

Zitting van 23 juni 2025 - raad voor maatschappelijk welzijn Toelichting niet vertrouwelijk

In openbare zitting

SECRETARIAAT

1. Goedkeuring ontwerpnotulen raad voor maatschappelijk welzijn van 26 mei 2025 (1.842)

BESLUIT

De voorgelegde ontwerpnotulen van de raad voor maatschappelijk welzijn worden goedgekeurd.

2. Huishoudelijk reglement raad voor maatschappelijk welzijn

Situering

Bij het begin van elke nieuwe bestuursperiode stelt de raad voor maatschappelijk welzijn een huishoudelijk reglement vast.

Wettelijke gronden

Decreet lokaal bestuur

Toelichting en advies

Het huishoudelijk reglement werd vooraf besproken met de fractieleiders. De belangrijkste wijzigingen in dit huishoudelijk reglement zijn:

- Een afzonderlijk reglement voor gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn.
- Het voorzien van een @herselt.be -mailadres voor alle raadsleden.
- Het voorzien van een tussenkomst voor de aankoop van een laptop/tablet om de raadszittingen voor te bereiden en te volgen voor de niet-uitvoerende raadsleden.
- Het spreekmoment voor de inwoners werd uit het huishoudelijk reglement gehaald.
- De vaststelling dat voor raadsleden met een uitvoerend mandaat, de ondersteuning op het vlak van ICT en opleiding gelijkgesteld wordt met die voor de leden van het ambtelijke managementteam.

Het voorstel van huishoudelijk reglement staat in bijlage.

Argumentatie van de raad voor maatschappelijk welzijn leidende tot het uiteindelijke besluit

...

BESLUIT

De raad voor maatschappelijk welzijn keurt het huishoudelijk reglement goed.

3. Organisatiebeheersing - rapportering

Situering

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan het college van burgemeester en schepenen, de gemeenteraad, het vast bureau en de raad voor maatschappelijk welzijn over de

organisatiebeheersing. Die rapportering gebeurt jaarlijks uiterlijk voor 30 juni van het daaropvolgend jaar.

Deze rapportering wordt nu aan de raad voor maatschappelijk welzijn voorgelegd.

Wettelijke gronden

Decreet lokaal bestuur, o.a. artikel 219.

Artikel 219.

Het organisatiebeheersingssysteem wordt vastgesteld door de algemeen directeur, na overleg met het managementteam. Het algemene kader van het organisatiebeheersingssysteem en de elementen daarin die raken aan de rol en de bevoegdheden van de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn zijn onderworpen aan de goedkeuring van de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn.

De algemeen directeur rapporteert jaarlijks aan het college van burgemeester en schepenen, de gemeenteraad, het vast bureau en de raad voor maatschappelijk welzijn over de organisatiebeheersing. Die rapportering gebeurt jaarlijks uiterlijk voor 30 juni van het daaropvolgende jaar.

Toelichting en advies

Het lokaal bestuur Herselt beschikt over een in 2019 goedgekeurd kader voor organisatiebeheersing. Hierbij werd gekozen voor het model van de leidraad organisatiebeheersing. Het kader bepaalt dat de organisatie bij voorkeur elke 3 jaar of minstens eenmaal per legislatuur via een zelfevaluatie zal stilstaan bij de eigen werking. Er werd een zelfevaluatie uitgevoerd in 2019 en opnieuw in 2024. De zelfevaluatie zal mee opgenomen worden in de organisatiebeheersing tijdens de nieuwe legislatuur.

De voorgelegde rapportering gaat over 2024 en blikkt beperkt vooruit naar de volgende jaren. In 2025 wordt het nieuwe meerjarenplan opgemaakt, waar ook organisatiebeheersing een plaats in krijgt.

Overzicht verbeterpunten – acties en al genomen stappen

In hetgeen volgt worden de verbeterpunten uit de zelfevaluatie systematisch overlopen - op basis van het kader organisatiebeheersing - en de stand van zaken en genomen acties toegelicht.

2.1 Doelstellingen en procesmanagement (DP)

Verbeterpunten:

- De missie en visie van het lokale bestuur werden niet uitgewerkt en niet gecommuniceerd.

De missie van het lokale bestuur ligt vervat in artikel 2 van het decreet lokaal bestuur en artikel 1 van de OCMW-wet:

Missie - art 2. decreet lokaal bestuur en art. 1 OCMW-wet:

De gemeente, OCMW (en AGB) Herselt beogen om op het lokale niveau duurzaam bij te dragen aan het welzijn van de burgers en verzekeren een burgers nabije, democratische, transparante en doelmatige uitoefening van hun bevoegdheden. We betrekken de inwoners zo veel mogelijk bij het beleid en zorgen voor openheid van bestuur. Elkeen moet een leven kunnen leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid.

Stand van zaken:

De visie voor OCMW team maatschappelijk werk en OCMW zorgteam werden goedgekeurd, evenals visie van het OCMW bij besluit van het vast bureau dd. 25 oktober 2021.

In 2021 werd tevens een traject opgestart voor het formuleren van een organisatiebrede (gemeente, OCMW en AGB) missie – visie en waarden. De missie en visie werden in 2022 gefinaliseerd, en worden verder doorvertaald naar de ganse organisatie, door elke leidinggevende naar de eigen diensten. Per dienst wordt de missie en visie vertaald naar concrete acties die dienstspecifiek of domeinoverschrijdend kunnen zijn.

Deze missie en visie dienden als basis voor het leiderschapstraject dat in 2022 werd opgestart en over meerdere jaren zal lopen (opgenomen in besluit college dd. 22 november 2021). De eerste 4 modules werden in 2022 georganiseerd. In 2023 werd er een vervolgintervisie georganiseerd. In 2024 werd een missie en visie opgemaakt voor het MAT. Daarmee wordt in 2025 verder aan de slag gegaan.

We concluderen dat de missie en visie van het lokale bestuur werd uitgewerkt en gecommuniceerd.

- Er kan nog een betere aansluiting gerealiseerd worden tussen de omgevingsanalyse en het meerjarenplan.

