

## Organisatiebeheersing: rapport 2022

1	Inleiding.....	2
2	Het algemeen kader voor organisatiebeheersing .....	2
3	Terugblik 2022.....	2
3.1	Dienstverleningsconcept.....	2
3.1.1.1	Bezoekers en activiteiten.....	4
3.1.1.2	Verkopen .....	8
3.1.2	De digitale ontsluiting van de buitenschoolse kinderopvang .....	10
3.2	Opstart procesmanagement in samenwerking met Tielt-Winge met behulp van de iGEN procestool .....	10
3.3	Personeelsbewegingen en uitvoering geïntegreerd organogram gemeente en OCMW .....	11
3.3.1	Personeel.....	11
3.3.1.1	Personeelsbewegingen.....	11
3.3.1.2	Afwezigheden.....	12
3.3.1.3	De personeelstoestand op 31 december 2022.....	14
3.3.2	Uitvoering geïntegreerd organogram gemeente en OCMW.....	15
4	Oekraïne crisis. ....	16
5	Vooruitblik 2023.....	21

## 1 Inleiding

Jaarlijks rapporteert de algemeen directeur over het organisatiebeheersingssysteem. Ook in 2022 was er nog COVID-19 met een weerslag op onze werking en dus ook op de geplande initiatieven richting een efficiënte en effectieve organisatie.

## 2 Het algemeen kader voor organisatiebeheersing

Het algemeen kader zijn de op maat uitgewerkte en vastgelegde afspraken over de wijze waarop een bestuur in alle transparantie werkt aan de versterking van haar organisatiebeheersing. Dit kader ‘voedt’ en ‘onderhoudt’ het organisatiebeheersingssysteem.

Het algemeen kader voor organisatiebeheersing werd goedgekeurd in vergadering van 31 mei 2021.

## 3 Terugblik 2022

### 3.1 Dienstverleningsconcept

Het nieuw dienstverleningsconcept vormt de rode draad wat betreft de digitalisering van onze werking, maar ook de stappen die dienen gezet te worden richting procesmanagement. Het is de bedoeling om ons onthaal verder inhoudelijk vorm te geven. Nl. een verdere uitbouw van het snelloket ter ondersteuning van de back-office diensten. De producten die hiervoor in aanmerking komen worden procesmatig in verschillende stappen ontleed om vervolgens te bepalen waar in deze stappen het onthaal een rol kan spelen.

In vergadering van 25 oktober 2021 werd door de raad het voorstel van werkwijze post corona als toekomstig blijvend concept goedgekeurd.

In dit concept worden **de onthaal- en snelbalie** terug in gebruik genomen door beide onthaalmedewerkers. Daarnaast wordt de snelbalie onthaal uitgebreid met een aantal bijkomende producten. Beide balies zijn **steeds vrij toegankelijk** tijdens de openingsuren.

Product	Type actie
EID en kids-ID	aanvragen, activeren en afhalen
Adreswijziging op e-ID	aanpassen
PIN – PUK code	nieuwe aanvragen en activeren
Reispas	aanvragen en afhalen
Rijbewijs	afhalen
vreemdelingenkaart	activeren en afhalen
Allerlei attesten en akten, incl. strafregister	aanvragen
Reistoelating voor minderjarigen	aanvragen
Verkopen allerlei zoals PMD zakken, ...	aankopen
Ecowerf + toelatingen recyclagepark	registreren en aanpassen
Papieren deeltijdse arbeid	afstempelen

Daarnaast kunnen inwoners er ook steeds terecht voor het afgeven van documenten/post voor de gemeentelijke diensten en het OCMW, het maken van afspraken, toeristische info, het melden van klachten en problemen,...

**Alle overige diensten blijven op afspraak verder werken.** Dit om overvolle wachtzalen en uitlopende wachttijden te vermijden. Niets is zo gemakkelijk als op je afspraak meteen verder geholpen te worden.<sup>12</sup> Dit is ondertussen ook ingeburgerd bij huisartsenpraktijken, banken, ... .

**Een afspraak maken** kan via het onthaal, via het afsprakenportaal op onze website of telefonisch op 011 58 65 00

Dagen	uren	snelbalie	Bevolking / Burgelijke stand	Ruimtelijke Ordening	Sociale dienst
maandag	9u00 – 12u00	Op vrije inloop	Op afspraak	Op afspraak	Op afspraak
dinsdag	17u00 – 20u00	Op vrije inloop	Op afspraak	Op afspraak	Op afspraak
woensdag	9u00 – 12u00 14u00 – 16u00	Op vrije inloop	Op afspraak	Op afspraak	Op afspraak
donderdag	9u00 – 12u00	Op vrije inloop	Op afspraak	Op afspraak	Op afspraak
vrijdag	9u00 – 12u00	Op vrije inloop	Op afspraak	Op afspraak	Op afspraak

De effectieve datum van de inwerkingtreding werd nog niet door het college beslist, bovendien dient dit ook opnieuw bekeken te worden en aangepast aan de veranderende context. Zo is er een nieuwe versie van de Interbestuurlijke Producten- en Dienstencatalogus (IPDC) en in 2022 was er ook een aanpassing nodig voor de Single Digital Gateway<sup>3</sup>

<sup>1</sup> (Lokaal) besturen in coronatijden. H. Reynaert en T. Verhelst, uitgeverij Vandebroele, p. 44: “Men kan niet meer van de burgers verwachten dat ze een halve dag vrijaf nemen om administratieve zaken op orde te stellen (VVSG, 2021). De wachttijd, duur van dienstverlening en het aantal contactmomenten is, op de geleverde dienst na, de belangrijkste drijfveer die de gebruikerstevredenheid bepalen (Noels, 2014). In dit opzicht is het werken op afspraak een positief verhaal voor de inwoners, die tijd besparen omdat er geen wachtrij is en men geen onnodig verlof moet opnemen. Voor lokale besturen betekent het werken op afspraak een vereenvoudiging van hun werkplanning.”

<sup>2</sup> Inspiratiegids voor de (adjunct) algemeen directeur in lokale besturen. Auteur(s): Joëlle Eggermont, Kathleen Lambrechts, Kurt Parmentier, Roel Verhaert, Sandra Denis, William Vancleynenbreugel, uitgeverij Vandebroele, p.310: “Zo maakt werken op afspraak de drukte meer planbaar, het zorgt ervoor dat capaciteit en instroom beter kunnen worden gematcht. Logge lineaire openingstijden met een vrije inloop vergen een grote beschikbaarheid van medewerkers die niet steeds nodig is.”

<sup>3</sup> Alle gemeenten en steden dienden tegen 12 december 2022 voor bepaalde informatieluiken de communicatie centraal, actueel en in het Engels aan te bieden.

### 3.1.1.1 Bezoekers en activiteiten

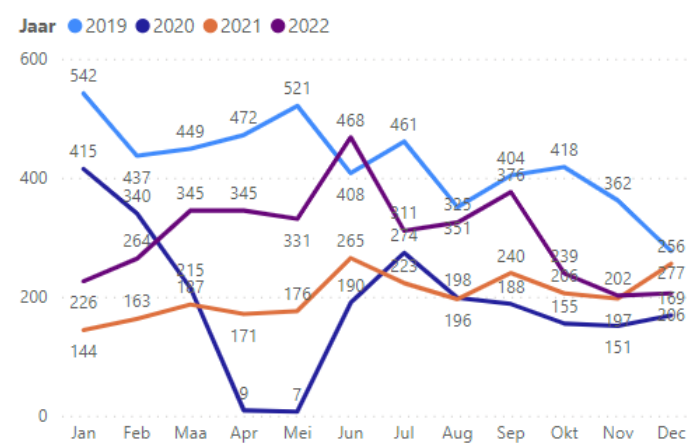
Ook in 2022 gebeurde de dienstverlening dus uitsluitend op afspraak en niet meer op vrije inloop en is er ook net zoals in 2020 en 2021 een verschuiving naar een vorm van telefonische en digitale dienstverlening. Dit resulteert in minder fysieke bezoeken sinds 2019 zoals uit onderstaande tabel blijkt, echter dit kan niet gemeten worden. Zo worden bv. heel wat “aankomsten in de gemeenten” via e-mail afgehandeld waarbij de activiteit niet geregistreerd wordt in JCC en zijn dus niet opgenomen in de cijfers.

