

Organisatiebeheersing: rapport 2023

1	Inleiding.....	2
2	Het algemeen kader voor organisatiebeheersing	2
3	Terugblik 2023.....	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	11
3.2	Opstart procesmanagement met behulp van de iGEN procestool	11
3.3	Opstart managementteam.	11
3.4	Personeelsbewegingen en uitvoering geïntegreerd organogram gemeente en OCMW	12
3.4.1	Personeel.....	12
3.4.1.1	Personeelsbewegingen.....	12
3.4.1.2	Afwezigheden.....	13
3.4.1.3	De personeelstoestand op 31 december 2023.....	16
3.4.2	Uitvoering geïntegreerd organogram gemeente en OCMW.....	17
3.4.3	Geïntegreerde rechtspositieregeling gemeente en OCMW.	18
4	Oekraïne-crisis.	18
5	Vooruitblik 2024.....	23

1 Inleiding

Jaarlijks rapporteert de algemeen directeur over het organisatiebeheersingssysteem.

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 2023

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
Reisпас	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.¹² 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)

¹ (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.”

² 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.”

3.1.1.1 Bezoekers en activiteiten

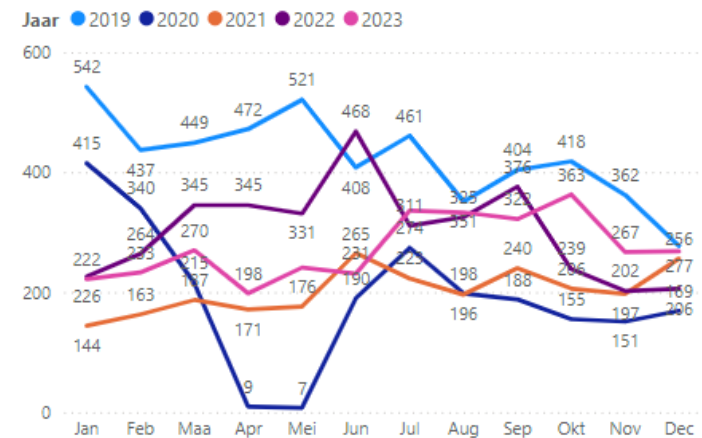
Ook in 2023 gebeurde de dienstverlening dus uitsluitend op afspraak en niet meer op vrije inloop en is er ook net zoals de vorige jaren een verschuiving naar een vorm van telefonische en digitale dienstverlening. Dit resulteert in minder fysieke bezoeken sinds 2019 zoals uit onderstaande tabel blijkt, 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

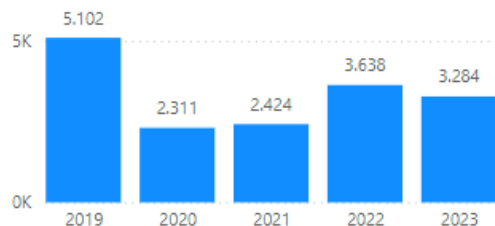
Aantal bezoekers

Jaar	Jan	Feb	Maa	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Totaal
2019	542	437	449	472	521	408	461	351	404	418	362	277	5.102
Afspraak	181	135	121	112	146	123	104	111	114	139	109	66	1.461
Vrije inloop	361	302	328	360	375	285	357	240	290	279	253	211	3.641
2020	415	340	215	9	7	190	274	198	188	155	151	169	2.311
Afspraak	156	88	56	0	0	190	274	198	188	155	151	169	1.625
Vrije inloop	259	252	159	9	7	0	0	0	0	0	0	0	686
2021	144	163	187	171	176	265	223	196	240	206	197	256	2.424
Afspraak	144	163	187	171	176	265	223	196	240	200	184	238	2.387
Vrije inloop	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	13	18	37
2022	226	264	345	345	331	468	311	325	376	239	202	206	3.638
Afspraak	206	241	245	233	206	289	238	228	243	196	191	193	2.709
Vrije inloop	20	23	100	112	125	179	73	97	133	43	11	13	929
2023	222	233	270	198	241	231	336	333	322	363	267	268	3.284
Afspraak	217	223	268	189	240	223	235	242	256	282	196	180	2.751
Vrije inloop	5	10	2	9	1	8	101	91	66	81	71	88	533
Totaal	1.549	1.437	1.466	1.195	1.276	1.562	1.605	1.403	1.530	1.381	1.179	1.176	16.759

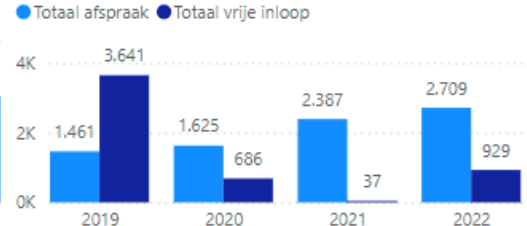
Aantal bezoekers



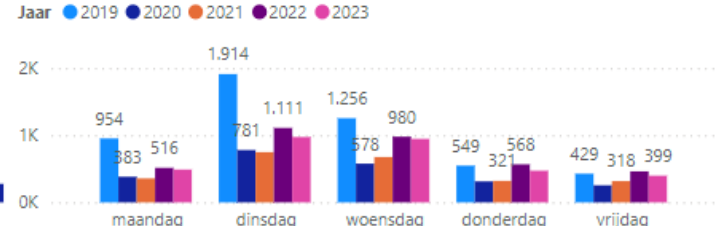
Aantal bezoekers



Aantal bezoekers



Aantal bezoekers



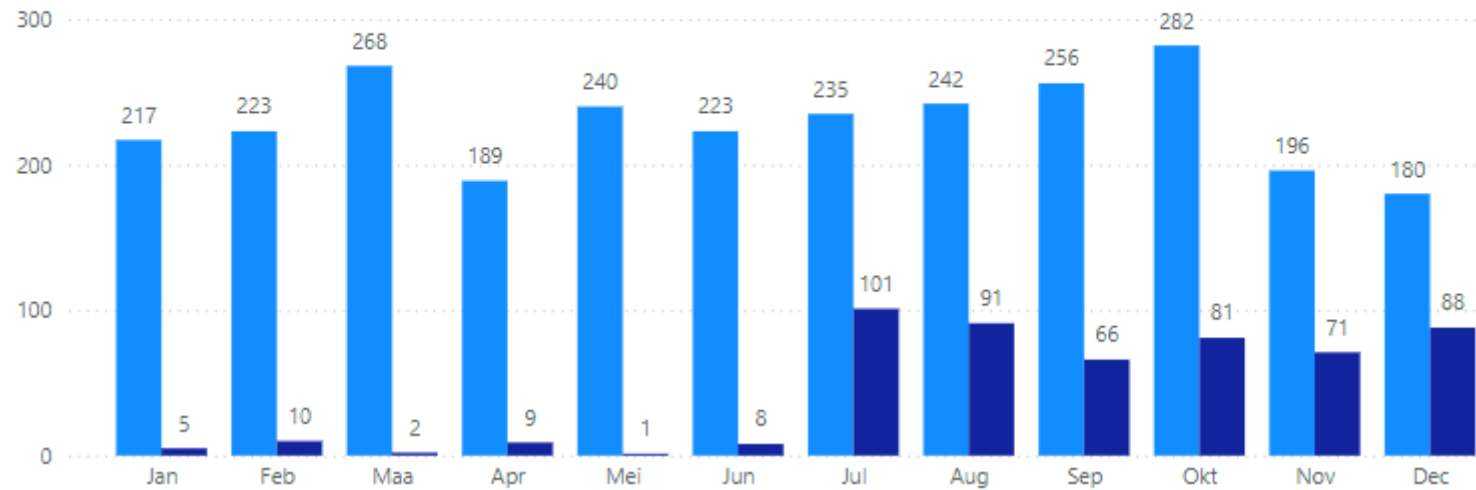
Van 2019 naar 2020 is er een sterke daling van het aantal bezoekers. In 2021 is er een lichte stijging. In 2022 is er weer een stijging van ongeveer 50 % t.o.v. 2021. In 2023 is er een daling. De bezoekers vrije inloop zijn bezoekers voor producten van de snelbalie.