Stand van zaken:

In 2024 werd een nieuwe omgevingsanalyse opgemaakt. Deze werd opgemaakt met input vanuit alle diensten. De omgevingsanalyse werd via een nieuwe toepassing (mosaïc) gemaakt. De opzet is zo dat de omgevingsanalyse jaarlijks een update krijgt en er dus steeds online naar de meest recente gegevens gekeken kan worden. De omgevingsanalyse werd na de verkiezingen bezorgd aan alle partijen zodat ze dit ook konden meenemen in de opmaak van het bestuursakkoord.

Het MAT vertaalde de omgevingsanalyse in een inspiratienota die werd bezorgd aan de partijen. Zij hebben dit gebruikt als basis voor het bestuursakkoord, dat zal dienen als basis voor de meerjarenplanning. Zo wordt een goede aansluiting gegarandeerd in het nieuwe meerjarenplan.

- Ook de vertaling van de doelstellingen, naar de diensten en naar het takenpakket van de individuele medewerker is voor verbetering vatbaar. Doel is medewerkers te tonen hoe ze bijdragen aan de doelstellingen, actieplannen en acties.

Stand van zaken:

Dit wordt meegenomen in de vertaling van missie - visie en waarden en doelstellingen naar de verschillende diensten en medewerkers.

- Het correct inschatten van de personeelsinzet en financiële middelen die nodig zijn voor de realisatie van doelstellingen, actieplannen en acties is een aandachtspunt. Ook het realiseren van dienstoverschrijdende doelstellingen en de opvolging van deze realisatie is een aandachtspunt. Best worden er verantwoordelijken aangeduid op niveau van de doelstellingen, actieplannen en acties.

Stand van zaken:

De projecten worden opgevolgd via wekelijks informeel overleg met het managementteam voor een betere informatiedoorstroming en het maken van afspraken.

Bij de opmaak van het MJP 2026-2031 werden vanuit het MAT verantwoordelijken voor de acties aangeduid.

- De sleutelprocessen moeten duidelijker in kaart worden gebracht, evenals procesverantwoordelijken. Dit kan bv. met ondersteuning van software, die moet worden aangeschaft.

Stand van zaken:

In 2024 werden de volgende processen gedocumenteerd / geoptimaliseerd:

- procedure rond opstart nieuwe legislatuur
- BKO kwaliteitshandboek
- de voorbereiding voor het kasbeheer OCMW
- Volgende procedures in het kwaliteitshandboek LDC Varenberg:
 - Procedure afspraken activiteitenkalender samenwerking verenigingen / partners
 - Kasbeheer cafetaria
 - Praktisch verloop dorpsrestaurant
 - Procedure voor het beheer en onderhoud van het kwaliteitshandboek

2.2 Belanghebbendenmanagement (BHM)

Verbeterpunten

- Het dienstverleningsconcept moet worden herbekeken en uitgewerkt: bekijken baliewerking (bv. balie grondgebiedzaken – front office – back office, herbekijken taakverdeling eerste lijn – andere diensten, bv. louter afhalen documenten, ontvangstbewijs vacatures,...) en werken op afspraak, evenals de verschillende kanaalstrategieën voor de verschillende producten die een lokaal bestuur aflevert. De uitdaging is een evolutie naar klant-denken en doelgroepdenken, eerder dan denken vanuit de organisatie. Het lokale bestuur bedient verschillende doelgroepen: de individuele burger/klant/cliënt, verenigingen, jeugd, senioren, kansengroepen, ondernemingen. Lange wachttijden op piekmomenten moeten worden vermeden. Er moet grondig worden onderzocht welke afhankelijkheden/noden er dan zijn op het vlak van infrastructuur, welke investeringen nodig zijn. Basis moet een doordachte visie zijn op het dienstverleningsconcept. Communicatie doorheen het veranderingstraject, zowel intern als extern is onontbeerlijk. Een dergelijk project kan best extern ondersteund worden, niet alleen om de nodige expertise in huis te halen, maar ook om een deel werk uit handen te nemen en de projectvoortgang te bewaken.

Stand van zaken:

Deze verbeteractie is opgenomen onder AC000007: Uitbouw van een nieuw dienstverleningsconcept en uitrol hiervan in het meerjarenplan.

AC000007: Er werd een nieuw telefoniesysteem in gebruik genomen. Er werd in 2024 gekeken naar een nieuwe afsprakensoftware en deze werd gegund aan appoint. De verdere uitrol hiervan staat gepland voor 2025.

Verder werd een missie en visie opgemaakt voor het MAT. Waarmee we in 2025 verder aan de slag gaan.

Het project functieclassificatie werd opgestart samen met Hulshout en Westerlo. Dit loopt door in 2025.

De omgevingsanalyse voor de gemeente werd opgemaakt en kan jaarlijks geüpdatet worden.

- Hierbij aansluitend moet de evolutie naar een meer digitale werking onderzocht worden: eenvoudige aanvragen in alle domeinen kunnen meer digitaal gebeuren via het ter beschikking stellen van standaardformulieren via website of het automatiseren van aanvraag en afleveren via een e-loket/e-government. Daarnaast vraagt de steeds complexere software dat er nagedacht wordt over het werken met specialisten / key – users per applicatie, waarbij bepaalde taken worden gecentraliseerd.

Stand van zaken:

Deze actie is opgenomen in het meerjarenplan als actie AC000003: Een toegankelijke, intuïtieve en gebruiksvriendelijke website wordt gerealiseerd. De link met "mijn burgerprofiel" werd in 2021 gerealiseerd. Een heel aantal producten kunnen al automatisch worden afgeleverd (of semi-automatisch). Standaardformulieren en meldingsformulieren werden

vereenvoudigd. Er werd ook een afsprakensysteem (gratis) via O365 voor de dienst burgerzaken opgezet.

Binnen het OCMW werd de premie voor zorgbehoevende kinderen geautomatiseerd zodat rechthebbenden deze niet meer moeten aanvragen. Deze stroom verloopt automatisch in samenwerking met het Vlaams Agentschap voor de Uitbetaling van het Groeipakket.

- Een dossieropvolgingssysteem zou een meerwaarde betekenen (zie ook verder onder thema 2.10 ICT).