**Figuur 1:** aantal bezoekers 2019-2022

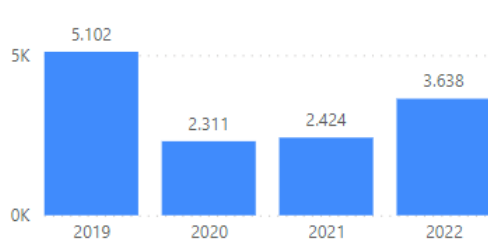
Aantal bezoekers

Jaar	2019			2020			2021			2022			Totaal
	Afspraak	Vrije inloop	Totaal	Afspraak	Vrije inloop	Totaal	Afspraak	Vrije inloop	Totaal	Afspraak	Vrije inloop	Totaal	
Jan	181	361	542	156	259	415	144	0	144	206	20	226	1.327
Feb	135	302	437	88	252	340	163	0	163	241	23	264	1.204
Maa	121	328	449	56	159	215	187	0	187	245	100	345	1.196
Apr	112	360	472	0	9	9	171	0	171	233	112	345	997
Mei	146	375	521	0	7	7	176	0	176	206	125	331	1.035
Jun	123	285	408	190	0	190	265	0	265	289	179	468	1.331
Jul	104	357	461	274	0	274	223	0	223	238	73	311	1.269
Aug	111	240	351	198	0	198	196	0	196	228	97	325	1.070
Sep	114	290	404	188	0	188	240	0	240	243	133	376	1.208
Okt	139	279	418	155	0	155	200	6	206	196	43	239	1.018
Nov	109	253	362	151	0	151	184	13	197	191	11	202	912
Dec	66	211	277	169	0	169	238	18	256	193	13	206	908
<b>Totaal</b>	<b>1.461</b>	<b>3.641</b>	<b>5.102</b>	<b>1.625</b>	<b>686</b>	<b>2.311</b>	<b>2.387</b>	<b>37</b>	<b>2.424</b>	<b>2.709</b>	<b>929</b>	<b>3.638</b>	<b>13.475</b>

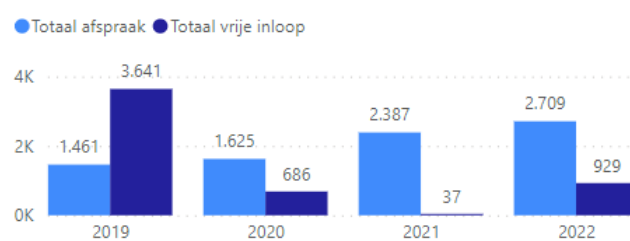
Aantal bezoekers



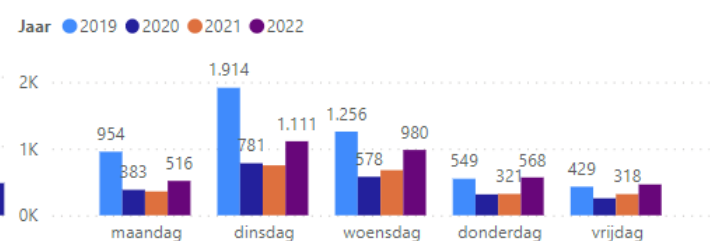
Aantal bezoekers



Aantal bezoekers



Aantal bezoekers



Van 2019 naar 2020 is er een sterke daling van het aantal bezoekers. In 2021 is er een lichte stijging. In 2022 is er weer een stijging van ongeveer 50 % t.o.v. 2021. De bezoekers vrije inloop zijn bezoekers voor producten van de snelbalie.

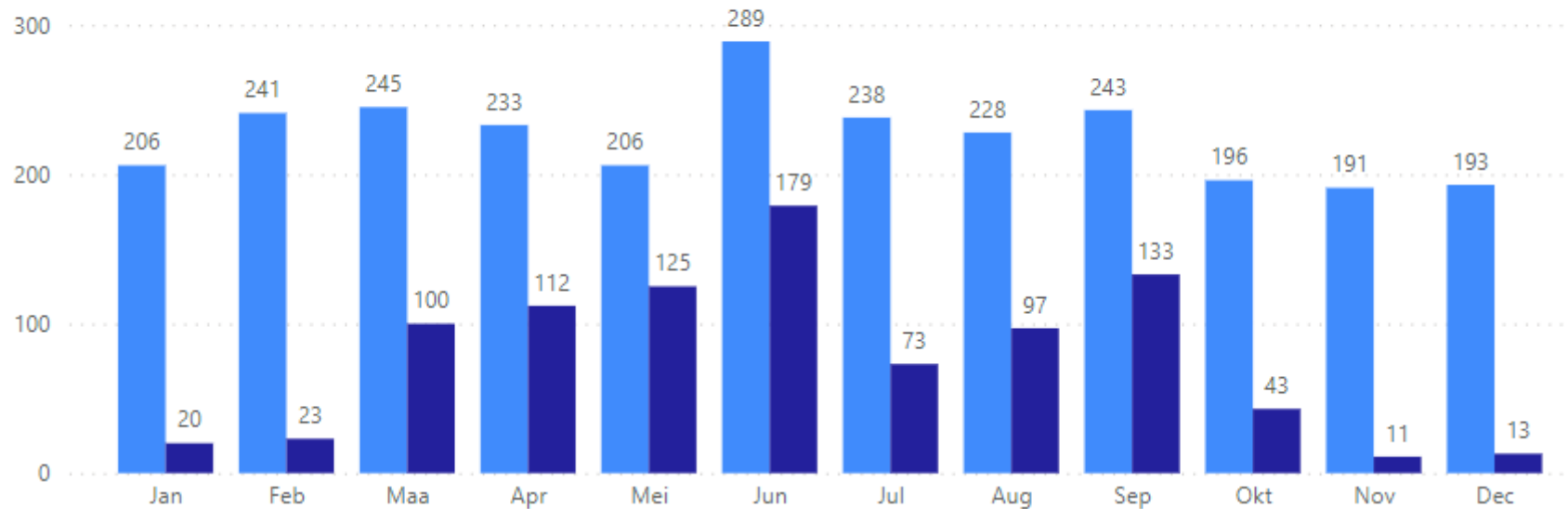
De drukste dag blijft de dinsdag.

De tijdens de COVID pandemie in 2020 aan het onthaal ingerichte snelbalie burgerzaken, om een grote hoeveelheid van circulatie aan bezoekers in het gebouw te vermijden, werd ook nog behouden in 2022.

**Figuur 2:** aantal bezoekers 2022 per maand.

### Totaal aantal bezoekers 2022

Aard ● Afspraak ● Vrije inloop



Zoals bij figuur 1 reeds aangehaald, betreffen de bezoekers vrije inloop: producten van de snelbalie.

**Figuur 3: aantal activiteiten.**

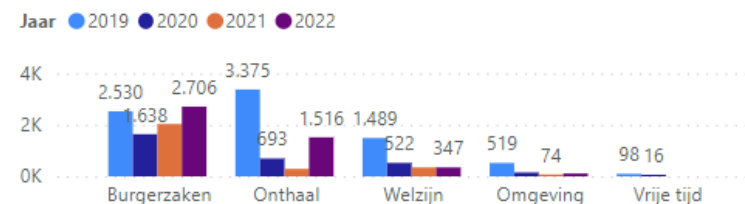
Cluster	2019	2020	2021	2022
Burgerzaken	2.530	1.638	2.032	2.706
Omgeving	519	151	74	111
Onthaal	3.375	693	290	1.516
Vrije tijd	98	16		
Welzijn	1.489	522	347	347
<b>Totaal</b>	<b>8.011</b>	<b>3.020</b>	<b>2.743</b>	<b>4.680</b>

Cluster	2019	2020	2021	2022
<b>Burgerzaken</b>	<b>2.530</b>	<b>1.638</b>	<b>2.032</b>	<b>2.706</b>
Bevolking	1.799	1.360	1.715	2.102
Burgerlijke stand	308	88	76	108
Vreemdelingen	423	190	241	496
<b>Omgeving</b>	<b>519</b>	<b>151</b>	<b>74</b>	<b>111</b>
Bouwvergunningen	304	92	33	84
Milieu + mobiliteit	80	23	1	3
Wonen	135	36	40	24
<b>Onthaal</b>	<b>3.375</b>	<b>693</b>	<b>290</b>	<b>1.516</b>
Openbare werken				3
Snel-loket	3.375	693	290	1.513
<b>Vrije tijd</b>	<b>98</b>	<b>16</b>		
Evenementen	4	1		
Uitleendienst	94	15		
<b>Welzijn</b>	<b>1.489</b>	<b>522</b>	<b>347</b>	<b>347</b>
LOI	148	21	9	15
Pensioenaanvragen	35	23	42	55
Sociale dienst	900	351	288	270
Thuisdiensten	406	127	8	7
<b>Totaal</b>	<b>8.011</b>	<b>3.020</b>	<b>2.743</b>	<b>4.680</b>

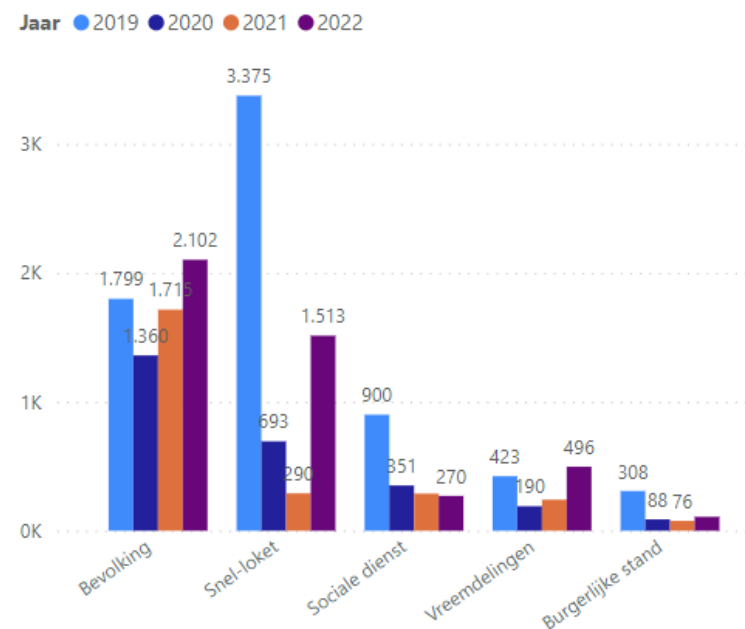
Cluster	2019	2020	2021	2022
Burgerzaken	31,58%	54,24%	74,08%	57,82%
Omgeving	6,48%	5,00%	2,70%	2,37%
Onthaal	42,13%	22,95%	10,57%	32,39%
Vrije tijd	1,22%	0,53%		
Welzijn	18,59%	17,28%	12,65%	7,41%
<b>Totaal</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