De drukste dag blijft de dinsdag.

Figuur 2: aantal bezoekers 2023 per maand.

Totaal aantal bezoekers 2023

Aard ● Afspraak ● Vrije inloop



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

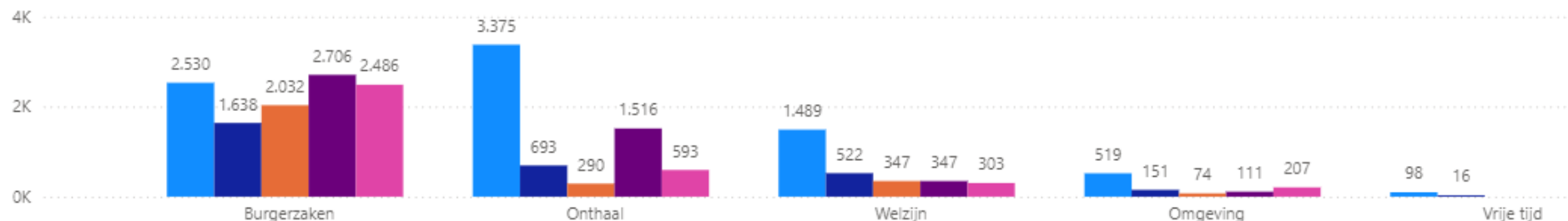
Bij de indiensttreding van de nieuwe onthaalmedewerkers is gewezen op het belang van het registreren van de bezoekers vrije inloop (vb. afhalen rijbewijs) dit kan de stijging vanaf juli verklaren.

Figuur 3: aantal activiteiten – tabellen en grafieken

Cluster	2019	2020	2021	2022	2023	Cluster	2019	2020	2021	2022	2023
Burgerzaken	2.530	1.638	2.032	2.706	2.486	Burgerzaken	31,58%	54,24%	74,08%	57,82%	69,27%
Bevolking	1.799	1.360	1.715	2.102	1.913	Bevolking	22,46%	45,03%	62,52%	44,91%	53,30%
Burgerlijke stand	308	88	76	108	119	Burgerlijke stand	3,84%	2,91%	2,77%	2,31%	3,32%
Vreemdelingen	423	190	241	496	454	Vreemdelingen	5,28%	6,29%	8,79%	10,60%	12,65%
Omgeving	519	151	74	111	207	Omgeving	6,48%	5,00%	2,70%	2,37%	5,77%
Bouwvergunningen	304	92	33	84	135	Bouwvergunningen	3,79%	3,05%	1,20%	1,79%	3,76%
Milieu + mobiliteit	80	23	1	3	2	Milieu + mobiliteit	1,00%	0,76%	0,04%	0,06%	0,06%
Wonen	135	36	40	24	70	Wonen	1,69%	1,19%	1,46%	0,51%	1,95%
Onthaal	3.375	693	290	1.516	593	Onthaal	42,13%	22,95%	10,57%	32,39%	16,52%
Openbare werken				3		Openbare werken				0,06%	
Snel-loket	3.375	693	290	1.513	593	Snel-loket	42,13%	22,95%	10,57%	32,33%	16,52%
Vrije tijd	98	16				Vrije tijd	1,22%	0,53%			
Evenementen	4	1				Evenementen	0,05%	0,03%			
Uitleendienst	94	15				Uitleendienst	1,17%	0,50%			
Welzijn	1.489	522	347	347	303	Welzijn	18,59%	17,28%	12,65%	7,41%	8,44%
LOI	148	21	9	15	14	LOI	1,85%	0,70%	0,33%	0,32%	0,39%
Pensioenaanvragen	35	23	42	55	10	Pensioenaanvragen	0,44%	0,76%	1,53%	1,18%	0,28%
Sociale dienst	900	351	288	270	269	Sociale dienst	11,23%	11,62%	10,50%	5,77%	7,50%
Thuisdiensten	406	127	8	7	10	Thuisdiensten	5,07%	4,21%	0,29%	0,15%	0,28%
Totaal	8.011	3.020	2.743	4.680	3.589	Totaal	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Aantal activiteiten

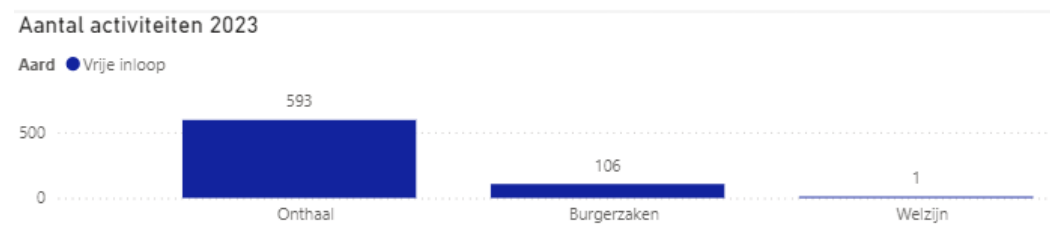
Jaar ● 2019 ● 2020 ● 2021 ● 2022 ● 2023



In 2019 waren de meeste activiteiten aan het onthaal. Sinds 2020 is dat burgerzaken.

De bezoekers en activiteiten vrije inloop behoeft enige duiding.

Figuur 4: aantal activiteiten 2023.



Figuur 5: detail activiteiten vrije inloop 2023.

Cluster	Vrije inloop
Burgerzaken	106
Bevolking	106
Adreswijziging na politiecontrole	17
Eensluidend verklaarde kopie	1
Europees rijbewijs	1
Identiteitskaart: Belg - aanvragen	2
Identiteitskaart: Belg - afhalen / activeren	17
Kids-ID	11
Reis(pas(poort))	9
Uittreksel strafregister	48
Onthaal	593
Snel-loket	593
Aanmelden externen	133
Aanvragen ecowerf (containers)	6
Aanvragen voor in 3P	8
Afgeven documenten	248
In ontvangst nemen documenten	84
Verkopen allerlei	114
Welzijn	1
Thuisdiensten	1
Dienst aangepast vervoer	1
Totaal	700