Stand van zaken:

Deze actie is nog te realiseren. Te onderzoeken of dit haalbaar is in 2025.

- Terugkoppeling overleg / besluitvorming binnen de verschillende samenwerkingsverbanden kan transparanter gebeuren.

Stand van zaken:

De verslagen van de verschillende adviesraden worden transparant geagendeerd op college van burgemeester en schepenen / vast bureau. Ook de verslagen van verschillende samenwerkingsverbanden worden transparant geagendeerd. De rapportering rond intergemeentelijke samenwerking wordt sinds 2022 als vast agendapunt op de agenda van de gemeenteraad ingeschreven.

- Laagdrempelige procedure voor klachten en meldingen moet worden goedgekeurd en geïmplementeerd. Ook het systeem van terugkoppeling / feedback naar burger moet worden geoptimaliseerd.

Stand van zaken:

De nieuwe procedure klachten, meldingen en beleidsideeën werd in 2021 goedgekeurd door de raad. Hier wordt jaarlijks over gerapporteerd aan de raden. In 2024 wordt het systematisch geven van feedback aan inwoners bij meldingen verder op punt gezet, en de interne afspraken herhaald.

Deze procedure moet in 2025 nog worden uitgebreid met het lokaal dienstencentrum.

- Er is geen systematiek om samenwerkingsverbanden te evalueren en bij te sturen. Dit gebeurt ad hoc.

Stand van zaken:

Voorlopig zijn er geen acties gepland om dit te remediëren. Wel worden een aantal samenwerkingsverbanden geëvalueerd in het kader van de regiovorming en wordt er consequent gerapporteerd aan de gemeenteraad. Op basis van projecten en opportuniteiten die zich aandienen wordt bekeken welke schaalgrootte het meest geschikt is. Zo worden een heel aantal projecten intergemeentelijk opgenomen, vooral in samenwerking met Westerlo en Hulshout (bv. e-inclusie), maar ook op niveau van de eerstelijnszone.

2.3 Monitoring (MON)

Verbeterpunten:

- Indicatoren voor een systematische opvolging van de realisatie van de doelstellingen, actieplannen en acties moeten organisatiebreed worden opgemaakt.

Stand van zaken:

Bij de opmaak van het nieuwe meerjarenplan zal er naar gestreefd worden om te werken met indicatoren voor de opvolging van bepaalde acties.

- Systematische rapportering voor het lokaal bestuur moet verder worden uitgebouwd, evenals registratie en opvolging van gegevens. Opmaken van de nodige rapporten en dashboards moet doordacht gebeuren. Vervolgens kan de besluitvorming ook worden gebaseerd op gegevens. De opvolging van het rapporteringssysteem moet ook gebeuren op organisatiebreed niveau. Een volgende stap is evaluatie en bijsturing van het systeem.

Stand van zaken:

Nieuwe rapporteringssoftware (Pepperflow) werd aangekocht. De jaarrekening 2021 was de eerste in de nieuwe software. Systematisch werd de rapportering verder uitgebouwd. Vanaf het volgende meerjarenplan zal ook de rapportering en opvolging organisatiebeheersing in pepperflow gebeuren.

2.4 Financieel Management (FIM)

Verbeterpunten:

- Het kader voor de procedure en goedkeuringsflow voor interne kredietaanpassingen moet worden gedocumenteerd.

Stand van zaken:

Uitgevoerd.

- Elke beleidsbeslissing ook consequent toetsen op financiële haalbaarheid is een aandachtspunt, maar wordt over het algemeen goed toegepast.
- Systematische opvolging en aanvraag subsidies gebeurt niet. Subsidies aanvragen zorgt ook voor een administratieve ballast, waarbij subsidies niet steeds opwegen tegen administratieve kost van de aanvraag en rapporteringsprocedure. De tijd ontbreekt om subsidiekanalen systematisch op te volgen.

Stand van zaken:

In het kader van het lokaal dienstencentrum werd wel een subsidiedossier VIPA goedgekeurd voor LDC Varenwinkel. In 2023 werd ook een dossier voor Bergom ingediend. Ook in het kader van geïntegreerd breed onthaal (waar OCMW Herselt de trekkersrol opneemt) en buurtgerichte zorg werden belangrijke subsidies binnengehaald. OCMW heeft heel wat structurele subsidies (sociale activering en participatie, energiefonds). Deze subsidiestromen worden opgevolgd via een excelbestand om deze maximaal te benutten.

In het kader van wegenis en fietspadendossiers worden subsidies ook bekeken en werd een aanvraag ingediend in het kader van het Kopenhagenfonds. Ook voor het lokaal energie-en klimaatpact (LEKP) werd een aanvraag ingediend, evenals voor e-inclusie en digibanken. In 2023 werd ook een subsidieaanvraag ingediend i.h.k.v. gemeenschapsdienst die in 2024 werd ontvangen. In 2024 werd ingetekend op de Vlaamse oproep "Lokaal Activeringspact 2024-2025" waaraan in 2025 een subsidie is verbonden als de voorwaarden worden behaald. Dit is een subsidieaanvraag op het niveau van de zes gemeenten van de Zuiderkempen, evenals de subsidie verbonden aan Digibanken.

Voor de aanleg van fietspaden werd het maximale subsidiebedrag Kopenhagenfonds bekomen.

- Financiële opvolging van (grote) projecten is voor verbetering vatbaar (oa. rapportering stand van zaken budget – meerwerken – vorderingsstaten grotere projecten)

Stand van zaken:

De opvolging van (grote) projecten gebeurt via Pepperflow (software). De rapportering van financiële opvolging (budget – meerwerken) gebeurt momenteel vooral via vorderingsstaten via college en vast bureau, maar niet structureel in de projectmanagementsoftware.

- De visumprocedure moet duidelijker en correct en goed gedocumenteerd worden toegepast. Het systeem rond het ontvangen van kasgelden moet worden gedocumenteerd. De debiteurenopvolging is voor verbetering vatbaar. Voor een optimale en efficiënte manier van werken is investeren in goede software noodzakelijk.