Cluster	2019	2020	2021	2022
<b>Burgerzaken</b>	<b>31,58%</b>	<b>54,24%</b>	<b>74,08%</b>	<b>57,82%</b>
Bevolking	22,46%	45,03%	62,52%	44,91%
Burgerlijke stand	3,84%	2,91%	2,77%	2,31%
Vreemdelingen	5,28%	6,29%	8,79%	10,60%
<b>Omgeving</b>	<b>6,48%</b>	<b>5,00%</b>	<b>2,70%</b>	<b>2,37%</b>
Bouwvergunningen	3,79%	3,05%	1,20%	1,79%
Milieu + mobiliteit	1,00%	0,76%	0,04%	0,06%
Wonen	1,69%	1,19%	1,46%	0,51%
<b>Onthaal</b>	<b>42,13%</b>	<b>22,95%</b>	<b>10,57%</b>	<b>32,39%</b>
Openbare werken				0,06%
Snel-loket	42,13%	22,95%	10,57%	32,33%
<b>Vrije tijd</b>	<b>1,22%</b>	<b>0,53%</b>		
Evenementen	0,05%	0,03%		
Uitleendienst	1,17%	0,50%		
<b>Welzijn</b>	<b>18,59%</b>	<b>17,28%</b>	<b>12,65%</b>	<b>7,41%</b>
LOI	1,85%	0,70%	0,33%	0,32%
Pensioenaanvragen	0,44%	0,76%	1,53%	1,18%
Sociale dienst	11,23%	11,62%	10,50%	5,77%
Thuisdiensten	5,07%	4,21%	0,29%	0,15%
<b>Totaal</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>

**Aantal activiteiten**



**Aantal activiteiten Top 5**



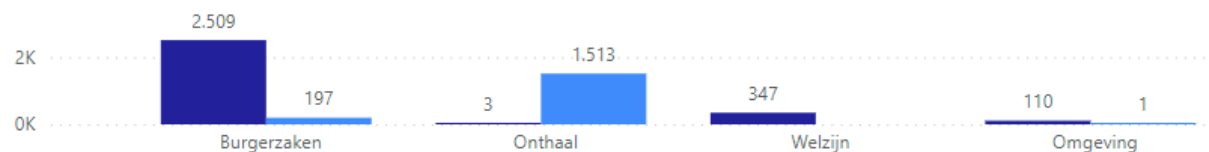
Net zoals in 2020 en in 2021 is het aantal activiteiten voor burgerzaken het hoogst en is hoger dan het niveau van 2019.

De bezoekers en activiteiten vrije inloop behoeft enige duiding.

**Figuur 4:** aantal activiteiten 2022.

Aantal activiteiten 2022

Aard ● Afspraak ● Vrije inloop



**Figuur 5:** detail activiteiten vrije inloop 2022.

Cluster	Vrije inloop
<b>Burgerzaken</b>	<b>197</b>
<b>Bevolking</b>	<b>196</b>
Aangifte verhuis buitenland	1
Adreswijziging na politiecontrole	1
Eensluidend verklaarde kopie	2
Identiteitskaart: Belg - afhalen / activeren	1
Reispaas(poort)	96
Uittreksel strafregister	95
<b>Vreemdelingen</b>	<b>1</b>
Belgische nationaliteit	1
<b>Omgeving</b>	<b>1</b>
<b>Wonen</b>	<b>1</b>
Aanvraag Vlaamse energielening	1
<b>Onthaal</b>	<b>1.513</b>
<b>Snel-loket</b>	<b>1.513</b>
Aanmelden externen	683
Aanvragen ecowerf (containers)	27
Aanvragen voor in 3P	26
Afgeven documenten	327
In ontvangst nemen documenten	234
Verkopen allerlei	216
<b>Totaal</b>	<b>1.711</b>

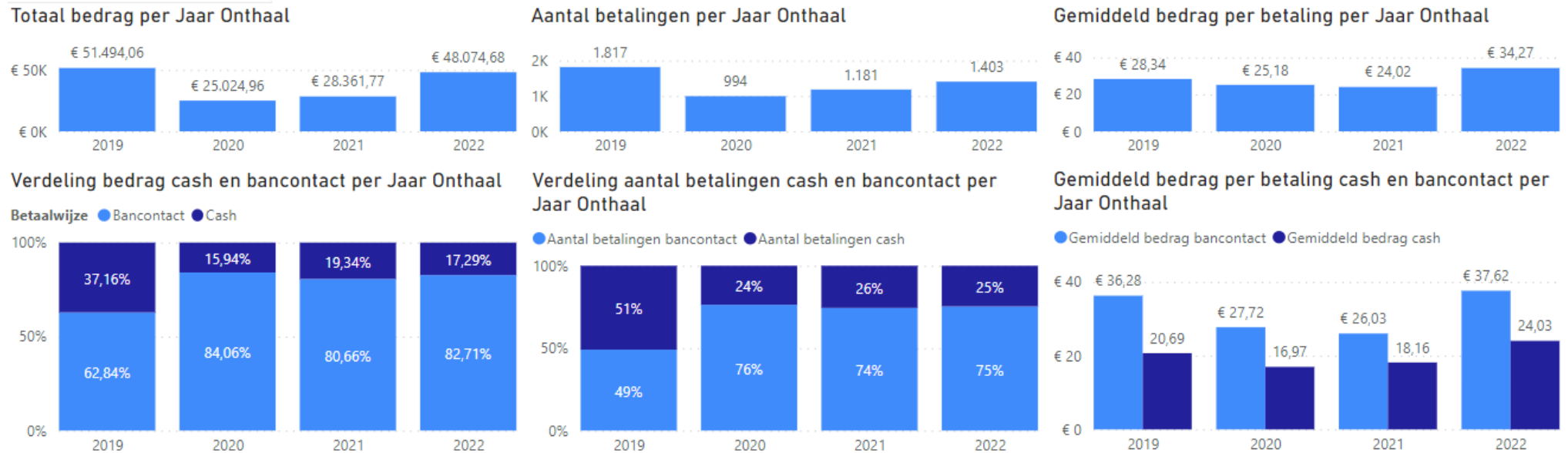
De activiteiten vrije inloop die niet geregistreerd zijn onder “Onthaal, snel-loket” zijn verkeerdelijk geregistreerd en betreffen het afhalen van documenten door burgers (bv. reispaaspoort, uittreksels strafregister).

Er zijn echter ook heel wel bezoekers zonder afspraak geholpen wanneer de agenda dit toeliet, maar de registratie hiervan is niet altijd of verkeerdelijk gebeurd. In de realiteit blijken er dus heel wat meer mensen geholpen te zijn, al dan niet op afspraak, dan opgenomen in de cijfers.

Er zal dan ook geprobeerd worden om ook die dienstverlening in kaart te kunnen brengen.

### 3.1.1.2 Verkopen

Figuur 5: verkopen 2019-2022.

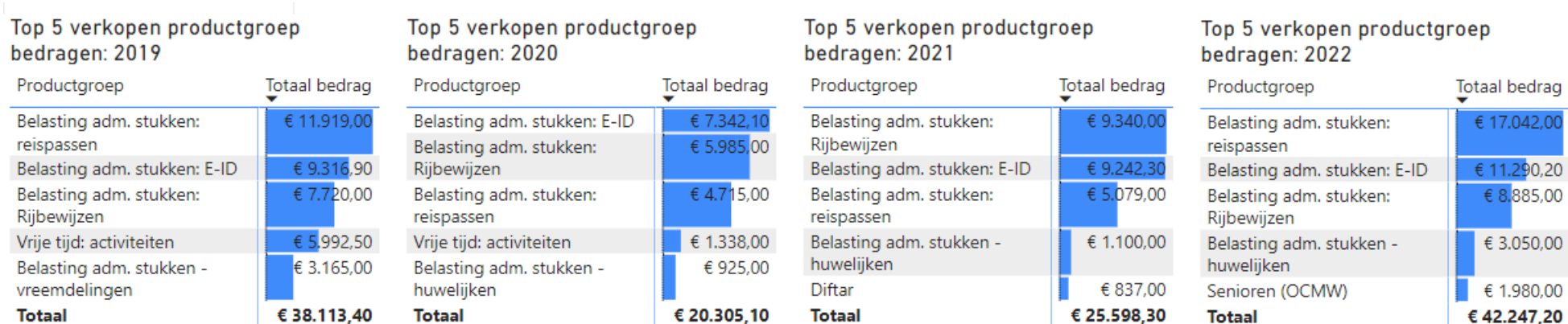


De verkopen in 2022 zijn sterk gestegen t.o.v. deze in 2021, maar zitten nog onder het niveau van 2019, zowel uitgedrukt in bedragen als in aantallen.