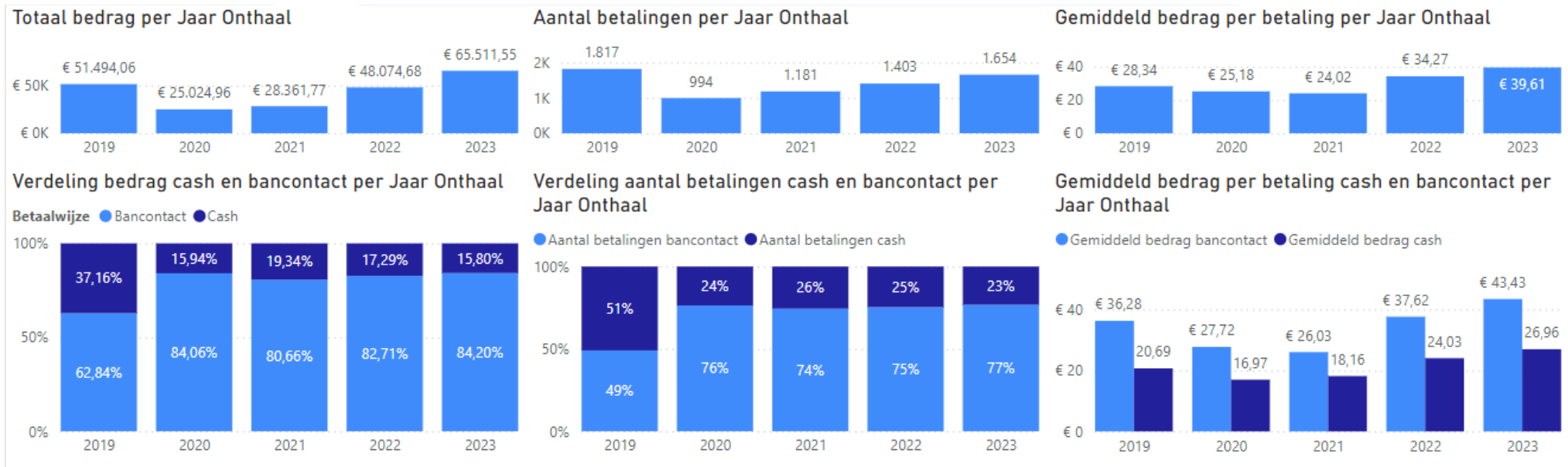
Na een inlooperperiode van de nieuwe onthaalmedewerkers zijn zij stap voor stap meer producten beginnen aanbieden. Zo zijn ze na enige tijd EID beginnen activeren en ondertussen kunnen ze deze voor Belgen ook aanvragen. Reispassen en rijbewijs betreft in deze oplijsting enkel het afleveren ervan. Het aanvragen ervan gebeurt actueel enkel door burgerzaken.

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 Verkoppen

Figuur 6: verkopen 2019-2023.



De verkopen in 2023 zijn sterk gestegen t.o.v. deze in 2022 en zitten wat betreft het bedrag boven het niveau van 2019, de aantallen zijn lager dan in 2019.

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 7: Top5 verkopen productgroep bedragen

Top 5 verkopen productgroep bedragen: 2019

Productgroep	Totaal bedrag
Belasting adm. stukken: reispassen	€ 11.919,00
Belasting adm. stukken: E-ID	€ 9.316,90
Belasting adm. stukken: Rijbewijzen	€ 7.720,00
Vrije tijd: activiteiten	€ 5.992,50
Belasting adm. stukken - vreemdelingen	€ 3.165,00
Totaal	€ 38.113,40

Top 5 verkopen productgroep bedragen: 2020

Productgroep	Totaal bedrag
Belasting adm. stukken: E-ID	€ 7.342,10
Belasting adm. stukken: Rijbewijzen	€ 5.985,00
Belasting adm. stukken: reispassen	€ 4.715,00
Vrije tijd: activiteiten	€ 1.338,00
Belasting adm. stukken - huwelijken	€ 925,00
Totaal	€ 20.305,10

Top 5 verkopen productgroep bedragen: 2021

Productgroep	Totaal bedrag
Belasting adm. stukken: Rijbewijzen	€ 9.340,00
Belasting adm. stukken: E-ID	€ 9.242,30
Belasting adm. stukken: reispassen	€ 5.079,00
Belasting adm. stukken - huwelijken	€ 1.100,00
Diftar	€ 837,00
Totaal	€ 25.598,30

Top 5 verkopen productgroep bedragen: 2022

Productgroep	Totaal bedrag
Belasting adm. stukken: reispassen	€ 17.042,00
Belasting adm. stukken: E-ID	€ 11.290,20
Belasting adm. stukken: Rijbewijzen	€ 8.885,00
Belasting adm. stukken - huwelijken	€ 3.050,00
Senioren (OCMW)	€ 1.980,00
Totaal	€ 42.247,20

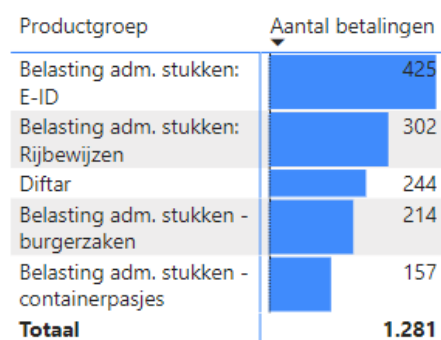
Top 5 verkopen productgroep bedragen: 2023

Productgroep	Totaal bedrag
Belasting adm. stukken: reispassen	€ 25.040,00
Belasting adm. stukken: Rijbewijzen	€ 12.930,00
Belasting adm. stukken: E-ID	€ 11.298,40
Vrije tijd: activiteiten	€ 6.750,95
Begraafplaatsen - concessies & randinfrastructuur	€ 2.940,00
Totaal	€ 58.959,35

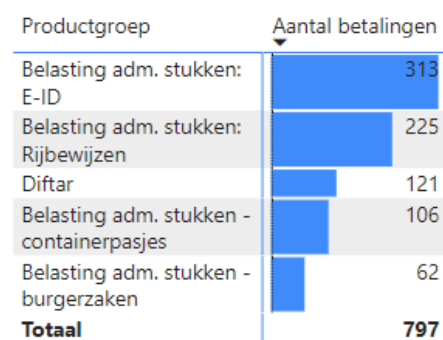
In 2019 was de meest verkochte productgroep in bedrag reispassen, in 2020 de elektronische identiteitskaarten, in 2021 waren dat de rijbewijzen en vanaf 2022 opnieuw de reispassen

Figuur 8: Top5 verkopen productgroep aantallen

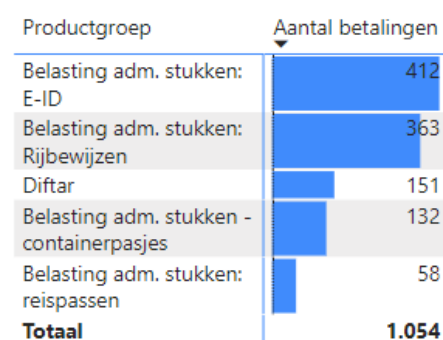
Top 5 verkopen productgroep bedragen: 2019



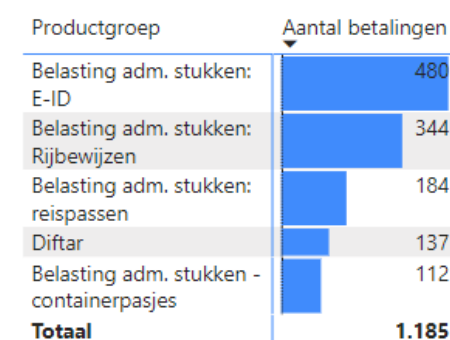
Top 5 verkopen productgroep bedragen: 2020



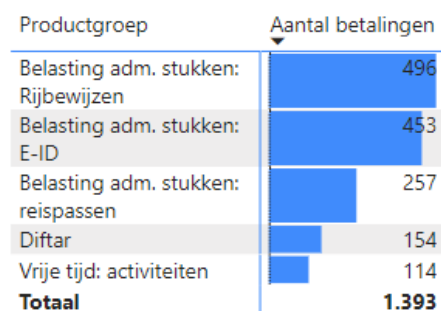
Top 5 verkopen productgroep bedragen: 2021



Top 5 verkopen productgroep bedragen: 2022



Top 5 verkopen productgroep bedragen: 2023



Van 2019 t.e.m. 2022 zijn de meest verkochte productgroepen wat aantallen betreft, de elektronische identiteitskaarten. In 2023 zijn dat de rijbewijzen.