Stand van zaken:

De nodige software werd aangekocht (college van burgemeester en schepenen: 1 februari 2021). Voor het OCMW werd in 2024 gestart aan een procedure rond het beheer van kasgelden. Dit werd goedgekeurd in 2025.

- Bestelprocedure updaten is noodzakelijk.

Stand van zaken

Dit werd in 2020 reeds uitgevoerd.

2.5 Organisatiestructuur (ORG)

Verbeterpunten:

- Er is geen structureel systeem voor opvolging van de werklust.

Stand van zaken:

Nog geen acties gepland of opgenomen in meerjarenplan.

- Er werd in het verleden volop de kaart getrokken van het uitvoeren van projecten in eigen beheer. Het lokale bestuur kan beroep doen op deskundige medewerkers die kwalitatief materiaal ter beschikking hebben. Het aantal projecten loopt echter op en is zeer uiteenlopend, dus er moet zeker over gewaakt worden dat het haalbaar blijft. Voor sommige grotere projecten dient de afweging gemaakt te worden of uitbesteding niet een betere keuze is.

Stand van zaken:

De afweging eigen beheer versus uitbesteding wordt ad hoc gemaakt bij projecten.

- Een aandachtspunt is het bewaken van de eenheid van werking en het tegengaan van versnippering. Bij bepaalde projecten moet er worden stilgestaan bij de raakvlakken met andere diensten en domeinen (bv. inrichting sportterrein of beweegvriendelijke ruimte – versus ruimtelijke ordening en planning).

Stand van zaken:

Dit wordt opgevangen via overleg en opvolging projecten / aanduiden projectverantwoordelijken – coördinatie via managementteam. Het blijft een aandachtspunt om te zorgen dat iedereen zich richt aan projectverantwoordelijke en er geen parallelle communicatielijnen ontstaan. (Er werd hiervoor ook een actie opgenomen in het meerjarenplan: We stimuleren samenwerking en afstemming tussen de verschillende diensten van het lokaal bestuur.)

- De samenwerking / communicatie en informatiedoorstroming tussen de gemeentelijke diensten en het AGB en OCMW is een aandachtspunt.

Stand van zaken:

Dit wordt opgevangen via overleg en opvolging projecten / aanduiden projectverantwoordelijken – coördinatie via managementteam. Het blijft een aandachtspunt om te zorgen dat iedereen zich richt aan projectverantwoordelijke en er geen parallelle communicatielijnen ontstaan. (Er werd hiervoor ook een actie opgenomen in het meerjarenplan: We stimuleren samenwerking en afstemming tussen de verschillende diensten van het lokaal bestuur.) In 2022 werd het één-gemaakt organogram opgemaakt en goedgekeurd. Maandelijks wordt een overleg georganiseerd met alle leidinggevenden met als doel de informatie-overdracht te structureren en verbeteren.

2.6 Personeelsbeleid (HRM)**Verbeterpunten:**

- Arbeidsreglement moet worden opgemaakt.

Stand van zaken:

Gepland samen met nieuw rechtspositiebesluit. Best uit te besteden.

- Er moet een link gemaakt worden van taken en doelstellingen van individuele medewerker - teamdoelstellingen – meerjarenplan en visie organisatie. (zie hoger)
- Introductie nieuwe medewerkers: het onthaalreglement is opgemaakt. De aanstelling van een peter of meter gebeurt sinds 2023 op formele wijze.

Stand van zaken:

De aanstelling van een peter/meter is geformaliseerd sinds 2023.

- Interne mobiliteit is moeilijk realiseerbaar in een kleine organisatie, evenals bieden van doorstroommogelijkheden in de organisatie.

Stand van zaken:

Vacatures kunnen niet eerst intern opengesteld worden omdat gemeenten, OCMW en AGB aparte rechtspersonen zijn.

- Vormingsmatrix op te maken.

Stand van zaken:

De noodzakelijke vormingen worden gevolgd, maar eerder ad hoc. Een vormingsmatrix moet nog worden opgemaakt. Voor de verplichte vormingen i.h.k.v. veiligheid bestaat deze wel. In 2024 is gestart met de opmaak van een vormingsmatrix voor de poetsmedewerkers via dienstencheques.

- Tevredenheidsenquête onder het personeel uit te voeren.

Stand van zaken:

Uitgevoerd in 2020. In navolging richten we een werkgroep welzijn op. In 2021 werden er twee oproepen gedaan om vrijwilligers te vinden onder het personeel die willen deelnemen aan de werkgroep om concrete acties uit te werken. In 2022 ging de werkgroep 'welzijn op het werk' van start. Er werden al concrete acties ondernomen door de werkgroep rond thema's als onthaal van nieuwe medewerkers, opleidingen, de heroprichting van de vriendenkring, werkbaar werk, ...

- Het invoeren van een personeelsopvolgssysteem met een digitaal dossier. Enerzijds zorgt dit voor meer transparantie naar de medewerker: zij kunnen zelf hun dossier

raadplegen, evenals stand van verlof- en andere uren, gevolgde vormingen, evaluaties, functionele loopbaan... Anderzijds draagt dit bij tot een meer professionele personeelsdienst.

Stand van zaken:

Nog verder uit te werken. Stelselmatig worden personeelsdossiers wel gedigitaliseerd. De personeelssoftware zelf (de basis) moet wel eerst op punt staan.

- Vrijwilligersbeleid nog uit te werken.

Stand van zaken:

(actieplan 000003: Uitbouw van een raamwerk vrijwilligersbeleid)

Het vrijwilligersbeleid werd in september 2023 goedgekeurd door de raden en in 2024 werd gestart met de implementatie van dit beleid.

2.7 Organisatiecultuur (CUL)

Verbeterpunten:

- Eventuele workshop rond deontologisch gevoelige situaties/dilemmatrainingen organiseren.
- Evaluatie van en meer aandacht voor organisatiecultuur, binnen lokaal bestuur.

Stand van zaken:

In het kader van de missie- visie en waarden moet er ook aandacht zijn voor de organisatiecultuur. Eén van de thema's van het leiderschapstraject in 2022 was integriteit. Daarnaast zijn de belangrijkste organisatiewaarden vastgelegd. Deze worden co-creatief in de praktijk gebracht, van onderuit.