In 2019 was de verhouding wat aantallen betreft tussen de verkopen bancontact en cash ongeveer 50/50, vanaf 2020 is dat ongeveer 75/25.

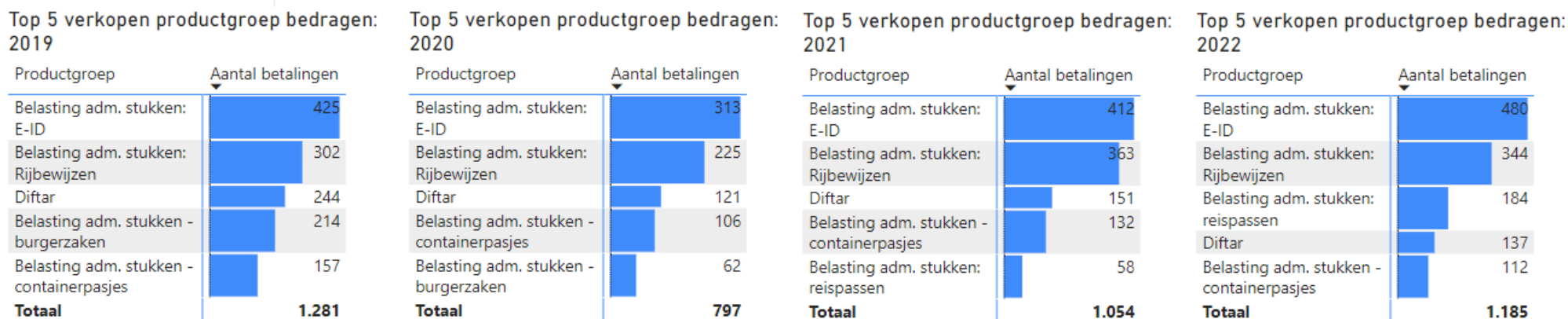
Het gemiddeld bedrag per betaling is gestegen en het gemiddeld bedrag per betaling bancontact ligt ook hoger dan cash.

**Figuur 6:** Top5 verkopen productgroep bedragen



In 2019 was de meest verkochte productgroep in bedrag reispassen, in 2020 de elektronische identiteitskaarten, in 2021 waren dat de rijbewijzen en in 2022 opnieuw de reispassen

**Figuur 7:** Top5 verkopen productgroep aantallen



Zowel in 2019, 2020, 2021 en 2022 zijn de meest verkochte productgroepen wat aantallen betreft, de elektronische identiteitskaarten.

### **3.1.2 De digitale ontsluiting van de buitenschoolse kinderopvang**

Dit was voorzien voor 2022 maar kon nog niet worden opgenomen.

De deskundige vrije tijd-kinderopvang ging op 1 november 2021 uit dienst. De opvolger trad op 1 mei 2022 in dienst.

### **3.2 Opstart procesmanagement in samenwerking met Tielt-Winge met behulp van de iGEN procestool**

In 2019 startten we met een gezamenlijk implementatietraject met Tielt-Winge. Er vonden workshops plaats waarbij er aan de hand van een generiek proces een beschrijving van een productproces werd gemaakt. De volgende stap was om in 2020 de medewerkers hun op papier uitgetekend proces te laten inbrengen in de IGEN tool. De opleiding samen met Tielt-Winge stond ingepland en hebben we noodgedwongen door corona dienen te annuleren. We mochten immers niet meer fysiek in groep vergaderen. En helaas hebben we deze in 2020, ondanks de mogelijkheid om via teams te vergaderen, niet terug kunnen inplannen. Een poging tot digitale product- en procesimplementatie enkel met de dienst burgerzaken en onthaal van de gemeente Geetbets gaf toch niet het gewenste resultaat. De invoering van proceswerking vereist ondersteuning door een expert ter plaatse.

Op woensdag 06 mei 2020 was er ook een uiteenzetting gepland voor de TGV-gemeenten aangevuld met Hoegaarden om met deze gemeenten samen te werken.

Omwille van Corona is dit niet doorgedaan.

Net zoals in 2021 kon ook in 2022 hier nog niet mee verder gegaan worden.

### 3.3 Personeelsbewegingen en uitvoering geïntegreerd organogram gemeente en OCMW

#### 3.3.1 Personeel.

Beschikbaarheid van personeel is belangrijk om de opdrachten te kunnen uitvoeren.

Enerzijds zijn er de personeelsbewegingen van personeel uit en in dienst en anderzijds zijn er de afwezigheden wegens ziekte.

##### 3.3.1.1 Personeelsbewegingen

**Figuur 8:** Personeelsbewegingen.

Personeelsleden uit dienst gegaan in de jaren: 2018 t.e.m. 2022							Personeelsleden in dienst gekomen in de jaren: 2018 t.e.m. 2022						
Bestuur	2018	2019	2020	2021	2022	Totaal	Bestuur	2018	2019	2020	2021	2022	Totaal
<input type="checkbox"/> <b>Gemeente</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<input type="checkbox"/> <b>Gemeente</b>	<b>4</b>	<b>8</b>	<b>7</b>	<b>9</b>	<b>4</b>	<b>32</b>
Administratie gemeente	2	3	5	2	2	14	Administratie gemeente	3	5	3	2	3	16
Kinderopvang				3		3	Kinderopvang	1		1	3	1	6
Onderhoud en zaaltoezicht				1		1	Onderhoud en zaaltoezicht		1				1
Technische uitvoeringsdienst	1	1	3	1		6	Technische uitvoeringsdienst		2	3	4		9
<input type="checkbox"/> <b>OCMW</b>		<b>24</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>32</b>	<input type="checkbox"/> <b>OCMW</b>	<b>4</b>	<b>1</b>		<b>2</b>	<b>1</b>	<b>8</b>
Administratie OCMW			2	2		4	Administratie OCMW		1		2	1	4
Thuisdiensten		24		2	2	28	Thuisdiensten	4					4
<b>Totaal</b>	<b>3</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>56</b>	<b>Totaal</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>5</b>	<b>40</b>

In 2022 werd de functie van financieel directeur via interne bevordering ingevuld door de beleidsmedewerker milieu, mobiliteit noodplanning.

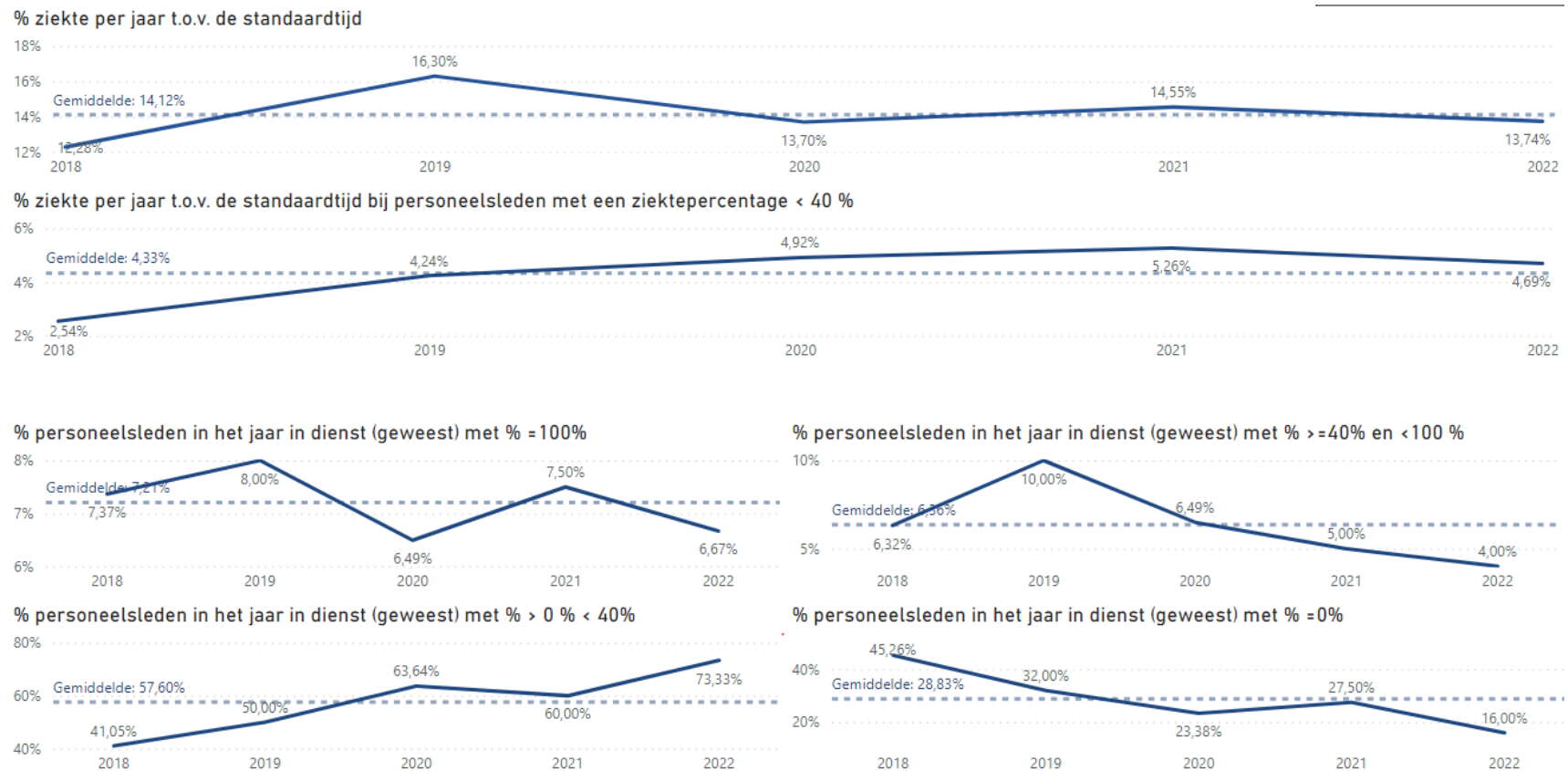
Deze interne verschuiving is niet begrepen in de aantallen “uit dienst” noch in deze “in dienst.”