3.1.2 De digitale ontsluiting van de buitenschoolse kinderopvang

Dit werd in de loop van 2023 nog niet gerealiseerd het is de bedoeling om dit te integreren in de software voor vrije tijd.

3.2 Opstart procesmanagement 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 doorgegaan.

In 2023 kon hier nog niet mee verder gegaan worden.

3.3 Opstart managementteam.

Het managementteam werd op 22 juni 2023 heropgestart.

3.4 Personeelsbewegingen en uitvoering geïntegreerd organogram gemeente en OCMW

3.4.1 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.

3.4.1.1 Personeelsbewegingen

Figuur 9: Personeelsbewegingen.

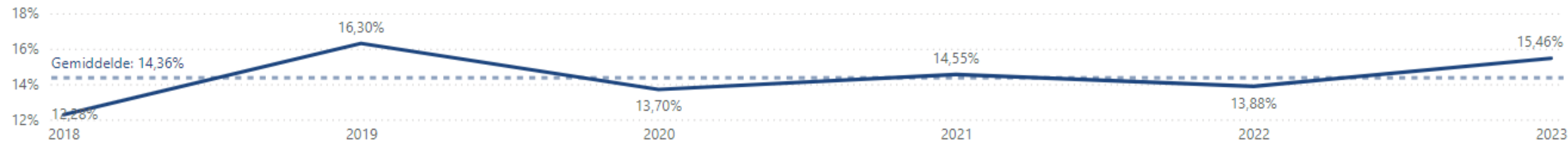
Personeelsleden uit dienst gegaan in de jaren: 2018 t.e.m. 2023								Personeelsleden in dienst gekomen in 2018 t.e.m. 2023							
Bestuur	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Totaal	Bestuur	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Totaal
<input type="checkbox"/> Gemeente	3	5	8	7	2	10	35	<input type="checkbox"/> Gemeente	4	8	7	9	4	9	41
Administratie gemeente	2	3	5	2	2	2	16	Administratie gemeente	3	5	3	2	3	4	20
Kinderopvang				3		2	5	Kinderopvang	1		1	3	1	2	8
Onderhoud en zaaltoezicht				1		1	2	Onderhoud en zaaltoezicht		1					1
Technische uitvoeringsdienst	1	2	3	1		5	12	Technische uitvoeringsdienst		2	3	4		3	12
<input type="checkbox"/> OCMW		24	2	4	2		32	<input type="checkbox"/> OCMW	4	1		2	1	1	9
Administratie OCMW			2	2			4	Administratie OCMW		1		2	1	1	5
Thuisdiensten		24		2	2		28	Thuisdiensten	4						4
Totaal	3	29	10	11	4	10	67	Totaal	8	9	7	11	5	10	50

De functie van beleidsmedewerker milieu, mobiliteit noodplanning werd bij de wijziging van het organogram in 2021 hervormd naar afdelingshoofd omgeving en was door de interne bevordering van de beleidsmedewerker in 2022 dus vacant. De aanwervingsprocedure die in 2023 gevoerd werd, heeft niet tot een resultaat geleid (zie ook verder “3.3.2 Uitvoering geïntegreerd organogram gemeente en OCMW”)

3.4.1.2 Afwezigheden

Figuur 10: Ziektepercentage.

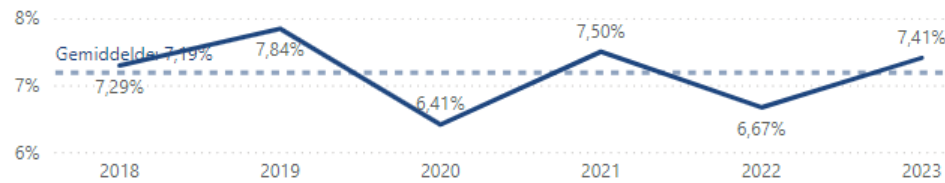
% ziekte per jaar t.o.v. de standaardtijd



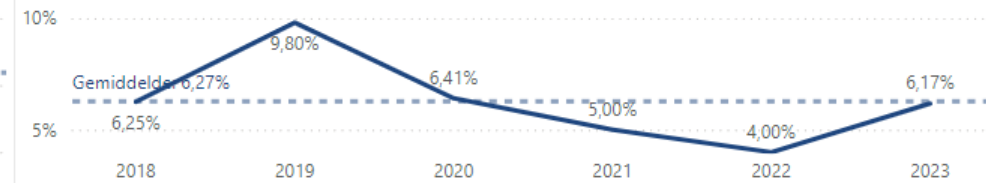
% ziekte per jaar t.o.v. de standaardtijd bij personeelsleden met een ziektepercentage < 40 %



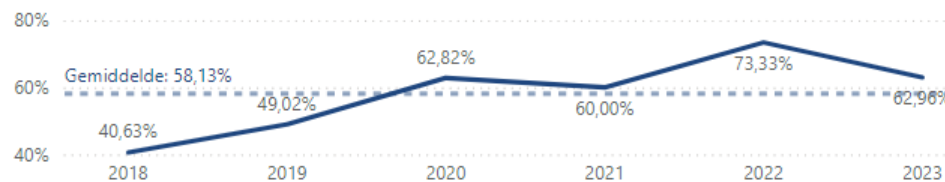
% personeelsleden in het jaar in dienst (geweest) met % = 100%



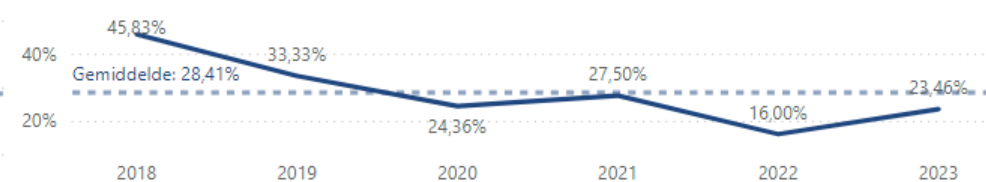
% personeelsleden in het jaar in dienst (geweest) met % >=40% en < 100 %



% personeelsleden in het jaar in dienst (geweest) met % > 0 % < 40%



% personeelsleden in het jaar in dienst (geweest) met % = 0%



De eerste grafiek geeft het volledige ziektepercentage (alle personeelsleden) dat in het jaar ziek was (15,46 %) is gestegen t.o.v. van 2022 (13,88%) en boven het gemiddelde van 2018-2023 (14,36 %) uitstijgt. 15 % betekent in VTE uitgedrukt ongeveer 1 op 7.