2.8 Informatie en communicatie (ICO)

Verbeterpunten:

- Interne en externe communicatie dient opgenomen te worden in een communicatiestrategie en communicatieplan. Deze moeten worden goedgekeurd, en regelmatig geëvalueerd. Rollen en verantwoordelijkheden op het vlak van interne en externe communicatie moeten worden vastgelegd, evenals kanalen en aandacht voor de verschillende doelgroepen. Nieuwe media krijgen ook een plaats in deze strategie.

Stand van zaken:

Deze actie is opgenomen in het meerjarenplan onder AC000006: We werken een nieuwe communicatiestrategie uit doorheen het volledige lokale bestuur en denken na over de optimale inzet van de verschillende communicatiekanalen. De communicatiestrategie wordt verder in de praktijk omgezet. Vanaf 2025 wordt een communicatiebeleidsplan uitgewerkt waarbij de verschillende communicatiekanalen aan bod komen. Er wordt gekeken welk kanaal welk doel heeft en welke doelgroep bereikt. Zo moet de projectenmodule en de alertbanner die werden aangekocht in 2024 nog opgenomen worden in het communicatiebeleidsplan.

In 2024 werd verder gewerkt aan de website om een duidelijke structuur aan te maken. Het luikje Welzijn werd grondig aangepakt en zit in afwerkingsfase.

- Er is nood aan een intranet of ander medium om informatie en documenten makkelijk beschikbaar te maken voor medewerkers, en te zorgen dat er geen dubbel beheer van data / informatie is.

Stand van zaken:

In 2024 werd het intranet uitgerold met daarop informatie vanuit de personeelsdienst. De andere diensten zullen stelselmatig instappen in samenwerking met de informatie- en archiefbeheerder die in 2024 geworven wordt (in samenwerking met Hulshout en Westerlo).

- Een aandachtspunt is het up to date houden van de informatie op de website.

Stand van zaken:

Actie in meerjarenplan: AC000003: Een toegankelijke, intuïtieve en gebruiksvriendelijke website wordt gerealiseerd, waarin ook een e-loket voor de burger wordt uitgebouwd. De nieuwe website werd in 2020 gelanceerd. Nieuwe manier van werken met duidelijke verantwoordelijkheden via communicatie-antennes. In 2024 werden nieuwe afspraken gemaakt met de communicatieantennes over het gebruik van de sociale media kanalen.

- Archief en documentenbeheer moet worden herzien en beter gestructureerd. (duidelijke structuur, volledige dossiers, zoveel mogelijk digitaal.) Zie hoger - opgenomen in meerjarenplan als AC000010 Het archiefbeheer wordt geoptimaliseerd en zoveel als mogelijk geautomatiseerd via digitalisatie.

Stand van zaken:

In 2024 werd de aanwerving van de informatie- en archiefbeheerder opgestart.

- Nieuw postregistratiesysteem inkomende en uitgaande post.

Stand van zaken:

Nog geen acties ondernomen.

2.9 Facilitaire middelen, opdrachten en contracten (FAM)**Verbeterpunten:**

- De inventaris patrimonium moet worden aangevuld om een totaalanalyse patrimonium te maken met benodigde investeringen en gewenste invulling op korte en lange termijn. Kritische evaluatie en bijsturing van contracten met verschillende verenigingen en organisaties (verhuur – erfpacht) is noodzakelijk.

Stand van zaken

Deze verbeteractie is opgenomen in actieplan AP000006 Optimalisatie en verduurzaming patrimonium lokaal bestuur. IOK werd ingeschakeld om een totaalanalyse en masterplan patrimonium op te maken voor alle gemeentelijk patrimonium. Het eindrapport werd in 2022 opgeleverd. Dit wordt in 2025 geactualiseerd en meegenomen in het meerjarenplan voor de volgende jaren zodat de noodzakelijke keuzes kunnen worden gemaakt en investeringskredieten voorzien in het meerjarenplan. In het kader van het MJP 2026-2031 wordt het masterplan geupdatet in 2025 door IOK.

De erfpachtovereenkomsten met K. Ramsel FC en KFC De Vrijheid werden in 2022 goedgekeurd. De gebruikersreglementen en - overeenkomsten voor de verschillende gemeentelijke lokalen moeten worden herzien. Voor nieuwe lokalen (jeugdlokalen) wordt een gebruikersreglement opgemaakt.

- Betere opvolging nodig van onderhoud/keuringen van installaties van patrimonium lokaal bestuur.

Stand van zaken:

Nog in te plannen. Idee is om Arxis (software door IOK werd geïnstalleerd om de communicatie tussen preventieadviseur en gemeentelijke diensten te vereenvoudigen) uit te breiden met een module voor keuringen en onderhoud.

- Opvolging van contractbeheer is een aandachtspunt. Ook het voorzien van service level agreements zou een meerwaarde kunnen betekenen. Contracten worden eerder ad hoc geëvalueerd, of opnieuw onderhandeld. Er is geen systematiek.
- Het is aangewezen om het magazijnbeheer te herbekijken en een nieuwe manier uit te werken (ondersteund door het juiste softwaresysteem) om materiaal te inventariseren en voorraadbeheer op te volgen.

Stand van zaken:

Er is een herinrichting gebeurd van het magazijn. Een volgende stap is op zoek te gaan naar off-the-shelf software. Er werden geen verdere acties ondernomen.

- Ook op het vlak van materiaal dient het onderhoud bijgehouden te worden om een langere levensduur te verzekeren. Op basis van de afschrijvingen, wordt budgettair de mogelijkheid tot vervanging voorzien. Hetzelfde geldt voor het beheer van voertuigen: de vervanging wordt op basis van geschatte levensduur gepland (ook budgettair). Het lokaal bestuur heeft een voorbeeldfunctie op het vlak van duurzaamheid. Daarom wordt een verduurzaming van het wagenpark voorgesteld (elektrische voertuigen, CNG). Aangezien met de meeste wagens enkel of toch vooral verplaatsingen binnen de gemeente gebeuren, kan een beperkt bereik voldoende zijn.

