



Organisatiebeheersing

Rapport 2024

INHOUD

1. INLEIDING
2. METHODE
 - 2.1 Kader organisatiebeheersing
 - 2.2 Traject organisatiebeheersing
 - 2.2.1 Charter organisatiebeheersing
 - 2.2.2 Zelfevaluatie
3. OPVOLGING AANBEVELINGEN AUDITS AUDIT VLAANDEREN
 - 3.1 Aanbevelingen aanpak organisatiebeheersing
 - 3.2 Aanbevelingen vorige audits Audit Vlaanderen
 - 3.3 Aanbevelingen thema-audit niet terugvorderbare steun
4. RAPPORTERING UITGEVOERDE PROJECTEN
 - 4.1 Uitwerking organisatiebeheersingssysteem
 - 4.1.1 Zelfevaluatie
 - 4.2 Fusietraject
 - 4.2.1 Bestuurskrachtanalyse met participatietraject
 - 4.2.2 Risico's fusietraject
 - 4.2.3 Audit besluitvorming BCSD
 - 4.2.4 Proces- en projectmatig werken
 - 4.3 Andere projecten op organisatieniveau
 - 4.3.1 Klachtenbehandeling
 - 4.3.2 Interne communicatie
5. PRIORITEITEN EN GEPLANDE ACTIES

1. INLEIDING

Conform artikel 219 van het decreet over het lokaal bestuur rapporteert de algemeen directeur jaarlijks aan het college van burgemeester en schepenen, de gemeenteraad, het vast bureau en de raad voor maatschappelijk welzijn over de organisatiebeheersing van het lokaal bestuur. De rapportering gebeurt uiterlijk op 30 juni van het daaropvolgende jaar.

Het decreet over het lokaal bestuur definieert organisatiebeheersing als het geheel van maatregelen en procedures om een redelijke zekerheid te verschaffen dat de organisatie:

- de vastgelegde doelstellingen bereikt en de risico's om deze te bereiken kent en beheerst;
- de wetgeving en procedures naleeft;
- over betrouwbare financiële en beheersrapportering beschikt;
- effectief en efficiënt werkt en de beschikbare middelen economisch inzet;
- de activa beschermt en fraude voorkomt.

2. METHODE

2.1 Kader organisatiebeheersing

De gemeenteraad keurde op 21 september 2015 het algemeen kader voor interne controle/organisatiebeheersing goed. De leidraad organisatiebeheersing voor lokale besturen van Audit Vlaanderen is hierbij het referentiekader.

De leidraad organisatiebeheersing is een gids met doelstellingen rond organisatiebeheersing, mogelijke risico's die zich kunnen voordoen als de organisatie onvoldoende op de doelstellingen inzet en beheersmaatregelen die ertoe kunnen bijdragen de doelstellingen te bereiken. Met deze beheersmaatregelen kunnen de risico's tot een minimum worden herleid. Daarnaast biedt de leidraad ondersteuning om een kader voor organisatiebeheersing uit te bouwen.

Het achterliggende model van de leidraad bestaat uit 10 thema's waarvoor telkens doelstellingen rond organisatiebeheersing en beheersmaatregelen zijn uitgewerkt. Die doelstellingen zijn de basisvoorwaarden om een organisatie goed te kunnen beheersen. Het model formuleert ook doelstellingen voor de aanpak van organisatiebeheersing.

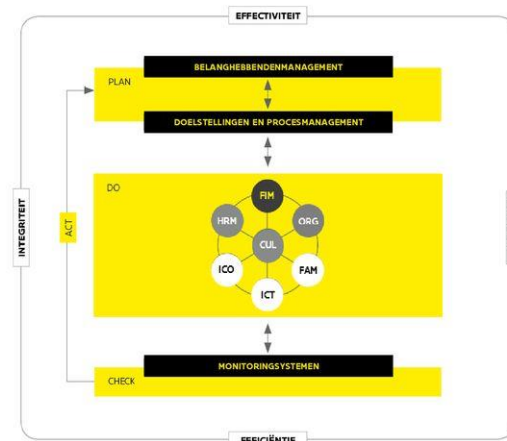
De thema's zijn:

1. Doelstellingen en procesmanagement (=DP)
2. Belanghebbendenmanagement (=BHM)
3. Monitoring (=MON)
4. Financieel management (=FIM)
5. Organisatiestructuur (=ORG)
6. Personeelsbeleid (=HRM)
7. Organisatiecultuur (=CUL)

8. Informatie en communicatie (=ICO)
9. Facilitaire middelen, opdrachten en contracten (=FAM)
10. Informatie- en communicatietechnologie (=ICT)

Deze thema's zijn op te delen in 3 clusters: BBC (thema's 1, 2, 3 en 4), mensen (thema's 5, 6 en 7) en middelen (thema's 8, 9 en 10). Voorafgaand aan de thema's worden ook doelstellingen voor de aanpak van organisatiebeheersing uitgewerkt. Aangezien elk thema raakpunten heeft met alle andere, bestaat tussen de verschillende thema's een voortdurende wisselwerking.

Model Leidraad Organisatiebeheersing



Naast de 10 thema's hanteert de leidraad de PDCA-cyclus, zowel voor het model in het algemeen als voor de afzonderlijke thema's.

- Plan: doelstellingen formuleren en plannen maken om die doelstellingen te bereiken;
- Do: de organisatie zo uitbouwen dat plannen en doelstellingen op een effectieve, efficiënte, integere en kwaliteitsvolle manier kunnen gerealiseerd worden;
- Check: regelmatig opvolgen van de realisaties op basis van de planning;
- Adjust/act: bijsturen van realisaties en mogelijk ook van de plannen en doelstellingen.

Aan de buitenkant van het model zien we 4 algemene doelstellingen rond organisatiebeheersing: effectiviteit, integriteit, kwaliteit en efficiëntie.

- Effectiviteit geeft aan dat de organisatie de juiste dingen doet. Ze doet wat ze moet doen, steeds binnen de politiek vastgelegde klijlijnen.
- Integriteit geeft aan dat de organisatie inzet op de versterking van haar integriteit in haar geheel en van het eerlijk en oprecht handelen van de individuele personeelsleden.

- Kwaliteit slaat op de mate waarin de organisatie streeft naar voortdurende verbetering, rekening houdend met wat de belanghebbenden van haar verwachten.
- Efficiëntie betekent dat ze haar middelen correct inzet.

De visie achter de leidraad is dat een organisatie die inzet op een sterke interne werking voor de 10 thema's, daarmee ook zorgt voor de randvoorwaarden om een effectieve, efficiënte, kwaliteitsvolle en integere organisatie te zijn.

2.2 Traject organisatiebeheersing

2.2.1 Charter organisatiebeheersing

Sinds 2017 werd gewerkt met het charter organisatiebeheersing als basis. Dat charter is het raamwerk voor alle initiatieven en rapportering inzake organisatiebeheersing en omschrijft het regelgevend kader, de projectstructuur, de prioriteitsbepaling, het bepalen van maatregelen, de monitoring en de periodieke opvolging. Het charter werd opgesteld door Q&A, dat gemeente en OCMW Melle heeft begeleid bij het traject organisatiebeheersing.

Om het traject organisatiebeheersing te doorlopen, werd gewerkt met 2 sporen. Spoor 1 werd opgevolgd en ingevuld door een stuurgroep van leden van het managementteam en sleutelfiguren van de organisatie. Spoor 2 bestond uit werkgroepen samengesteld op basis van het organogram: ondersteunende diensten, burgerzaken, vrije tijd, sociale dienst, omgeving, technische dienst en thuisdiensten.

Deze twee sporen waren bepalend voor het volledige organisatiebeheertraject, zowel bij het in kaart brengen van de risico's en het bepalen van de beheersmaatregelen (organisatiebeheerrapport) als bij het rapporteren en opvolgen achteraf (GANTT-charts). De GANTT-charts bevatten lijsten van maatregelen die kunnen genomen worden om de risico's af te dekken, telkens met een verantwoordelijke en een timing. Er was een GANTT-chart voor het management, die organisatiebreed was opgevat. Daarnaast waren er GANTT-charts voor de verschillende diensten: ondersteunende diensten, burgerzaken, vrije tijd, sociale dienst, omgeving, technische dienst en thuisdiensten.