De tweede grafiek geeft het ziektepercentage voor personeelsleden met een % kleiner dan 40 %, Dit percentage stijgt van 4,69 in 2022 naar 6,31 % in 2023.

De andere grafieken geven telkens het % van de personeelsleden in dienst (geweest) dat jaar dat in de respectievelijke categorie van ziektepercentage zit. Bv. in 2023 had 6,17 % 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 13 % (6,17 % + 7,41 %) van de personeelsleden hebben een ziektepercentage van 40 % of meer en dat vormt dus een belangrijk risico om alle opdrachten te kunnen uitvoeren.

Het % van de personeelsleden in dienst (geweest) dat jaar dat geen enkele dag ziek is geweest (ziektepercentage = 0 %) is gestegen van 16,00 % in 2022 naar 23,46 % in 2023.

Figuur 11: Aantal personeelsleden in dienst geweest³.

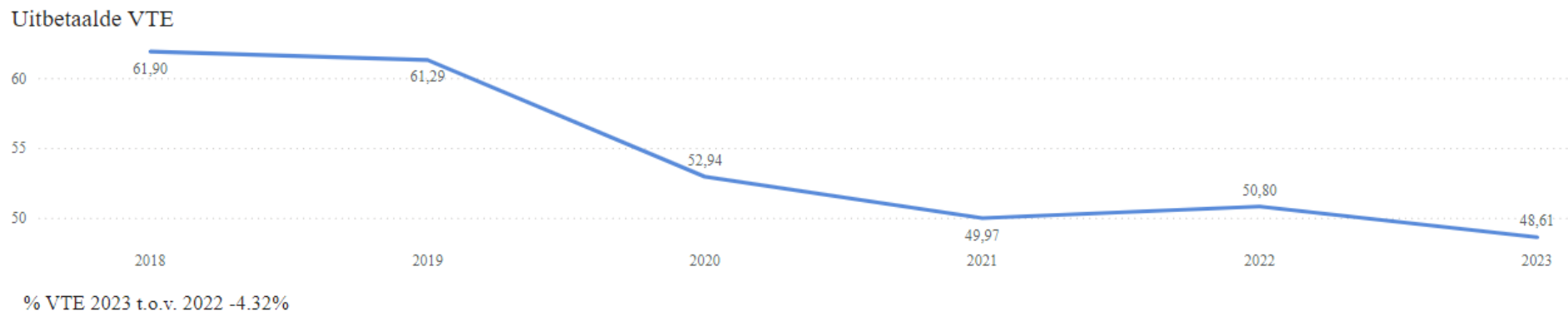
Aantal personeelsleden in het jaar in dienst (geweest)



Het aantal personeelsleden dat in 2023 in dienst was bedraagt 81 en is gestegen t.o.v. 2022.

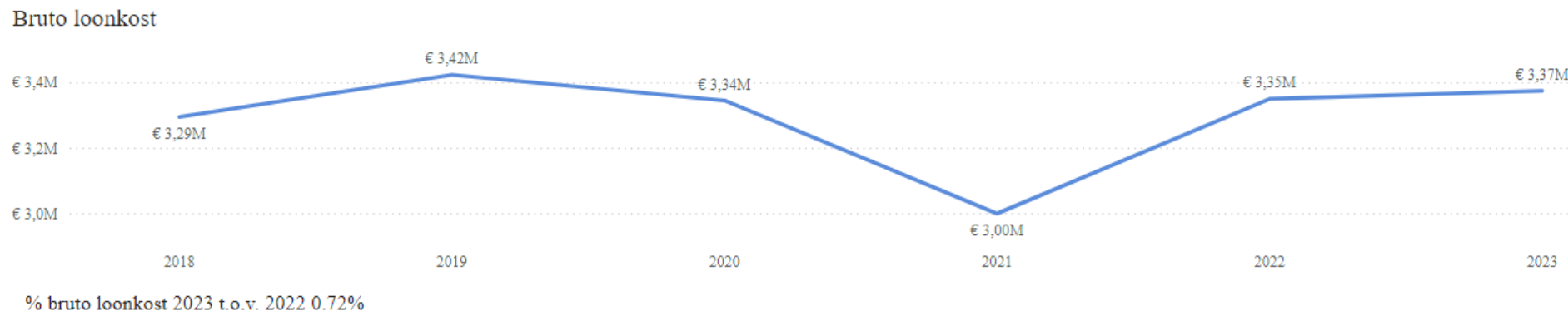
³ Indien een personeelslid uit dienst is gegaan en in hetzelfde jaar vervangen dan tellen beiden mee, dus geteld als 2 personeelsleden ongeacht de prestatiebreuk. Een halftijds personeelslid wordt net als een voltijds personeelslid geteld als 1.
Een personeelslid met onbetaald verlof wordt meegeteld als 1.

Figuur 12: Uitbetaalde voltijdse equivalenten (VTE)⁴



Het aantal uitbetaalde equivalenten per jaar is met 4,32 % gedaald t.o.v. 2023.

Figuur 13: Bruto loonkost



De poetsdienst van het OCMW werd met ingang van 01/01/2020 stop gezet, de opzegvergoedingen zijn begrepen in de bruto-loonkost van 2020. De daling van 2021 is het gevolg van het stopzetten van de poetsdienst van het OCMW. De stijging in 2022 is vooral te wijten aan de inflatie. De bruto-loonkost van 2023 is iets lager dan deze van 2019. De bruto loonkost van 2023 is ongeveer gelijk aan deze van 2022 (+0,72%).

⁴ 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.

3.4.1.3 De personeelstoestand op 31 december 2023

Figuur 14: De personeelstoestand op 31 december 2023

Dashboard personeelssituatie gemeente en OCMW GEETBETS op: 31/12/2023																
VTE per niveau, arbeidsregime, en per organisatie, statuut en M/V incl. VTE dispo = 0.6 (uitbetaald)																
Bestuur Statuut Niveau	Gemeente						OCMW						Totaal			
	Contractuelen			Statutairen			Contractuelen			Statutairen						
	M	V	Totaal	M	V	Totaal	M	V	Totaal	M	V	Totaal				
⊖ A				2,00	1,00	3,00	3,00						3,00			
				2,00	1,00	3,00	3,00						3,00			
⊖ B	2,00	4,00	6,00	3,00	3,00	9,00	4,80	4,80	1,60	1,60	6,40	15,40				
							1,80	1,80	1,60	1,60	3,40	3,40				
	2,00	4,00	6,00	3,00	3,00	9,00	3,00	3,00			3,00	12,00				
⊖ C				9,40	9,40	1,00	1,50	2,50	11,90	0,50	1,50	2,00	0,60	0,60	2,60	14,50
				4,40	4,40		0,50	0,50	4,90	0,50	0,50				1,00	5,90
													0,60	0,60	0,60	0,60
				5,00	5,00	1,00	1,00	2,00	7,00	1,00	1,00			1,00	8,00	
⊖ CAT				4,25	4,25				4,25	1,50	1,50			1,50	5,75	
				4,25	4,25				4,25	0,50	0,50			0,50	4,75	
										1,00	1,00			1,00	1,00	
⊖ D	10,90		10,90	0,50		0,50			11,40							11,40
	2,90		2,90	0,50		0,50			3,40							3,40
	8,00		8,00						8,00							8,00
⊖ E	1,40	1,30	2,70						2,70	1,00		1,00			1,00	3,70
	1,40	1,30	2,70						2,70							2,70
										1,00		1,00			1,00	1,00
Totaal	14,30	18,95	33,25	3,50	5,50	9,00	42,25	1,50	7,80	9,30	2,20	2,20	11,50	53,75		