Stand van zaken:

Met de vervanging van enkele oudere voertuigen door nieuwe, energiezuinigere modellen werd al een stap richting meer duurzaamheid gezet. Het OCMW plaatste een bestelling voor een elektrische wagen voor de maaltijdenbezorging (levering voertuig begin 2025). In Herselt Centrum verschenen eind 2023 de eerste 2 elektrische wagens van Cambio. Dit systeem van deelwagens zal de komende jaren geëvalueerd worden en indien positief kan dit verder uitgebreid worden.

Er werden elektrische dienstfietsen aangekocht. Aan VTC de Mixx en het OCMW werd een overdekte fietsenstalling voorzien.

2.10 Informatie- en communicatietechnologie (ICT)

Verbeterpunten:

- Er werd in 2018-2019 een IT-audit gevoerd.

Aandachtspunten die naar voor komen in de analyse zijn:

1. Veel gebruik van gedecentraliseerde data die niet gekoppeld is aan authentieke bronnen
2. Documentuitwisseling moet eenvoudiger georganiseerd worden
3. De netwerk-performantie moet verbeterd worden
4. Er is geen centrale contactendatabank

In de oplossing en het uit te bouwen dienstverleningsconcept en IT-organisatie wordt steeds gedacht in functie van de klant die centraal wordt gezet, processen worden geoptimaliseerd in functie van de kerntaken, en waar mogelijk wordt er gedigitaliseerd.

Uit de IT-audit volgt dat er de komende jaren moet gewerkt worden aan de volgende elementen: (Deze investeringen werden meegenomen in het meerjarenplan.)

Eén integraal contactenbestand voor de gehele organisatie in de vorm van een CRM (Customer Relationship Management) systeem. Dit moet kunnen koppelen met onze huidige toepassingen.

- Eén integraal meldingen/workflow/dossiersysteem voor de gehele organisatie
- Een kennisdatabank met producten/dienstenfiches
- Een website/E-Loket
- Evaluatie, opvolging van bestaande software en vorming van de medewerkers voor een correct en efficiënt gebruik.
- Opzetten standaard bestekkaders

Stand van zaken:

In het meerjarenplan werden een aantal acties geformuleerd om gefaseerd tegemoet te komen aan de belangrijkste aandachtspunten uit deze interne analyse.

Dit zit vervat in AC000009 We optimaliseren de IT-infrastructuur We optimaliseerden de IT-infrastructuur. We investeerden in een performant netwerk en in de nodige hardware en software om onze dienstverlening te ondersteunen We digitaliseerden ook de vergaderingen van het bijzonder comité. Voor de buitenschoolse kinderopvang en de vrijetijdsdiensten werd geïnvesteerd in een nieuw softwaresysteem. Binnen het OCMW zorgen we voor nieuwe software voor de thuiszorgdiensten. Er werd een nieuw telefonie-systeem uitgerold.

In 2023 werden we geconfronteerd met een cyberaanval op onze systemen. Hieruit hebben we heel wat geleerd. Zo is er meer geïnvesteerd in de firewall, werd multifactor authenticatie ingevoerd, ... We plannen om in 2025 het informatieveiligheidsbeleid up te daten.

KENNISNAME van de rapportering organisatiebeheersing 2024 door de algemeen directeur.

FINANCIËN

4. Jaarrekening 2024 gemeente en OCMW Herselt (2.073.521.8)

Situering

Gelet op de voorliggende documenten m.b.t. de jaarrekening 2024 van gemeente en OCMW Herselt.

De jaarrekening 2024 van gemeente en OCMW Herselt wordt ter vaststelling voorgelegd aan de gemeenteraad. Het is de gezamenlijke jaarrekening van gemeente en OCMW Herselt volgens de nieuwe regels van de Beleids- en Beheerscyclus (BBC), ingevoerd bij besluit van de Vlaamse regering (BVR) en de vijfde van het meerjarenplan 2020-2025.

De jaarrekening wordt opgemaakt door de algemeen directeur en de financieel directeur en bestaat minimaal uit:

- een beleidsevaluatie;
- een financiële nota;
- bijkomende toelichting.

Wettelijke gronden

Art. 249 decreet lokaal bestuur.

Besluit van de Vlaamse regering van 30 maart 2018 betreffende de beleids- en beheerscyclus.

Ministerieel besluit van 26 juni 2018 tot vaststelling van de modellen en nadere voorschriften van de beleidsrapporten, de toelichting ervan en van de rekeningstelsels

Toelichting en advies

2024 was algemeen een 'normaal' jaar te noemen, zonder grote éénmalige elementen met impact op de resultaten en ook qua inflatie e.d. was 2024 veel stabielier dan voorgaande jaren.

De finale (financiële) resultaten van gemeente en OCMW zijn beter dan de geraamde resultaten. De belangrijkste redenen hiervoor zijn:

- de belangrijkste opbrengsten voor gemeente en OCMW (opcentiemen op de onroerende voorheffing, gemeentefonds, Vlaamse en federale subsidies, ...) bleven op het verwachte peil. De aanvullende personenbelasting bleef in 2024 wat achter bij de raming door tragere inkohiering bij de FOD Financiën.
- De exploitatie-uitgaven (werkingskosten en personeelskosten) vielen een stuk lager uit dan geraamd. De pure werkingskosten bleven voor ca. 18 % ongebruikt; bij de personeelskosten bleef ongeveer 8 % van de voorziene kredieten ongebruikt.

Dit alles leidde er toe dat de gemeente en het OCMW in 2024 een merkelijk groter exploitatie-overschot hebben geboekt dan geraamd (3.512.701 euro t.o.v. 1.803.179 euro geraamd).

In de beleidsevaluatie wordt de stand van zaken (per 31 december 2024) voorgesteld van de verschillende actieplannen en acties.

Het exploitatieresultaat (3.512.701 euro) valt 1.709.522 euro hoger uit dan na de laatste aanpassing van het meerjarenplan verwacht werd. Dit hoger dan verwachte exploitatieresultaat biedt een extra buffer voor de uitdagingen van de komende jaren en kan de nood aan externe financiering (leningen) doen dalen.

