- Jouw tevredenheid is belangrijk *Voor de klant*
  - We peilen naar jouw beleving
  - We staan open voor klachten, meldingen en suggesties
  - Je kan gebruik maken van de meldingskaart
- Klantgerichtheid *Voor dienstverleners*
  - Haal ontevredenheid zo snel mogelijk weg
  - Klachtenprocedure en meldingskaart

STAD Turnhout

Informatiebeheer

- Jouw gegevens *Voor de klant*
  - Vertrouwelijkheid van gegevens
  - Betrouwbaar digitaal contact
  - Zorgvuldige archivering
  - Transparante werkwijzen
- Informatiebeheer *Voor dienstverleners*
  - Klant heeft recht op volledige, actuele en juiste info
  - Weten waar welke info te vinden is en of we de nieuwste versie in handen hebben
  - Maak kenbaar wat je van de klant weet
  - Vraag toestemming voor gebruik van de gegevens en respecteer de privacy

Servicenormen (1)

- Je bezoekt ons *Voor de klant*
  - Met afspraak meteen geholpen
  - Zonder afspraak binnen 15 minuten. (Nooit langer dan 20 minuten)
  - Als we niet kunnen helpen binnen deze termijn, vervolgafspraak
  - Kan je door beperkingen niet naar ons komen, huisbezoek
- Je stuurt een brief, een email of e-formulier *Voor de klant*
  - Binnen 7 werkdagen ontvangstmelding brief of binnen 10 werkdagen antwoord
  - Mail aan info@turnhout.be binnen twee werkdagen.
  - Meteen ontvangstmelding na invullen e-formulier

Servicenormen (2)

- Je belt ons *Voor de klant*
  - Op algemene nummer binnen 25 seconden opgenomen
  - Maximaal twee doorverbindingen
  - Lukt doorverbinden niet, dan word je binnen twee werkdagen teruggebeld
- Onze website *Voor de klant*
  - De info op de website is correct, actueel, begrijpelijk en toegankelijk
- Tips of klachten *Voor de klant*
  - Laat tips en suggesties weten
  - Niet tevreden, kan je ook meteen aan loket of telefoon zeggen.
  - Klachten krijgen antwoord binnen 45 werkdagen

Servicenormen (3)

- Streefdoelen *Voor dienstverleners*
  - Probeer de gestelde normen te halen
  - We vragen begrip van de klant als het niet lukt
  - Verontschuldig je je aan de klant als het anders loopt
  - Blijf bij elk klantcontact vriendelijk

Succesfactoren

- Politiek en ambtelijk draagvlak voor organisatiebrede kwaliteit
- Verdere kwaliteitsvolle digitalisering
- Voldoende en competente medewerkers
- Een goed functionerend meldingsysteem
- Enkel aan burgers communiceren wat op dat moment realistisch haalbaar is.
- Organisatiestructuur aanpassen volgens de noden van de dienstverlening en niet omgekeerd.

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout Visienota

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

1. Projectdefinitie

A. Doel van de samenwerking

Door intensere samenwerking willen Stad en OCMW hun bestuurskracht versterken.
Door een (fasegewijze) samensmelting beogen we:

- een excellente klantgerichte dienstverlening te implementeren
- een krachten- en kennisbundeling te realiseren
- de efficiëntie en effectiviteit verder te optimaliseren, incl. beheersing van de kosten.

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

B. Basiswaarden

- De burger centraal
- Gelijkwaardigheid
- Resultaatgerichtheid
- Transparantie
- Engagement

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

2. Fasering van het traject

A. TIMING

- Alle **ondersteunende sectoren / diensten** smelten (fasegewijs) uiterlijk tegen eind 2018 samen.
- Het proces om tot een totale samensmelting te komen start echter vanaf heden.
- Een concreet actieplan met timing zal worden uitgewerkt (op basis van het studiewerk van Möbius)

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

- Het werk dat werd verricht de voorbije maanden (cfr. studie Möbius) kan als basis dienen.
- Concreet gaat het over volgende diensten:
  - Personeelsdienst
  - Financiële dienst
  - Facility
  - ICT
  - Communicatie
  - Secretariaat / juridische ondersteuning
  - Stadsbedrijven / onderhoudsdiensten

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

- De **beleidsmatige en klantgerichte** sectoren smelten ten laatste samen in de legislatuur 2019– 2024:
  - Bestuurlijk spreken we af één meerjarenplan op te maken voor de volgende legislatuur.
  - De blauwdruk van een samengesmolten organisatie moet er liggen tegen eind 2017.