Tot vorig jaar werd over organisatiebeheersing zowel gerapporteerd aan de hand van de geactualiseerde GANTT-charts als op basis van de opvolging van specifieke organisatiebrede projecten. De GANTT-charts gaven een stand van zaken van de gerealiseerde en nog uit te voeren beheersmaatregelen, de timing en verantwoordelijken, zowel op niveau van de organisatie (spoor 1) als op niveau van de diensten (spoor 2).

2.2.2 Zelfevaluatie

In 2022 vond bij het lokaal bestuur een thema-audit niet terugvorderbare steun plaats. In het kader van deze audit beoordeelde Audit Vlaanderen naast de evaluatie van de beheersing van de risico's gelinkt aan dit specifieke thema ook enkele elementen van de ruimere organisatiebeheersing. Tevens werd de status opgevolgd van de aanbevelingen die Audit Vlaanderen in de laatste 5 jaar formuleerde.

Naar aanleiding van deze audit werd aanbevolen de aanpak van organisatiebeheersing te evalueren en bij te sturen. Dat moest resulteren in een meer doorgedreven aanpak van organisatiebeheersing, waardoor we een beter zicht zouden houden op de actuele risico's. Om tegemoet te komen aan deze aanbeveling en op basis van de nood binnen de organisatie aan een actualisering van de vastgelegde risico's en beheersmaatregelen, werd vooropgesteld de aanpak van organisatiebeheersing te actualiseren. Als eerste fase in dit proces planden we een zelfevaluatie in kleine werkgroepen in op basis van de 10 thema's van de leidraad organisatiebeheersing. Het bijkomende thema inzake de aanpak van organisatiebeheersing zou het onderwerp uitmaken van een afzonderlijke zelfevaluatiesessie. Via de zelfevaluatie moesten we komen tot een nieuw overzicht van prioritaire beheersmaatregelen en acties, te realiseren in een nader te bepalen tijds kader.

Naar aanleiding van de fusie met Merelbeke werd beslist wat van koers te veranderen. Merelbeke gaat op een andere manier te werk en de respectieve organisatiebeheersingssystemen zullen in de loop van 2025 op elkaar afgestemd worden om zo te komen tot een nieuw en gezamenlijk kader en organisatiebeheersingssysteem voor de fusiegemeente. Daarom geven we voor de verdere zelfevaluatie-oefening prioriteit aan de thema's met een grote impact op het verdere fusietraject als geheel.

We werkten de zelfevaluatie voor de volgende thema's af:

- aanpak organisatiebeheersing;
- doelstellingen en procesmanagement;
- organisatiestructuur;
- organisatiecultuur;
- informatie en communicatie.

3. OPVOLGING AANBEVELINGEN AUDITS AUDIT VLAANDEREN

3.1 Aanbevelingen aanpak organisatiebeheersing

Nr.	Aanbeveling	Streefdatum	Verantwoordelijke/ initiator	Actieplan of opmerkingen	Status bestuur	Nieuwe streefdatum
A1	<p>Het lokaal bestuur evalueert de huidige aanpak van organisatiebeheersing en stuurt deze bij. Dit resulteert in een meer doorgedreven aanpak van organisatiebeheersing waardoor de organisatie zicht houdt op haar actuele risico's. Deze bijgestelde aanpak wordt verankerd in een geactualiseerd kader met daarin alle elementen opgenomen om te voldoen aan de definitie van een degelijk kader.</p> <p>Risico's die hiermee kunnen worden beheerst:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nieuwe risico's worden niet gestructureerd opgepikt. - De realisatie van de doelstellingen komt in het gedrang. - Organisatiebeheersing leeft niet op de werkvloer. 	1.09.2023	Algemeen directeur	<p>Er zal in de eerste fase een geactualiseerd kader organisatiebeheersing worden opgemaakt aan de hand van zelfevaluatie binnen kleine werkgroepen. De aanbevelingen van de voorbije audits worden hierin eveneens opgenomen en prioriteiten zullen worden bepaald.</p> <p>Er zal meer aandacht besteed worden aan de rapportering.</p> <p>In het kader van de fusie met Merelbeke zal een nieuw, gezamenlijk kader voor organisatiebeheersing en organisatiebeheersingssysteem uitgewerkt worden.</p>	Lopend	31.12.2025