Het beschikbaar budgettair resultaat bedraagt 10.922.548 euro (+ 6.456.652 euro boven de raming), maar hierbij dient opgemerkt te worden dat dit een momentopname is op 31 december. Er werden immers voor netto 4.515.737 euro niet aangewende investeringsbudgetten overgedragen naar 2025. Dit bedrag komt als het ware op 1 januari 2025 in min van het budgettair resultaat.

De autofinancieringsmarge van gemeente en OCMW bedroeg op het einde van het jaar 2.949.720 euro (+ 1.693.248 euro boven de raming).

Het balanstotaal van gemeente en OCMW bedraagt per 31 december 71.571.490 euro (+1.163.018 euro t.o.v. balanstotaal 2023).

De staat van opbrengsten en kosten toont een overschot van 1.056.073 euro in 2024 (in 2023 was dit + 3.020.037 euro; uitzonderlijk hoog door de éénmalige inhaaloperatie bij de aanvullende personenbelasting).

Enkele financiële kerncijfers voor 2024:

	budget 2024	rekening 2024
Budgettair Resultaat	4.465.896	10.922.548
Autofinancieringsmarge	1.256.472	2.949.720
Financiële schulden (T4)	9.282.496	6.014.673
Investeringsuitgaven	13.134.389	7.773.750

Personeelsuitgaven	11.083.368	10.163.486
Personeelsbezetting (VTE)	-	139,50
Werkingsstoelage politiezone	1.448.370	1.448.370
Werkingsstoelage brandweer	271.207	271.207
Werkingsstoelage AGB	915.000	895.703
Aanslagvoet aanvullende personenbelasting	7,30	7,30
opbrengsten aanvullende personenbelasting	5.841.615	5.424.478
Aanslagvoet opcentiemen onr. voorheffing	850	850
opbrengsten opcentiemen onr. voorheffing	4.617.976	4.727.648
<i>Ontvangen werkingssubsidies</i>		
gemeentefonds	3.906.515	3.751.857
open ruimte	507.881	499.606
gesco subsidies	844.997	844.997
responsabiliseringsbijdrage	244.204	235.317

In het verleden kende de gemeente jaarlijks een werkingstoelage toe aan het OCMW. Deze toelage werd bij de budgetopmaak (voorafgaand aan het boekjaar) geraamd en het jaar nadien door de gemeente integraal uitgekeerd aan het OCMW. Volgens de nieuwe BBC-regels wordt een bijdrage van de gemeente niet meer vooraf geraamd, maar wordt die bijdrage na het einde van het boekjaar onderling bepaald. Deze bijdrage moet toelaten dat het OCMW zijn financiële verplichtingen kan nakomen.

Voor 2024 bedraagt deze bijdrage 1.771.102 euro (+177.203 euro of +11,12 % meer dan in 2023) en dit werd als volgt berekend:

2024	
+ exploitatie - opbrengsten OCMW	3.359.313
- exploitatie - kosten OCMW	5.051.876
exploitatiesaldo OCMW	-1.692.563
- afschrijvingen OCMW (ARK 630-)	186.297
+ verrekeningen subsidies OCMW (ARK 753-)	107.758
tussenkost gemeente in OCMW	-1.771.102

Deze berekeningswijze kan jaarlijks op dezelfde manier gehanteerd worden waardoor er (in de toekomst) over de jaren heen kan vergeleken worden. Inclusief deze bijdrage van 1.771.102 euro heeft het OCMW eind 2024 nog een gecumuleerd (overgedragen) resultaat/reserve van 919.336 euro (zie ook schema T5: toelichting bij de balans: gecumuleerd overschot).

De, op deze manier, berekende tussenkomst van de gemeente aan het OCMW ligt hoger dan in 2023. De exploitatie-opbrengsten daalden in 2024 (-3,84 %, vooral door daling leeflonen Oekraïners en deels door vertraging bij doorstorten subsidies Welzijnzorg Kempen), terwijl de exploitatie-kosten nog (beperkt) verder stegen (+0,46 %). Daarnaast worden de afschrijvingen jaarlijks groter door enkele recente investeringen (BKO/LOI Ramsel, LDC Varenwinkel).

Verdere toelichting bij de jaarrekening ter zitting.

Argumentatie van de raad voor maatschappelijk welzijn leidende tot het uiteindelijke besluit

...

BESLUIT

Artikel 1:

De raad voor maatschappelijk welzijn stelt OCMW-gedeelte van de jaarrekening 2024 vast.

Artikel 2:

De jaarrekening 2024 (gedeelte OCMW) wordt ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeenteraad.

SOCIAAL HUIS

5. Lokaal Dienstencentrum: ontbinding overeenkomst school Bergom-Varenwinkel (1.842)

Situering

Op 29 april 2024 besliste de raad voor maatschappelijk welzijn om goedkeuring te verlenen aan de gebruiksovereenkomst tussen OCMW Herselt en Anker vzw (VBS Bergom-Varenwinkel) voor het gebruik van de polyvalente zaal van lokaal dienstencentrum Varenwinkel als turnzaal.

De school vraagt of we de overeenkomst kunnen herbekijken omdat de zaal niet aan de verwachtingen voldoet.

Wettelijke gronden

Gemeentelijk meerjarenplan

Gebruiksovereenkomst tussen OCMW Herselt en Anker vzw.

Toelichting en advies

Er was voorzien dat de school iedere dinsdag en vrijdag in de polyvalente zaal van het lokaal dienstencentrum zou komen turnen. Zij zouden één bergruimte kunnen krijgen voor hun turnmateriaal.

In de praktijk is de polyvalente zaal niet geschikt voor alle turnactiviteiten wegens het ontbreken van klimrekken, de aanwezigheid van de muurschildering en loshangende lichtarmaturen. Aangezien ze de polyvalente zaal niet voor alles kunnen gebruiken, zouden er nog steeds turnlessen in de school zelf moeten plaatsvinden en moet er dubbel turnmateriaal aangekocht worden. Voor de school zou het beter zijn dat ze de zaal 6 tot 8 keer kunnen gebruiken, maar niet op structurele basis. De turnleerkracht zou in het begin van het schooljaar de data afstemmen met de centrumleider.