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

B. Nood aan inhoudelijke afstemming

Om in tussentijd de inhoudelijke afstemming te bewaken, bouwen we enkele garanties in:

- Beide organisaties zijn sterk betrokken bij de opmaak van een gezamenlijk bestuursakkoord.
- We volgen een gezamenlijk traject bij de opmaak van het budget (in eerste instantie met het oog op budget 2015.)
- We onderzoeken op welke wijze we de strategische- en projectplanning verder op elkaar kunnen afstemmen en effectief laten samenwerken.
- Afspraken gemaakt tijdens de Werkgroep "lokaal sociaal beleid" worden formeel teruggekoppeld naar het College en Vast Bureau.

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

B. Nood aan inhoudelijke afstemming

Om in tussentijd de inhoudelijke afstemming te bewaken, bouwen we enkele garanties in:

- Bewaken van afstemming beleidsvisie tijdens het college
- Ruimte om ook inhoudelijk strategische zaken te bespreken in de schoot van de reflectiegroep, HR stuurgroep, Turnhout Digitaal
- Aanwezigheid van OCMW secretaris in college indien aangewezen

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

C. Waar we samen voor gaan / staan – strategische focus

- Het is van groot belang om tussen Stad en OCMW de betekenis en opdracht van lokaal bestuur en relatie tot – en de impact op – de samenleving af te stemmen.
- Duidelijk antwoord op de vraag "wie we zijn" en "wat we willen betekenen" in de samenleving.
- Proces op basis van gelijkwaardigheid met respect voor elkaars strategische focus.
- Respecteren van basisopdracht en specifieke wettelijke taken van beide organisaties.

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

D. Belang van een aangepaste organisatiestructuur

- Beide organisaties hebben nood aan duidelijkheid op dit vlak. Opportuniteiten inpassen met finale doel voor ogen.
- Voor eind 2014 structuur in hoofdlijnen rond hebben. Secretarissen bereiden dit voor.
- College, Vast Bureau en managementteams geven alle principes mee die zeker vervat dienen te worden in de nieuwe structuur.

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

3. Projectorganisatie (actoren en rol)

- **Kernteam**
  Samenstelling
  burgemeester, OCMW voorzitter en beide secretarissen
  Frequentie
  driewekelijks overleg
  Rol
  voorbereiden en aansturen van het project - organisatorisch

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

- **Reflectiegroep**
  Samenstelling
  uitbreiding van het kernteam naar coalitie zowel binnen Stad als OCMW
  Stad: 4 personen
  OCMW: 4 personen
  2 secretarissen
  Frequentie
  tweemaandelijks overleg

  Rol
  voorbereiden en aansturen van het project inhoudelijk, draagvlak creëren, voortgang bewaken, evaluatiemomenten inbouwen

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

- **Gezamenlijk managementteam**
  Samenstelling
  alle Mat-leden van Stad en OCMW
  Frequentie
  ongeveer maandelijks overleg
  Rol
  voorbereiden en aansturen van de operationele implementatie – draagvlak
- **Werkgroepen ad hoc**
  Samenstelling
  betrokkenen van de ondersteunende diensten
  Frequentie
  in overleg te bepalen
  Rol
  effectieve implementatie van de samensmelting op de werkvloer

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

- **Projectbegeleider**
  wordt aangeduid via opdrachtouderschap of extern aangetrokken
  Rol
  procesbegeleider en opvolging van de praktische organisatie