De functie van beleidsmedewerker werd bij de wijziging van het organogram in 2021 hervormd naar afdelingshoofd omgeving en was door de interne bevordering dus vacant. De aanwervingsprocedure die in 2022 gevoerd werd, heeft niet tot een resultaat geleid (zie ook verder “3.3.2 Uitvoering geïntegreerd organogram gemeente en OCMW”)

Van de personeelsleden uit dienst gegaan bij de thuisdiensten, heeft 1 zelf ontslag genomen en werd het contract van 1 personeelslid beëindigd (met uitbetaling van de opzegvergoeding) bij de stopzetting van de dienst maaltijden.

### 3.3.1.2 Afwezigheden

**Figuur 9:** Ziektepercentage.



De eerste grafiek geeft het volledige ziektepercentage (alle personeelsleden) dat in 2022 (13,74 %) licht lager is dan in 2021(14,55 %) en het gemiddelde van 2018-2022 (14,12 %) benadert. 14 % betekent in VTE uitgedrukt: 1 op 7.

De tweede grafiek geeft het ziektepercentage voor personeelsleden met een % kleiner dan 40 %, in de deze grafiek is er een stijging in 2020 en 2021 (Covid19) in 2022 is er een daling.

De andere grafieken geven telkens het % van de personeelsleden in dienst (geweest) dat jaar dat in de respectievelijke categorie van ziektepercentage zit. Bv. in 2022 had 4 % van de personeelsleden een ziektepercentage van 40 % of meer maar minder dan 100 %.

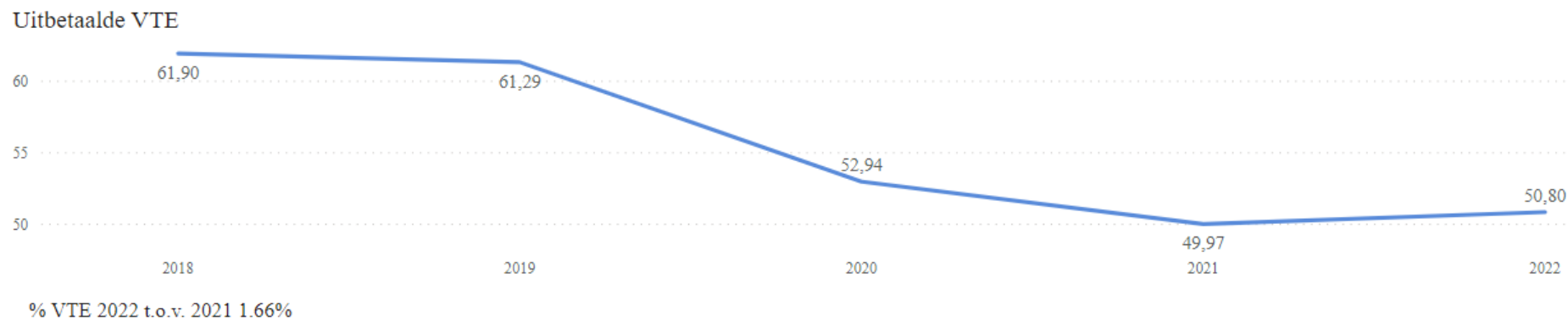
Hieruit blijkt dat vooral de langdurige afwezigheden een impact op de werking hebben. Meer dan 10 % van de personeelsleden hebben een ziektepercentage van 40 % of meer en dat vormt dus een belangrijk risico om alle opdrachten te kunnen uitvoeren.

**Figuur 10:** Aantal personeelsleden in dienst geweest<sup>4</sup>.



Het aantal personeelsleden dat in 2022 in dienst was bedraagt 75 en is gedaald t.o.v. 2021.

**Figuur 11:** Uitbetaalde voltijdse equivalenten (VTE)<sup>5</sup>



Het aantal uitbetaalde equivalenten per jaar is licht gestegen (1,66 %) t.o.v. 2022.

<sup>4</sup> Indien een personeelslid uit dienst is gegaan en in hetzelfde jaar vervangen dan tellen beiden mee, dus geteld als 2 personeelsleden ongeacht de prestatiebreuk. Een halftijds personeelslid wordt net als een voltijds personeelslid geteld als 1. Een personeelslid met onbetaald verlof wordt meegeteld als 1.

<sup>5</sup> Indien een personeelslid uit dienst is gegaan en in hetzelfde jaar de dag nadien vervangen werd, dan tellen beiden mee als 1 uitbetaald VTE. Een halftijds personeelslid wordt op jaarbasis als 0,5 VTE geteld en een voltijds personeelslid op jaarbasis geteld als 1 VTE. Een personeelslid met onbetaald verlof heeft een uitbetaald VTE van 0. Contractueel personeel dan langer dan een maand onafgebroken ziek is, is ten laste van de ziekteverzekering en heeft dus ook een invloed op het aantal uitbetaalde VTE.

### 3.3.1.3 De personeelstoestand op 31 december 2022

Figuur 11: De personeelstoestand op 31 december 2022

Dashboard personeelssituatie gemeente en OCMW GEETBETS op: 31/12/2022															
VTE per niveau, arbeidsregime, en per organisatie, statuut en M/V incl. VTE dispo = 0.6 (uitbetaald)															
Bestuur	Gemeente						OCMW						Totaal		
	Contractuelen			Statutairen			Contractuelen			Statutairen					
	M	V	Totaal	M	V	Totaal	M	V	Totaal	M	V	Totaal			
▢ A			2,00	2,00	4,00	4,00						4,00			
	voltijds				2,00	2,00	4,00	4,00				4,00			
▢ B	1,50	4,00	5,50	1,00	1,00	6,50	3,80	3,80	1,60	1,60	5,40	11,90			
	deeltijds		0,50		0,50		0,50	1,80	1,80	1,60	1,60	3,40			
	voltijds		1,00	4,00	5,00	1,00	1,00	6,00	2,00	2,00	2,00	8,00			
▢ C			7,30	7,30	1,00	2,30	3,30	10,60	0,50	1,50	2,00	0,60	0,60	2,60	13,20
	deeltijds		4,30	4,30	1,30	1,30	5,60	0,50	0,50	1,00		1,00	6,60		
	dispo									0,60	0,60	0,60	0,60		
	voltijds		3,00	3,00	1,00	1,00	2,00	5,00	1,00	1,00	1,00	6,00			
▢ CAT			4,00	4,00			4,00	1,50	1,50			1,50	5,50		
	deeltijds		4,00	4,00			4,00	0,50	0,50			0,50	4,50		
	voltijds							1,00	1,00			1,00	1,00		
▢ D	11,30		11,30	0,50		0,50	11,80					11,80			
	deeltijds		5,30		5,30	0,50	0,50	5,80				5,80			
	voltijds		6,00		6,00		6,00					6,00			
▢ E	1,90	2,30	4,20			4,20	1,00		1,00			1,00	5,20		
	deeltijds		1,90	1,30	3,20		3,20					3,20			
	voltijds		1,00	1,00			1,00	1,00		1,00		1,00	2,00		
<b>Totaal</b>	<b>14,70</b>	<b>17,60</b>	<b>32,30</b>	<b>3,50</b>	<b>5,30</b>	<b>8,80</b>	<b>41,10</b>	<b>1,50</b>	<b>6,80</b>	<b>8,30</b>	<b>2,20</b>	<b>2,20</b>	<b>10,50</b>	<b>51,60</b>	