Het lokaal dienstencentrum heeft een tekort aan bergruimte en ziet voordelen in minder samenloop van schoolactiviteiten met activiteiten van het lokaal dienstencentrum.

Voorstel om de overeenkomst met de school te ontbinden en het betaalde bedrag van 303 euro voor 2025 terug te storten en de polyvalente zaal van het lokaal dienstencentrum 6 tot 8 keer per jaar gratis ter beschikking te stellen aan school Bergom-Varenwinkel. Het vast bureau gaf een positief advies op 26 mei 2025.

Argumentatie van de raad voor maatschappelijk welzijn leidende tot het uiteindelijke besluit

De raad voor maatschappelijk welzijn volgt het voorstel van de administratie.

BESLUIT

Artikel 1:

De gebruiksovereenkomst tussen OCMW Herselt en Anker vzw (VBS Bergom-Varenwinkel) voor het gebruik van de polyvalente zaal van lokaal dienstencentrum Varenwinkel als turnzaal, te ontbinden.

Artikel 2:

De polyvalente zaal van het lokaal dienstencentrum te Varenwinkel 6 tot 8 keer gratis ter beschikking te stellen aan VBS Bergom-Varenwinkel. Data bij het begin van het schooljaar af te stemmen met de centrumleider.

6. Welzijnsraad: samenstelling en huishoudelijk reglement

Situering

In het decreet lokaal bestuur staat vermeld dat de vernieuwing van de adviesraden binnen de 6 maanden moet gebeuren via de raad voor maatschappelijk welzijn. Het decreet lokaal bestuur vermeldt eveneens dat het lokaal bestuur zelf bepaalt op welke wijze zij inspraak en participatie garandeert.

Wettelijke gronden

Decreet Lokaal Bestuur van 22 december 2017, artikel 304 §3 en §4.

Toelichting en advies

De welzijnsraad kan beleidsvoorstellen formuleren ten aanzien van het lokaal bestuur over zaken die te maken hebben met gezondheid en welzijn van onze inwoners. Tijdens samenkomsten komen onderwerpen zoals gezondheid, zorg, maatschappelijk welzijn en mondiaal beleid aan bod. De welzijnsraad let extra op gezinnen, mensen met een handicap en kwetsbare groepen. Naast beleidsvoorstellen formuleren, helpt de raad ook bij het vinden van oplossingen voor maatschappelijk sociale situaties. De deelnemers kunnen ook zelf ideeën aanbrengen.

De Herseltse welzijnsraad is een facultatieve adviesraad, opgericht in 2022. Alle inwoners van Herselt kunnen flexibel lid worden en deelname is vrijblijvend. Professionals uit de gezondheids- en welzijnssector; maar ook onze inwoners zijn welkom om mee te denken over het beleid. Er was dus geen vast bestuur en geen quorum bepaald om te kunnen stemmen, zodat in iedere samenstelling adviezen kunnen worden uitgebracht.

In de zorg- en welzijnssector zijn voornamelijk vrouwen werkzaam, waardoor het onmogelijk is om het decreetaal opgelegde gendercriterium van 2/3 te behalen. De welzijnsraad is een zeer actieve raad die zeer waardevolle input levert voor het beleid. We willen deze raad graag behouden, met de soepele werking zoals we die nu kennen. Hiervoor moeten we deze raad omvormen tot een inspraakorgaan. Via dit inspraakorgaan willen we de invloed op het lokale beleid versterken van gezondheidswerkers, welzijnsactoren en inwoners die interesse

hebben in deze thema's. Zo kunnen we samen tot acties komen die gedragen zijn door de inwoners en door het werkveld.

Binnen de welzijnsraad zijn er volgende rollen:

- Voorzitter: Wim Laporte (thuisverpleging).
- Ondervoorzitter: Evy Rens (Familiehulp).
- Secretaris: personeelslid van het OCMW.

Op de welzijnsraad van september zal bekeken worden of er nieuwe kandidaten zijn voor deze rollen.

De administratie wil graag de open werking en vrijblijvendheid van deelname aan deze raad behouden. In 2025-2026 te onderzoeken of de werking eventueel (deels) samen met de gemeente Hulshout en/of Westerlo kan worden georganiseerd.

Argumentatie van de raad voor maatschappelijk welzijn leidende tot het uiteindelijke besluit

De raad voor maatschappelijk welzijn volgt het voorstel van de administratie.

BESLUIT

Artikel 1:

De raad voor maatschappelijk welzijn beslist om inspraak voor de zorg- en welzijnssector te organiseren via een welzijnsraad.

Artikel 2:

Goedkeuring te hechten aan het huishoudelijk reglement voor de welzijnsraad.

INFORMATIE/COMMUNICATIE

7. Overzicht klachten en beleidssuggesties 2024

Situering

Zoals omschreven in de procedure met betrekking tot melding, klacht en (beleids)idee wordt eenmaal per jaar aan de gemeenteraad, raad voor maatschappelijk welzijn en de raad van bestuur een overzicht bezorgd van de klachten en beleidssuggesties.

Wettelijke gronden

Decreet lokaal bestuur - art. 41 en art. 302-303

Omzendbrief Vlaamse regering 2014/10 - Leidraad voor de organisatie van het klachtenmanagement, ter uitvoering van het decreet van 1 juni 2001 houdende toekenning van een klachtenrecht ten aanzien van de bestuursinstelling - actualisering.

Goedkeuring procedure door de raad van bestuur op 8 maart 2022.

Goedkeuring procedure door de raad van maatschappelijk welzijn op 25 oktober 2021.

Goedkeuring procedure door de gemeenteraad op 25 oktober 2021.

Toelichting en advies

In 2024 werden er 0 beleidssuggesties en 6 klachten ontvangen.

Klachten:

De klachten waren ontvankelijk.

De verschillende klachten kwamen binnen via het klachtenformulier (2), via het e-mailadres van het onthaal, van het secretariaat, jeugddienst en burgemeester (1).

Alle klachten werden binnen de opgestelde termijn van 45 dagen beantwoord.

De klachten zijn verspreid over de onderstaande diensten:



Beleidssuggesties:

/

KENNISNAME