- **Secretarissen**
  Rol
  - voorbereiden van kernteam, reflectiegroep, MAT's, … in samenwerking met de projectleider
  - change management / draagvlak creëren / resultaten project neerzetten en bewaken voortgang
  - ontwerp ééngemaakte organisatiestructuur opmaken

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

- **Externe ondersteuning**
  op ad hoc basis kan er externe ondersteuning worden ingeroepen als klankbord
- **College – Vast Bureau**
  Rol
  - verankeren van de tussentijdse resultaten
  - politieke validiteit bewaken
- **Gemeenteraad – OCMW raad**
  Rol
  verankeren van resultaten conform de wettelijke en decretaal toegewezen verantwoordelijkheden

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

4. Aandachtsgebieden
Elementen waaraan voldoende aandacht besteed moet worden zodat het veranderingsproject vlot kan verlopen.

A. Wederzijds respect voor elkaars (wettelijke) opdracht

- Beide organisaties hebben specifieke wettelijke en decretale opdrachten.
- Voldoende veiligheidsgaranties inbouwen zodat opdrachten ook blijvend en in alle onafhankelijkheid kunnen worden opgenomen.
- Voor het OCMW gaat dit over tal van erg specifieke en vaak persoonsgebonden dossiers, een gelijkaardige redenering gaat op voor de Stad.
- In deze dossiers is zowel de beleidsmatige verantwoordelijkheid als de individuele beoordelingsbevoegdheid een wettelijke opdracht voor het respectievelijke bestuur.
- Essentieel dat de wijze van samenwerken tussen beleid en administratie wordt vastgelegd in een afsprakennota.

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

B. Personeel
Het kader waarbinnen onze medewerkers worden tewerkgesteld, dient stap voor stap op elkaar te worden afgestemd. Dit impliceert ook concrete keuzes maken.

Rechtspositieregeling en arbeidsreglement maximaal afstemmen:
- verder zetten van de HR – werkgroep
- verder zetten van de gezamenlijke voorbereiding van het syndicaal overleg door administratie en beleidsverantwoordelijken.

Pragmatische en transparante afspraken uitwerken:
- afspraken rond de gezagsverhouding – duidelijke lijnen
- intern mobiliteitsbeleid implementeren
- evolueren naar functionele en hiërarchische leiding op één locatie.

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

C. Organisatiecultuur

De cultuurommezwaai realiseren is in feite dé echte uitdaging.

- Gezamenlijke identiteit stap voor stap opbouwen:
- Alle kansen permanent aangrijpen, maximaal met één stem spreken.
- Afstemming afsprakennota's administratie beleid
- Kijken naar enkele snelle winsten

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

D. Locatiekeuze

- Einddoel: zo weinig mogelijk diensten huisvesten.
- Afhankelijk van de opportuniteit bekijken hoe diensten bewegen tussen de sites Albert Van Dyck en Campus Blairon.
- De verhuis van maatschappelijk werk (medio 2017) naar de Stationsstraat is zeker een opportuniteit.

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

E. Financieel kader

Doortrekken van principe van gelijkwaardigheid: 50/50 voor lusten en lasten

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

F. Zorg voor onze medewerkers en leidinggevenden

- Oog hebben voor bekommernissen en mensen maximaal betrekken.
- De nodige zorg besteden aan alle medewerkers en leidinggevenden die in een andere positie terechtkomen.
- Indien er verschuivingen plaatsvinden staat het voorop dat iedereen zijn graad behoudt.

STAD Turnhout

Samenwerking Stad en OCMW Turnhout

G. Aandacht voor organisatiebrede communicatie

STAD Turnhout

Wijziging huishoudelijk reglement

- art. 5: aanvullende agendapunten
  → nu ook mogelijkheid tot indienen van motie
- art. 41: n.a.v. wijziging Gemeentedecreet
  → presentiegeld raadslid met raadgevende stem in commissies = maximum hoogste presentiegeld dat jaarlijks kan worden toegekend aan vast lid

STAD Turnhout

Punten agenda gemeenteraad

…

STAD Turnhout

Uit het college

…

STAD Turnhout

Varia

…