Toelichting: de volledig afwezigen (contractuelen > 1 j ziek, onbet. verlof, ... VTE = 0) worden bij de aantallen apart vermeld als 'Afw' aantal = 5. Statutairen in dispo eveneens apart vermeld, aantal = 1 en VTE = 0.6 (uitbetaald). Aantal eff = excl afw. en dispo.									
VTE en redenen onderbrekingen									
Bestuur Reden	Gemeente			OCMW			Totaal		
	Aantal	VTE aanstelling	VTE afwezigheid	Aantal	VTE aanstelling	VTE afwezigheid	Aantal	VTE aanstelling	VTE afwezigheid
Afw ziekte > 1 jaar	44	37,15	0,00	37,15	10	8,80	0,00	8,80	
Deeltijdse hervat. (> 1j)	2	2,00	2,00	0,00					
LBO/bijstand zwaar zieke	1	1,00	0,50	0,50					
Onbetaald verlof (deels)	3	3,00	0,60	2,40	1	0,84	0,34	0,50	
Onbetaald verlof (volledig)	1	1,00	0,20	0,80					
Ouderschapsverlof	3	2,50	2,50	0,00					
Vrijwillige 4 dagen week	1	1,00	0,10	0,90					
Ziekte/disponibiliteit BB					1	1,00	0,20	0,80	
Ziekte/verminderde prest.	1	1,00	0,50	0,50					
Zorgkrediet					1	1,00	0,20	0,80	
Totaal	56	48,65	6,40	42,25	14	12,64	1,14	11,50	

Contractuelen en statutairen		Aantal personeelsleden effectief, volledig afwezig en in dispo				Gemiddelde prestatiebreuk (excl. afw en dispo)				VTE (incl. dispo) per 1.000 inwoners bevolkingsaantal: 6263 op: 01/01/2023								
Statuut	VTE	% VTE	Bestuur	Gemeente	OCMW	Totaal	Bestuur	M	V	Totaal	Bestuur	Contractuelen	Statutairen	Totaal				
Contractuelen	42,55	79,16%	Statuut	Eff	Afw	Dispo	Tot	Gemeente	0,89	0,79	0,83	Gemeente	5,31	1,44	6,75			
Statutairen	11,20	20,84%	Contractuelen	41	4	45	11	52	4	56	OCMW	0,75	0,85	0,84	OCMW	1,48	0,35	1,84
Totaal	53,75	100,00%	Statutairen	10	1	11	2	1	3	12	1	1	14	Totaal	6,79	1,79	8,58	
			Totaal	51	5	56	13	1	14	64	5	1	70					

Gemiddelde leeftijd per bestuur, statuut en M/V				Verdeling aantal jonger dan 61 en 61 of ouder in 2025				Verdeling aantal jonger dan 61 en 61 of ouder in 2025					
Statuut	Contractuelen	Statutairen	Totaal	Bestuur	jonger dan 61j in 2025	61j en ouder in 2025	% 61j en ouder in 2025	Aantal	Statuut	jonger dan 61j in 2025	61j en ouder in 2025	% 61j en ouder in 2025	Aantal
Gemeente	52,11	46,34	48,55	52,75	51,86	52,18	49,24	Gemeente	43	13	25,49%	56	
OCMW	54,00	48,80	49,67	50,33	50,33	49,80	OCMW	12	2	15,38%	14		
Totaal	52,30	46,97	48,78	52,75	51,40	51,79	49,36	Totaal	55	15	23,44%	70	

Op 31 december 2023 waren er in totaal 70 personeelsleden (waarvan er 6 volledig afwezig zijn) in dienst en uitgedrukt in voltijdse equivalenten: 53,75.

Ongeveer 1/5 van de personeelsleden is statutair.

De gemiddelde prestatiebreuk is 0,83. Het aantal VTE per 1.000 inwoners (inwoneraantal 01/01/2023) bedraagt 8,58.

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 51,79 en bij de contractuelen 48,78.

Ongeveer 1/4 van het personeel zal in 2025 61j of ouder zijn bij de statutairen is dat 1/3.

Dat betekent dat er in de komende legislatuur ongeveer 1 op 4 personeelsleden met pensioen zullen gaan, hetgeen ook een vertrek van kennis en ervaring betekent, wat zal moeten opgevangen worden.

3.4.2 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.

Vanaf 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.

Deze diensthoofden zijn op 1 januari 2023 gestart in hun nieuwe functie.

Voor de cluster Ruimte werden aanwervingsprocedures gevoerd voor:

- De aanwervingsprocedure afdelingshoofd omgeving (deze functie werd in het organogram omgevormd tot statutair en was omwille van de bevordering van de titularis tot financieel directeur vacant), leidde in 2022 tot geen resultaat en werd in 2023 hernomen eveneens zonder resultaat.
- De aanwervingsprocedure beleidsmedewerker omgeving (deze werd in het organogram eveneens omgevormd tot statutair), leidde in 2022 tot geen resultaat en werd in 2023 hernomen eveneens zonder resultaat.
- De aanwervingsprocedure deskundige werken in eigen beheer leidde in 2022 evenmin tot een resultaat. De aanwervingsprocedure werd in 2023 hernomen en leidde tot een aanwerving en een indiensttreding op 13 maart 2023.
- De aanwervingsprocedure deskundige openbare werken leidde in 2022 evenmin tot een resultaat en werd in 2023 hernomen en leidde tot een aanwerving en een indiensttreding op 1 september 2023.
- De aanwervingsprocedure deskundige interne werking en interne organisatie die in 2023 opgestart werd leidde tot een aanwerving op 1 augustus 2023. De laureaat was een personeelslid waardoor er een aanwervingsprocedure voor administratief medewerker personeelsdienst moest gevoerd worden, die leidde tot een aanwerving op 1 november 2023.

Van de 6 gevoerde aanwervingsprocedures leidden er 4 tot een resultaat en bijgevolg tot een aanstelling met een contract van onbepaalde duur.

Naast deze aanwervingsprocedures in het kader van de uitvoering van het geïntegreerd organogram werden er nog procedures gevoerd omwill van vervangingen.

3.4.3 Geïntegreerde rechtspositieregeling gemeente en OCMW.

Dit werd gezamenlijk met de TGV-gemeenten (Geetbets, Kortenaeken, Linter en Zoutleeuw) en Hoegaarden aangepakt onder begeleiding van Jurplus en leidde tot de vaststelling van de nieuwe rechtspositieregeling door de gemeente- en OCMW-raad op 21 december 2023.

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 15: Het (financieel) overzicht.