VTE en redenen onderbrekingen									
Bestuur	Gemeente			OCMW					
	Aantal	VTE	VTE	VTE	Aantal	VTE	VTE	VTE	VTE
Reden	aanstelling		afwezigheid	aanstelling		afwezigheid			
	41	32,80	0,00	32,80	8	7,00	0,00	7,00	
Afw ziekte > 1 jaar	3	3,00	3,00	0,00					
Deeltijdse hervat. (> 1j)	1	1,00	0,50	0,50					
LBO bijstand zwaar ziekte	5	5,00	1,00	4,00	1	0,84	0,34	0,50	
Loopbaanvermindering 1/5	1	1,00	0,20	0,80					
Onbetaald verlof (deels)	1	1,00	0,20	0,80	1	1,00	0,20	0,80	
Onbetaald verlof (volledig)	2	1,50	1,50	0,00					
Ouderschapsverlof	1	1,00	0,10	0,90					
Vrijwillige 4 dagen week	1	1,00	0,20	0,80	1	1,00	0,20	0,80	
Ziekte/disponibiliteit BB					1	1,00	0,40	0,60	
Ziekte/verminderde prest.	1	1,00	0,50	0,50					
Zorgkrediet					1	1,00	0,20	0,80	
<b>Totaal</b>	<b>57</b>	<b>48,30</b>	<b>7,20</b>	<b>41,10</b>	<b>13</b>	<b>11,84</b>	<b>1,34</b>	<b>10,50</b>	

Contractuelen en statutairen				Aantal personeelsleden effectief, volledig afwezig en in dispo									
Statuut	VTE		% VTE	Bestuur		OCMW				Totaal			
	M	V		Eff	Afw	Dispo	Tot	Eff	Afw	Dispo	Tot		
Contractuelen	40,60		78,68%										
Statutairen	11,00		21,32%										
<b>Totaal</b>	<b>51,60</b>		<b>100,00%</b>										

Gemiddelde leeftijd per bestuur, statuut en M/V				Verdeling aantal jonger dan 60 en 60 of ouder				
Statuut	Contractuelen			Statutairen			Totaal	
	M	V	Totaal	M	V	Totaal		
Gemeente	52,81	47,31	49,62	51,75	54,83	53,60	50,28	
OCMW	53,00	50,00	50,55		49,33	49,33	50,29	
<b>Totaal</b>	<b>52,83</b>	<b>47,95</b>	<b>49,79</b>	<b>51,75</b>	<b>53,00</b>	<b>52,62</b>	<b>50,28</b>	

Bestuur	jonger dan 60			60j en ouder		% 60j en ouder	Aantal
	M	V	Totaal	M	V		
Gemeente	44	13	57			25,00%	57
OCMW	13		13				13
<b>Totaal</b>	<b>57</b>	<b>13</b>	<b>70</b>			<b>20,31%</b>	<b>70</b>

Statuut	jonger dan 60			60j en ouder		% 60j en ouder	Aantal
	M	V	Totaal	M	V		
Contractuelen	48	9	57			17,31%	57
Statutairen	9	4	13			33,33%	13
<b>Totaal</b>	<b>57</b>	<b>13</b>	<b>70</b>			<b>20,31%</b>	<b>70</b>

Gemiddelde prestatiebreuk (excl. afw en dispo)					VTE (incl. dispo) per 1.000 inwoners bevolkingsaantal: 6201 op 01/01/2022				
Bestuur	M		V		Totaal	Bestuur	Contractuelen	Statutairen	Totaal
	M	V	M	V					
Gemeente	0,83	0,76	0,79			Gemeente	5,21	1,42	6,63
OCMW	0,75	0,84	0,83			OCMW	1,34	0,35	1,69
<b>Totaal</b>	<b>0,82</b>	<b>0,78</b>	<b>0,80</b>			<b>Totaal</b>	<b>6,55</b>	<b>1,77</b>	<b>8,32</b>

Op 31 december 2022 waren er in totaal 70 personeelsleden (waarvan er 6 volledig afwezig zijn) in dienst en uitgedrukt in voltijdse equivalenten: 51,60.

Ongeveer 1/5 van de personeelsleden is statutair.

De gemiddelde prestatiebreuk is 0,8. Het aantal VTE per 1.000 inwoners (inwoneraantal 01/01/2022) bedraagt 8,32.

Als het aantal afwezige personeelsleden (contractuelen > 1j ziek, onbetaald verlof met VTE= 0 en dispo) zijnde 6 wordt uitgedrukt t.o.v. het totaal aantal personeelsleden zijnde 70 dan is dat 8,57 %.

De gemiddelde leeftijd van het personeel bedraagt ongeveer 50. Bij de statutairen is dat 52,62 en bij de contractuelen 49,79.

Ongeveer 1/5 van het personeel is 60 of ouder bij de gemeente is dat zelfs ¼ en bij de statutairen zelfs 1/3.

Dat betekent dat er binnen de komende jaren een aantal personeelsleden met pensioen zullen gaan, hetgeen ook een vertrek van kennis en ervaring betekent, wat zal moeten opgevangen worden.

### **3.3.2 Uitvoering geïntegreerd organogram gemeente en OCMW**

In vergadering van 25 oktober 2021 hebben de gemeente en de OCMW-raad het geïntegreerd organogram gemeente en OCMW goedgekeurd.

In 2022 werd gestart met de invulling ervan.

De functies van diensthoofden statutair niveau B4-B5 (diensthoofd Leven en Welzijn bij het OCMW en de diensthoofden Burgerzaken-Onthaal en Vrije Tijd bij de gemeente) werden via bevordering ingevuld maar gaven geen aanleiding tot een verhoging van het aantal VTE.

Voor de cluster Ruimte werden aanwervingsprocedures gevoerd voor:

- Afdelingshoofd omgeving, deze functie werd in het organogram omgevormd tot statutair en was omwille van de bevordering van de titularis tot financieel directeur vacant, dit leidde in 2022 echter niet tot een resultaat. De aanwervingsprocedure werd in 2023 hernomen.
- De functie van beleidsmedewerker omgeving die in het organogram eveneens omgevormd werd tot statutair, dit leidde in 2022 evenmin tot een resultaat. De aanwervingsprocedure werd in 2023 hernomen.
- De functie van deskundige gebouwen. Daar is de persoon die de functie met een contract van bepaalde duur invulde, geslaagd en werd ook aangesteld in een contract van onbepaalde duur.
- De functie van deskundige werken in eigen beheer dit leidde in 2022 evenmin tot een resultaat. De aanwervingsprocedure werd in 2023 hernomen.
- De functie deskundige openbare werken en dit leidde in 2022 evenmin tot een resultaat. De aanwervingsprocedure werd in 2023 hernomen
- De administratieve functie openbare werken. De functie van administratief deskundige (B-niveau) openbare werken werd hervormd naar een functie administratief medewerker. Deze procedure leidde wel tot een resultaat en de medewerker is gestart op 1 juni 2022. Het personeelslid dat in dienst was als deskundige op B-niveau met een contract van bepaalde duur heeft niet deelgenomen aan de aanwervingsprocedure en is dan bij het aflopen van het contract bepaalde duur uit dienst gegaan.
- De administratieve functie omgeving. In het organogram werd deze functie voorzien, ook deze procedure leidde tot een resultaat, de medewerker is gestart op 1 juni 2022.

Van de 7 gevoerde aanwervingsprocedures (de bevorderingsprocedures buiten beschouwing gelaten) leidden er 3 tot een resultaat en bijgevolg tot een aanstelling met een contract van onbepaalde duur.

## 4

**Oekraïnecrisis.**

Na de COVID-19-crisis ontstond de Oekraïnecrisis wat als gevolg had dat Oekraïense vluchtelingen dienden opgevangen te worden.

Dit had een belangrijke impact op de werking van de dienst leven en welzijn (OCMW).

Daarom werd er een extra maatschappelijk werker ingeschakeld.

Voor de boeking van de ontvangsten en de uitgaven werd er onder het actieplan “11-004 Noodwoning” een actie 11-004-003 “Oekraïne” aangemaakt waardoor er een rapportering van de uitgaven en ontvangsten mogelijk is:

**Figuur 11:** Het (financieel) overzicht.

### Doelstellingenbeleid Boekjaar: 2022 OCMW Actie: 11-004-003: Oekraïne registraties t.e.m. 09/05/2023

Beleidsdoelstelling	Uitgavekrediet	Aangerekend	Ontvangstkrediet	Vordering
<input type="checkbox"/> <b>11: We willen onze inwoners in de mogelijkheid stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid.</b>	<b>€ 126.293,85</b>	<b>€ 142.017,53</b>	<b>€ 126.646,00</b>	<b>€ 115.795,00</b>
<input type="checkbox"/> <b>11-004: Noodwoning</b>	<b>€ 126.293,85</b>	<b>€ 142.017,53</b>	<b>€ 126.646,00</b>	<b>€ 115.795,00</b>
<input type="checkbox"/> <b>2022</b>	<b>€ 126.293,85</b>	<b>€ 142.017,53</b>	<b>€ 126.646,00</b>	<b>€ 115.795,00</b>
<input type="checkbox"/> <b>11-004-003: Oekraïne</b>	<b>€ 126.293,85</b>	<b>€ 142.017,53</b>	<b>€ 126.646,00</b>	<b>€ 115.795,00</b>
<input type="checkbox"/> <b>Exploitatie</b>	<b>€ 126.293,85</b>	<b>€ 142.017,53</b>	<b>€ 126.646,00</b>	<b>€ 115.795,00</b>
<input type="checkbox"/>	€ 0,00	€ 10.926,72	€ 0,00	
<input type="checkbox"/> I.A.1. Goederen en diensten	€ 8.429,64	€ 8.877,64	€ 0,00	
<input type="checkbox"/> I.A.2.c. Niet-vastbenoemd niet-onderwijzend personeel	€ 30.320,58	€ 29.154,45	€ 0,00	
<input type="checkbox"/> I.A.2.f. Andere personeelskosten	€ 2.043,63	€ 1.574,38	€ 0,00	
<input type="checkbox"/> I.A.3. Individuele hulpverlening door het O.C.M.W.	€ 85.500,00	€ 91.484,34	€ 0,00	
<input type="checkbox"/> II.A.1. Ontvangsten uit de werking	€ 0,00		€ 20.000,00	€ 11.096,00
<input type="checkbox"/> II.A.3.b. Specifieke werkingssubsidies	€ 0,00		€ 106.500,00	€ 103.632,00
<input type="checkbox"/> II.A.4. Recuperatie individuele hulpverlening	€ 0,00		€ 0,00	€ 950,00
<input type="checkbox"/> II.A.5. Andere operationele ontvangsten	€ 0,00		€ 146,00	€ 117,00
<b>Totaal</b>	<b>€ 126.293,85</b>	<b>€ 142.017,53</b>	<b>€ 126.646,00</b>	<b>€ 115.795,00</b>
Actie	Aangerekend	Aantal boekingen	Aantal unieke klanten	
<input type="checkbox"/> <b>11-004-003: Oekraïne</b>	<b>€ 86.056,30</b>	<b>448</b>	<b>20</b>	
6482322: Financiële steun equivalent leefloon	€ 86.056,30	448	20	
<b>Totaal</b>	<b>€ 86.056,30</b>	<b>448</b>	<b>20</b>	

De € 10.926,72 zonder budgetrubriek is hetgeen het OCMW betaalt aan de gemeente voor het gebruik van de appartementen in de voormalige Rijkswachtkazerne in Rummen, dat is dan bij de gemeente een ontvangst en wordt beschouwd als een interne facturering.

Om de Oekraïne-crisis op te vangen ontvangt het OCMW subsidies maar desondanks is er een negatief saldo van € 26.222,53.

Hierin zit ook hetgeen het OCMW aan de gemeente betaalt, dus bedraagt het netto negatief saldo: € 15.295,81.

Hier dient wel bij vermeld te worden dat de vorderingen van 2022 niet alle te ontvangen subsidies met betrekking tot 2022 bevatten, die zullen pas gevorderd en ontvangen worden in 2023, echter de rekening is afgesloten waardoor deze niet meer op het boekjaar 2022 kunnen geboekt worden.

Door het voorzien van een actie voor Oekraïne zal bij het beëindigen van de crisis een overzicht over de jaren heen kunnen gemaakt worden.

Er werd in 2022 voor € 91.484,34 uitbetaald aan individuele hulpverlening voor de Oekraïense vluchtelingen, daarvan ging € 86.056,30 naar leefloon. In 2022 waren er 20 “unieke klanten” leefloon en 448 boekingen leefloon in de boekhouding voor die 20 “unieke klanten”.

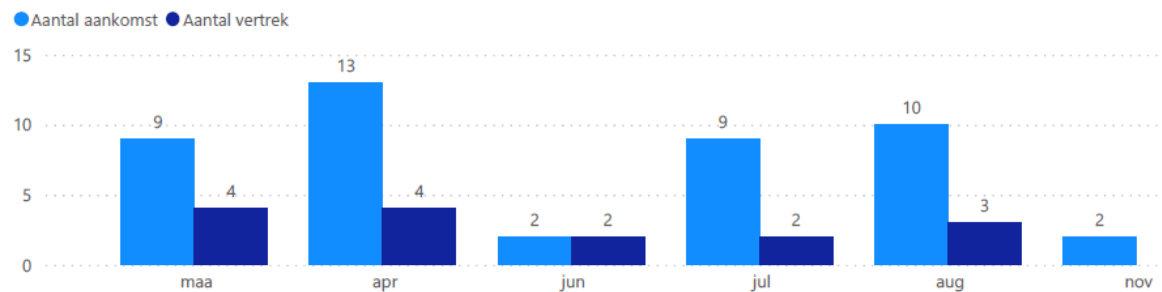
Voor één enkele Oekraïense vluchteling moet er door de sociale dienst ook heel wat gebeuren. De mensen moeten opgevangen worden als ze toekomen, ze moeten ondersteund worden enz ... . Maar dat kan moeilijk gekwantificeerd worden.

In het kader van organisatiebeheersing proberen we zicht te krijgen op de impact van de Oekraïense crisis op onze werking, maar het is niet eenvoudig om dat coherent (steeds op dezelfde manier) en consequent (elk geval) te registreren. Het geeft ook enkel een kwantitatief beeld. Het ene dossier leefloon is niet gelijk aan het andere.

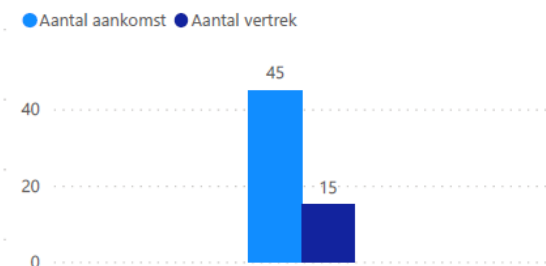
Ook voor de dienst burgerzaken is er een impact, zoals registratie van aankomst, arbeidskaart enz ... . Niet alle Oekraïense vluchtelingen hebben een leefloon, sommigen worden opgevangen door burgers en zijn ook tewerkgesteld in bv. de fruitteelt.

**Figuur 12:** Het overzicht van de aankomst en vertrek van Oekraïense vluchtelingen.

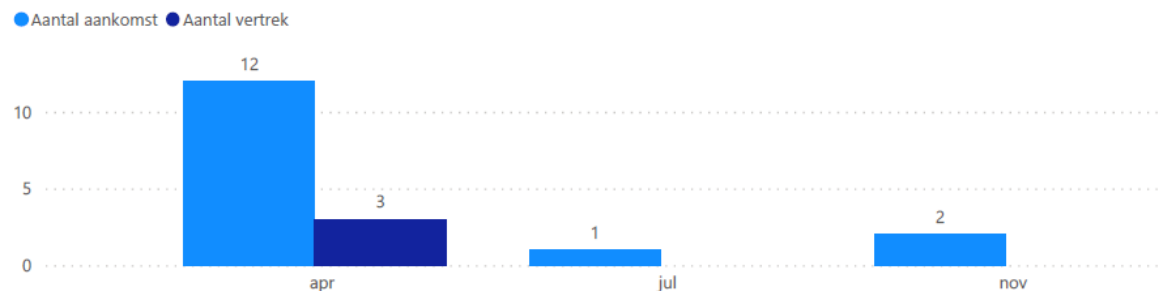
Aantal Oekraïense vluchtelingen aangekomen en vertrokken in 2022 per maand



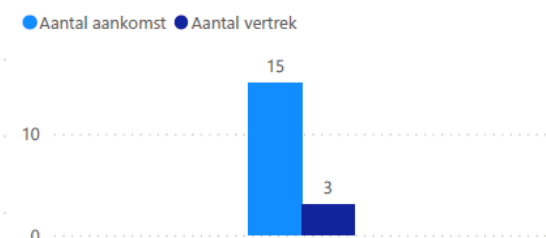
Aantal Oekraïense vluchtelingen aangekomen en vertrokken in 2022



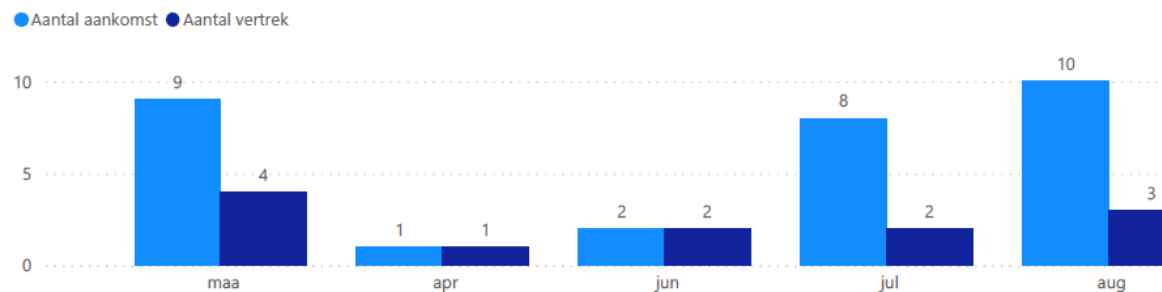
Aantal Oekraïense vluchtelingen aangekomen en vertrokken in 2022 per maand per type huisvesting: OCMW



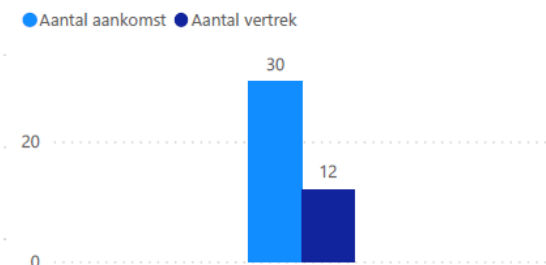
Aantal Oekraïense vluchtelingen aangekomen en vertrokken in 2022 per maand per type huisvesting: OCMW



Aantal Oekraïense vluchtelingen aangekomen en vertrokken in 2022 per maand per type huisvesting: Elders



Aantal Oekraïense vluchtelingen aangekomen en vertrokken in 2022 per type huisvesting: Elders



In 2022 kwamen er 45 Oekraïense vluchtelingen toe, waarvan 2/3 gehuisvest werd bij particulieren en 1/3 door het OCMW in de voormalige Rijkswachtkazerne.