3.2 Aanbevelingen vorige audits Audit Vlaanderen

Audit-nummer	Nr.	Aanbeveling	Streefdatum	Status bestuur	Status Audit Vlaanderen	Actieplan	Nieuwe streefdatum
1806 067	A3	<p>De gemeente werkt voor haar subsidieproces een aanpak uit met heldere minimumrichtlijnen voor minstens die element die uniform kunnen verlopen binnen de hele organisatie (bv. ontvangstmelding, goedkeuring door bevoegd orgaan, communicatie na beslissing, hoe omgaan met laattijdig ingediende dossiers).</p> <p>Risico's die hiermee kunnen worden beheerst:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Het is van dienst tot dienst afhankelijk hoe met bepaalde elementen uit het subsidieproces wordt omgegaan (bv. hoe omgaan met indieningstermijnen...). Begunstigden worden mogelijk ongelijk behandeld. – Het is voor nieuwe medewerkers onduidelijk op welke manier het subsidieproces verloopt. – Goede werkwijzen binnen bepaalde diensten worden niet organisatiebreed toegepast. – Uitgekeerde subsidies zijn niet rechtsgeldig. – De continuïteit van de dienstverlening komt in het gedrang. 	1.01.2020	Gerealiseerd*	Lopend*	Algemeen gebruik kapstokdocument / basis-procedure met minimumrichtlijnen toekenning subsidies. Deze actie wordt permanent opgevolgd.	-

***Opmerking:**

Na de thema-audit rond subsidies is door de diensten een kapstokdocument of basis-procedure voor subsidies ontwikkeld. Dit is gebaseerd op de procedure die in de sportdienst werd toegepast. Prioriteit is dan gegeven aan de vernieuwing van enkele subsidiereglementen die al een tijd niet meer waren aangepast. Dat is gebeurd voor de subsidies van sport en jeugd, voor de GROS en voor de belangrijkste van cultuur. Problemen met de continuïteit binnen de diensten hebben ervoor gezorgd dat het aftoetsen met de kapstok niet altijd is gebeurd. Het invoeren van de kapstok is echter wel gebeurd in overleg en verschillende elementen zijn langs die weg wel blijven hangen, zoals het belang van de deadline, het zorgen voor checklijsten, het zorgen voor standaardantwoorden. Het klopt dat dit nog niet even systematisch en organisatiebreed is gebeurd, maar er zijn wel prioriteiten gesteld en zeker al stappen gezet. Nu zijn de 'kleinere' subsidiereglementen aan herziening toe: de buurtfeesten, de jubilerende verenigingen, de huursubsidies. Ook is het tijd voor evaluatie van de nieuwe reglementen die intussen een eerste keer zijn toegepast. Dit kan aangegrepen worden als een nieuwe kans om met de kapstok – en vooral, haar onderdelen – aan de slag te gaan.

3.3 Aanbevelingen thema-audit niet terugvorderbare steun

Nr.	Aanbeveling	Streefdatum	Verantwoordelijke/ initiator	Actieplan of opmerkingen	Status bestuur	Nieuwe streefdatum
A1	Het OCMW werkt een duidelijke en overkoepelende visie uit voor niet-terugvorderbare steun (kader, afspraken, criteria) en integreert hierin bestaande instrumenten en aanpak (o.a. reglementen). Het OCMW communiceert deze visie en past deze toe voor hulpvragen waarbij niet-terugvorderbare steun ingezet wordt.	1.12.2024	Hoofdmaatschappelijk werker/MAT	Het MAT bekijkt samen met het beleid welke accenten er moeten gelegd worden en hoe dit concreet moet aangepakt en/of bijgestuurd worden. Monitoring zal hierbij een hulpmiddel zijn.	Lopend	-
A2	De sociale dienst neemt bijkomende beheersmaatregelen om een éénvormig en efficiënt verloop van het onderzoek van de hulpvraag te bevorderen. De sociale dienst werkt ondersteunende instrumenten uit en maakt afspraken om het onderzoek van de hulpvraag op een meer éénvormige en efficiënte manier te laten verlopen.	31.01.2023	Hoofdmaatschappelijk werker	Er werd ondertussen een intakeformulier opgemaakt, gekoppeld aan New Horizon, alsook een vragenlijst bij aanmelding van de cliënt. Er werd ingetekend op het project REMI-tool (Referentiebudgetten Menswaardig Inkomen). De verdere uitwerking om gegevens uit de KSZ te halen moet nog verder gebeuren.	Lopend	31.12.2025 (nieuwe fusiegemeente Merelbeke-Melle)
A3	Het lokaal bestuur evalueert, verbetert en formaliseert het beheer van prepaidkaarten en cash als ook het beheer van de bij overschrijving gebruikte rekeningnummers van cliënten zodat beter kan worden gegarandeerd dat betalingen op een correcte en efficiënte manier gebeuren.	1.04.2023	Hoofdmaatschappelijk werker/ financieel directeur	Er zal een procedure worden uitgewerkt rond prepaidkaarten. Steekproeven worden gedaan.	Gerealiseerd	-