Actie	Uitgavebudget	Aangerekend	Beschikbaar	Ontvangstbudget	Vordering	Saldo	Dekkingspercentage
11-004-003: Oekraïne	€ 366.716,79	€ 383.293,46		€ 362.721,00	€ 398.182,00	€ 14.888,54	103,88%
2022	€ 126.293,85	€ 142.017,53	-€ 16.038,28	€ 126.646,00	€ 115.795,00	-€ 26.222,53	81,54%
Exploitatie	€ 126.293,85	€ 142.017,53	-€ 16.038,28	€ 126.646,00	€ 115.795,00	-€ 26.222,53	81,54%
		€ 10.926,72	-€ 10.926,72			-€ 10.926,72	
I.A.1. Goederen en diensten	€ 8.429,64	€ 8.877,64	-€ 762,60			-€ 8.877,64	
I.A.2.c. Niet-vastbenoemd niet-onderwijzend personeel	€ 30.320,58	€ 29.154,45	€ 1.166,13			-€ 29.154,45	
I.A.2.f. Andere personeelskosten	€ 2.043,63	€ 1.574,38	€ 469,25			-€ 1.574,38	
I.A.3. Individuele hulpverlening door het O.C.M.W.	€ 85.500,00	€ 91.484,34	-€ 5.984,34			-€ 91.484,34	
II.A.1. Ontvangsten uit de werking				€ 20.000,00	€ 11.096,00	€ 11.096,00	
II.A.3.b. Specifieke werkingssubsidies				€ 106.500,00	€ 103.632,00	€ 103.632,00	
II.A.4. Recuperatie individuele hulpverlening					€ 950,00	€ 950,00	
II.A.5. Andere operationele ontvangsten				€ 146,00	€ 117,00	€ 117,00	
2023	€ 240.422,94	€ 241.275,93	-€ 852,99	€ 236.075,00	€ 282.387,00	€ 41.111,07	117,04%
Exploitatie	€ 238.796,74	€ 239.649,73	-€ 852,99	€ 236.075,00	€ 282.387,00	€ 42.737,27	117,83%
	€ 16.390,08	€ 16.390,08	€ 0,00			-€ 16.390,08	
I.A.1. Goederen en diensten	€ 23.195,55	€ 24.437,68	-€ 1.242,13			-€ 24.437,68	
I.A.2.c. Niet-vastbenoemd niet-onderwijzend personeel	€ 60.215,05	€ 44.486,83	€ 15.728,22			-€ 44.486,83	
I.A.2.f. Andere personeelskosten	€ 996,06	€ 972,06	€ 24,00			-€ 972,06	
I.A.3. Individuele hulpverlening door het O.C.M.W.	€ 138.000,00	€ 153.363,08	-€ 15.363,08			-€ 153.363,08	
II.A.1. Ontvangsten uit de werking				€ 35.000,00	€ 34.108,00	€ 34.108,00	
II.A.3.b. Specifieke werkingssubsidies				€ 200.000,00	€ 247.313,00	€ 247.313,00	
II.A.4. Recuperatie individuele hulpverlening				€ 826,00	€ 826,00	€ 826,00	
II.A.5. Andere operationele ontvangsten				€ 249,00	€ 140,00	€ 140,00	
Investing	€ 1.626,20	€ 1.626,20	€ 0,00			-€ 1.626,20	
I.B.1.c. Roerende goederen	€ 1.626,20	€ 1.626,20	€ 0,00			-€ 1.626,20	
Totaal	€ 366.716,79	€ 383.293,46		€ 362.721,00	€ 398.182,00	€ 14.888,54	103,88%

De uitgaven 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.

Het saldo bedroeg in 2023 + € 41.111,07 waardoor het totale saldo voor 2022 en 2023 € 14.888,54 bedraagt.

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 2023 was dat respectievelijk: € 153.363,08 en € 150.363,80.

Figuur 16: Het (financieel) overzicht – detail individuele hulpverlening.

Actie	Uitgavebudget	Aangerekend
▢ 11-004-003: Oekraïne	€ 223.500,00	€ 244.847,42
▢ 2022	€ 85.500,00	€ 91.484,34
▢ Exploitatie	€ 85.500,00	€ 91.484,34
▢ I.A.3. Individuele hulpverlening door het O.C.M.W.	€ 85.500,00	€ 91.484,34
6482322: Financiële steun equivalent leefloon	€ 80.000,00	€ 86.056,30
6483000: Huisvestingskosten vluchtelingen	€ 5.500,00	€ 5.428,04
▢ 2023	€ 138.000,00	€ 153.363,08
▢ Exploitatie	€ 138.000,00	€ 153.363,08
▢ I.A.3. Individuele hulpverlening door het O.C.M.W.	€ 138.000,00	€ 153.363,08
6482322: Financiële steun equivalent leefloon	€ 135.000,00	€ 150.575,80
6483000: Huisvestingskosten vluchtelingen	€ 3.000,00	€ 2.787,28
Totaal	€ 223.500,00	€ 244.847,42

Figuur 17: Het (financieel) overzicht – aantal boekingen.

Actie	Aangerekend	Aantal boekingen	Aantal unieke klanten
▢ 11-004-003: Oekraïne	€ 236.632,10	1056	31
▢ 6482322: Financiële steun equivalent leefloon	€ 236.632,10	1056	31
2022	€ 86.056,30	448	20
2023	€ 150.575,80	608	18
Totaal	€ 236.632,10	1056	31

In 2022 waren er 20 “unieke klanten” leefloon en 448 boekingen leefloon in de boekhouding voor die 20 “unieke klanten”.