In de maand april kwam het grootste aantal toe, op 1 na allemaal gehuisvest door het OCMW.

**Figuur 13:** Verdeling per geslacht en leeftijd.

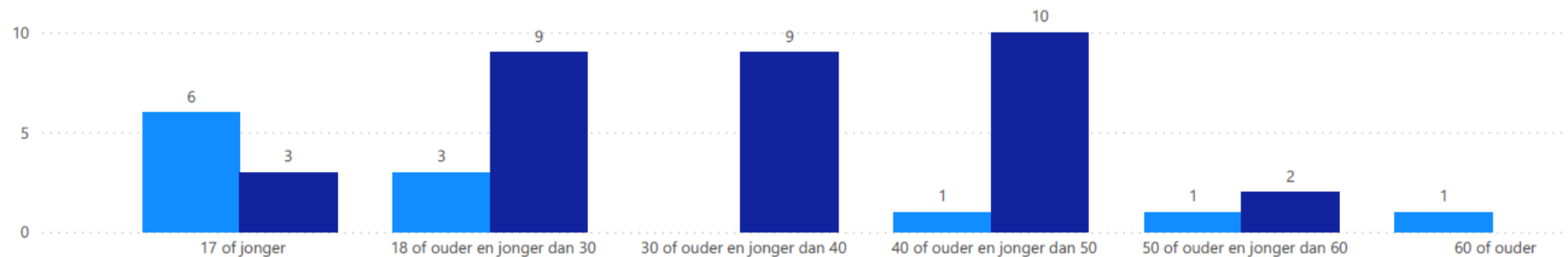
Geslacht	M		V		Totaal	
	Aantal aankomst	Gemiddelde leeftijd	Aantal aankomst	Gemiddelde leeftijd	Aantal aankomst	Gemiddelde leeftijd
Elders	6	31,63	24	37,50	30	36,56
OCMW	6	16,00	9	26,17	15	22,10
<b>Totaal</b>	<b>12</b>	<b>23,81</b>	<b>33</b>	<b>34,98</b>	<b>45</b>	<b>32,43</b>

Het merendeel bestaat uit vrouwen: 33 tegenover 12 mannen. De gemiddelde leeftijd van de vrouwen is ook hoger ongeveer 35 j tegenover 24j bij de mannen. De gemiddelde leeftijd van de vluchtelingen door het OCMW gehuisvest (ongeveer 22j) ligt ook merkkelijk lager dan deze gehuisvest bij particulieren (ongeveer 36j).

**Figuur 14:** Uitgesplitst per leeftijdscategorie.

Aantal aankomst per leeftijdscategorie en geslacht

Geslacht ● M ● V



De grootste groep wordt gevormd door de vrouwen in de leeftijdscategorie van “40 of ouder en jonger dan 50”.

De grootste groep mannen en vrouwen samen (12) is de leeftijdscategorie van “18 of ouder en jonger dan 30”.

**Figuur 15:** Verder uitgesplitst per huisvesting.

Geslacht	Elders	OCMW	Totaal
<b>⊖ M</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>12</b>
17 of jonger	3	3	6
18 of ouder en jonger dan 30		3	3
40 of ouder en jonger dan 50	1		1
50 of ouder en jonger dan 60	1		1
60 of ouder	1		1
<b>⊖ V</b>	<b>24</b>	<b>9</b>	<b>33</b>
17 of jonger	1	2	3
18 of ouder en jonger dan 30	7	2	9
30 of ouder en jonger dan 40	7	2	9
40 of ouder en jonger dan 50	7	3	10
50 of ouder en jonger dan 60	2		2
<b>Totaal</b>	<b>30</b>	<b>15</b>	<b>45</b>

## Vooruitblik 2023

In 2023 worden (grotendeels dezelfde als in 2022) de volgende initiatieven gepland in het stapsgewijs verder werken aan een efficiënte en effectieve organisatie:

Planning organisatiebeheersing			
Rubriek	Omschrijving	MJP 2020 - 2025	Timing
Dienstverleningsconcept	Digitale inschrijvingstool BKO +SOV aankopen + implementeren	ACT 02-004-003	Tweede helft van 2023
	Opvolgen en bijsturen werking onthaal en afsprakensysteem in het organogram vormen burgerzaken en onthaal één dienst. Ingevolge wijzigingen (pensionering en vermindering prestaties) zijn er verschuivingen gebeurd via interne personeelsmobiliteit en worden er ter vervanging 2 nieuwe onthaalmedewerkers aangeworven. In dit kader wordt met het diensthoofd het gebruik van het softwarepakket herbekeken. Dit om de risico's i.v.m. registreren van de dienstverlening maximaal op te vangen	ACT 02-004-001	Tweede helft van 2023
	Nieuwe website met integratie iGEN, digitale aanvraagformulieren en indien haalbaar betaalbaarheid	ACT 03-001-001	Vanaf 2024
Traject uitmuntendheid	Verbeteracties opgenomen in MJP uitvoeren	ACT 02-003-003, ACT 02-001-001,	2020 - 2025
	Bepalen vervolgtraject in overleg met omliggende gemeenten	ACT 02-003-001	Vanaf tweede helft van 2023
iGEN procesmanagement	Implementatie traject met Tielt -Winge verderzetten	ACT 02-004-002	Tweede helft van 2023
	Producten onthaal procesmatig uitwerken met duidelijke instructies ter ondersteuning van hun frontoffice taak	ACT 02-004-002	Tweede helft van 2023
	Kritieke / risicovolle productprocessen bepalen (MAT) + planning. Resulteren in stapsgewijs in kaart brengen van de risico's en het nemen van beheersmaatregelen per product		Tweede helft van 2023
	Opstarten TGV samenwerking rond procesmanagement		Tweede helft van 2023
Rapporteringssysteem	In het kader van organisatiebeheersing een rapporteringssysteem opstarten (de algemeen directeur volgde einde 2021 een opleiding Power BI <sup>6</sup> , de deskundige financiën heeft deze gevolgd in 2022)		Tweede helft van 2023

<sup>6</sup> De visualiseringen in dit rapport zijn opgemaakt met Power BI op basis van exports uit de software.

Planning organisatiebeheersing			
Rubriek	Omschrijving	MJP 2020 - 2025	Timing
Rechtspositieregeling	Geïntegreerde rechtspositieregeling gemeente en OCMW.	ACT 02-001-002	Omwille van het nieuwe besluit van de Vlaamse regering werd dit “on-hold gezet” en wordt dit in 2023 gezamenlijk aangepakt met de TGV-gemeenten aangevuld met Hoegaarden. Tweede helft van 2023
Managementteam	Het managementteam werd in het geïntegreerd organogram uitgebreid en ook de nieuwe diensthoofden werden hierin opgenomen. In 2023 wordt de werking van het managementteam opgestart. Dit is belangrijk in het kader van organisatiebeheersing om de taken zoals bepaald in de art. 179-181 ter harte te nemen.		Tweede helft van 2023
Verder uitvoeren van het geïntegreerd organogram	Heropstarten van de aanwervingsprocedures die in 2022 tot geen resultaat leidden		Eerste helft van 2023
	Invullen van de deskundige Interne werking en organisatie		Tweede helft van 2023
	Invulling van de dienst Leven en Welzijn (OCMW)		Tweede helft van 2023
Opvangen gebrek aan capaciteit	Door het uitvallen en/of niet ingevuld geraken van cruciale functies moet er noodgedwongen beroep gedaan worden op externen		2023

Het merendeel van de vooropgestelde initiatieven werd mee opgenomen in het meerjarenplan 2020 – 2025.

Als klein bestuur is het echter zeer moeilijk om in te zetten op proceswerking en organisatiebeheersing.

De functie van stafmedewerker was in 2022 vanaf juni niet bezet en sinds begin maart 2023 is de titularis met onbetaald verlof t.e.m. februari 2024.

In het geïntegreerd organogram gemeente en OCMW is de functie van stafmedewerker gewijzigd naar een ondersteunende functie in de cluster “Interne werking en organisatie” en werd de functie deskundige “Interne werking en organisatie” voorzien om o.a. invulling te kunnen geven aan organisatiebeheersing in de brede zin en dit voor de ganse organisatie.

H. STIERS  
Algemeen directeur  
16 juni 2023