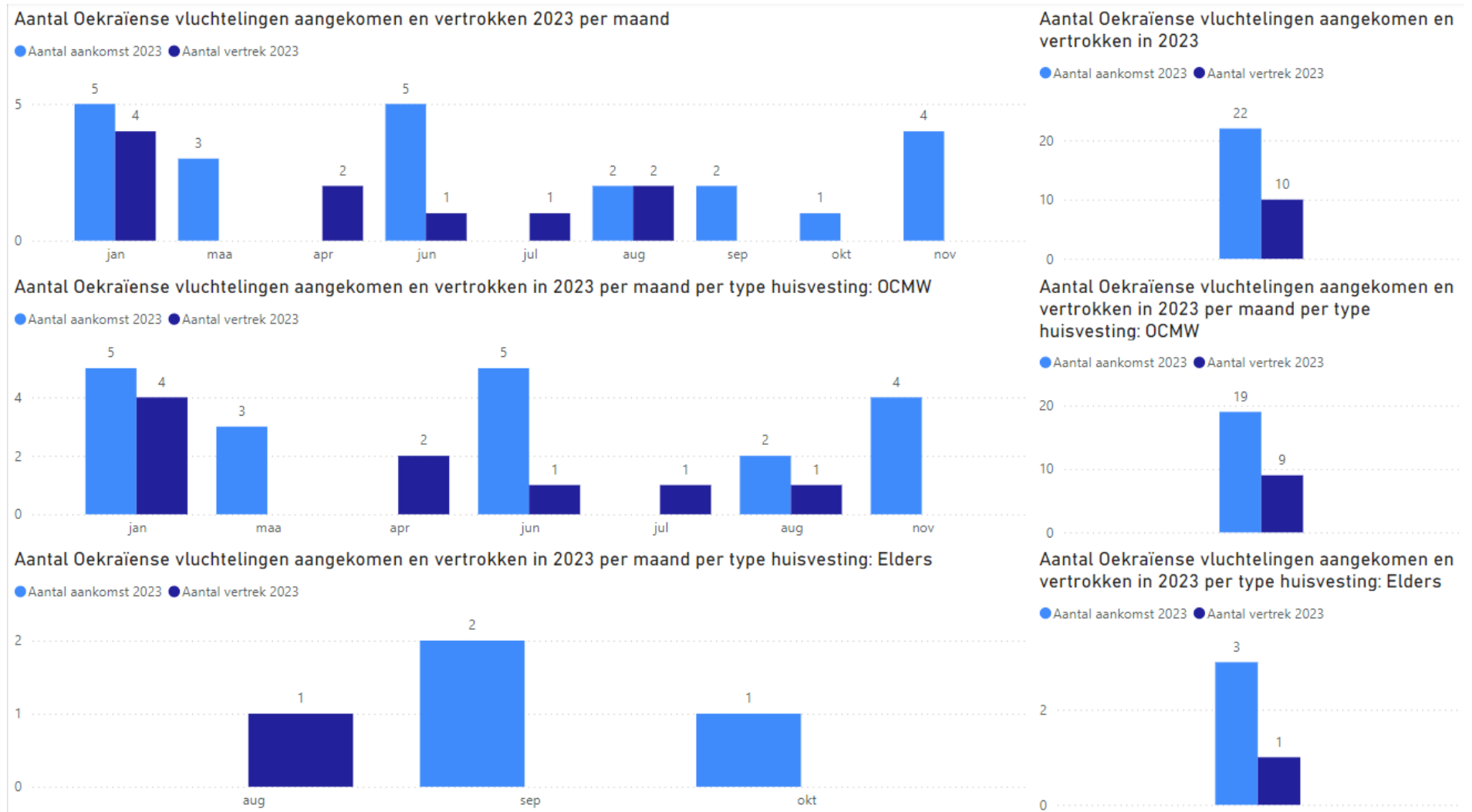
In 2023 was dat respectievelijk 18 en 608.

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 18: Het overzicht van de aankomst en vertrek van Oekraïense vluchtelingen.



In 2023 kwamen er 22 Oekraïense vluchtelingen toe, waarvan de meerderheid (19) gehuisvest werd door het OCMW in de voormalige Rijkswachtkazerne.

In 2023 zijn er 10 Oekraïense vluchtelingen vertrokken waarvan 9 gehuisvest door het OCMW.

In april kwam het grootste aantal toe, allemaal gehuisvest door het OCMW.

Figuur 19: Verdeling per geslacht en leeftijd.

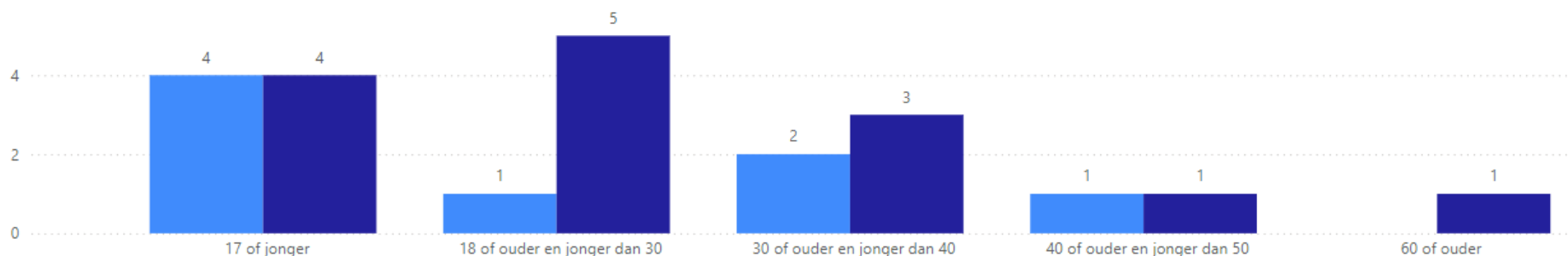
Huisvesting	M		V		Totaal	
	Aantal	Gemiddelde leeftijd	Aantal	Gemiddelde leeftijd	Aantal	Gemiddelde leeftijd
Elders	1	33,29	2	32,38	3	32,70
OCMW	7	17,79	12	26,30	19	23,08
Totaal	8	22,95	14	28,50	22	26,46

Het merendeel bestaat uit vrouwen: 14 tegenover 8 mannen. De gemiddelde leeftijd van de vrouwen is ook hoger 28,5 j tegenover 23 j bij de mannen. De gemiddelde leeftijd van de vluchtelingen door het OCMW gehuisvest (ongeveer 23j) ligt ook merkkelijk lager dan deze gehuisvest bij particulieren (ongeveer 33 j).

Figuur 20: Uitgesplitst per leeftijdscategorie.

Aantal aankomst per leeftijdscategorie en geslacht

Geslacht ● M ● V



De grootste groep wordt gevormd door de vrouwen in de leeftijdscategorie van “18 of ouder en jonger dan 30”.

De grootste groep mannen en vrouwen samen (8) is de leeftijdscategorie van “17 of jonger”.

Figuur 21: Verder uitgesplitst per huisvesting.

Geslacht	Elders	OCMW	Totaal
☐ M	1	7	8
17 of jonger		4	4
18 of ouder en jonger dan 30		1	1
30 of ouder en jonger dan 40		2	2
40 of ouder en jonger dan 50	1		1
☐ V	2	12	14
17 of jonger		4	4
18 of ouder en jonger dan 30	2	3	5
30 of ouder en jonger dan 40		3	3
40 of ouder en jonger dan 50		1	1
60 of ouder		1	1
Totaal	3	19	22

Vooruitblik 2024

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 2024 – eerste helft van 2025
	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 2024– eerste helft van 2025
	Nieuwe website met integratie iGEN, digitale aanvraagformulieren en indien haalbaar betaalbaarheid	ACT 03-001-001	2025
Traject uitmuntendheid	Verbeteracties opgenomen in MJP uitvoeren	ACT 02-003-003, ACT 02-001-001,	2025
	Bepalen vervolgtraject in overleg met omliggende gemeenten	ACT 02-003-001	2025
iGEN procesmanagement	Implementatie traject met Tielt –Winge, herbekijken of het alleen verder kan of samen in TGV-verband	ACT 02-004-002	2025
	Producten onthaal procesmatig uitwerken met duidelijke instructies ter ondersteuning van hun frontoffice taak	ACT 02-004-002	2025
	Kritieke / risicovolle productprocessen bepalen (MAT) + planning. Resulteren in stapsgewijs in kaart brengen van de risico's en het nemen van beheersmaatregelen per product		2025
	Opstarten TGV samenwerking rond procesmanagement		2025
Rapporteringssysteem	In het kader van organisatiebeheersing een rapporteringssysteem opstarten (de algemeen directeur volgde einde 2021 een opleiding Power BI ⁵ , de deskundige financiën heeft deze gevolgd in 2022)		2025

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

⁵ De visualiseringen in dit rapport zijn opgemaakt met Power BI op basis van exports uit de software.

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

De functie van stafmedewerker was die sinds juni 2022 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
18 juni 2024