Nr.	Aanbeveling	Streefdatum	Verantwoordelijke/ initiator	Actieplan of opmerkingen	Status bestuur	Nieuwe streefdatum
A4	<p>Het OCMW maakt op korte termijn werk van:</p> <ul style="list-style-type: none"> — de opmaak en toepassing van instructies voor dossierbeheer (papier versus digitaal) — de opmaak en toepassing van instructies voor een duidelijke mappenstructuur — de uitwerking en toepassing van een procedure die de ‘rechten en toegangen’ regelt tot diverse applicaties en de verschillende locaties op de netwerkschijven 	1.12.2023	MAT	Zal opgenomen worden met de dienst ICT/archiefbeheer. Rechten en toegangen zullen in kaart worden gebracht en desgevallend aangepast. Op het vlak van dossierbeheer werd in de toepassing New horizon een mappenstructuur aangemaakt waarin de maatschappelijk werkers hun documenten per domein kunnen plaatsen. In samenwerking met Merelbeke zal er gestreefd worden naar een uniforme toekenning van een bestandsnaam.	Lopend	31.12.2025 (nieuwe fusiegemeente Merelbeke-Melle)
A5	<p>Het OCMW start monitoring op van de dienstverlening van de sociale dienst:</p> <ul style="list-style-type: none"> — Inventariseer de informatie- en rapporteringsbehoeften, rekening houdend met de diverse belanghebbenden — Werk een aanpak/proces voor monitoring uit en pas deze toe 	31.10.2023	algemeen directeur	Zal deel uitmaken van breder kader organisatiebeheersing	Lopend	31.12.2025 (nieuwe fusiegemeente Merelbeke-Melle)

4. RAPPORTERING UITGEVOERDE PROJECTEN

4.1 Uitwerking organisatiebeheersingssysteem

4.1.1 Zelfevaluatie

De zelfevaluatie is gebeurd op basis van 4 van de 10 thema's van de leidraad organisatiebeheersing: doelstellingen en procesmanagement, organisatiestructuur, organisatiecultuur, informatie en communicatie. Ook het bijkomende thema inzake de aanpak van organisatiebeheersing maakte het onderwerp uit van een afzonderlijke zelfevaluatiesessie.

De samenstelling van het zelfevaluatieteam was wisselend in functie van het besproken thema. De zelfevaluatie gebeurde op niveau van de controledoelstellingen uit de leidraad. De mogelijke risico's werden daarbij in kaart gebracht.

Naar aanleiding van de fusie met Merelbeke zal een nieuw, gezamenlijk kader voor organisatiebeheersing en organisatiebeheersingssysteem voor de fusiegemeente Merelbeke-Melle uitgewerkt worden. De resultaten van de zelfevaluaties worden daarin meegenomen.

De verslagen van de uitgevoerde zelfevaluatiesessies worden toegevoegd aan dit rapport.

4.2 Fusietraject

4.2.1 Bestuurskrachtanalyse met participatietraject

In het licht van een mogelijke fusie Melle-Merelbeke voerde een extern bureau in 2023 een bestuurskrachtanalyse uit. EY onderzocht op basis van een reeks indicatoren (zoals financiën en fiscaliteit, personeel, dienstverlening, fysieke omgeving, lokale samenwerking, ...) of Melle en Merelbeke afzonderlijk en beide lokale besturen samen over voldoende capaciteit beschikken om de opdrachten van het lokaal bestuur tot een goed einde te brengen. Een globale conclusie van de resultaten uit de bestuurskrachtanalyse was dat een fusie wenselijk en haalbaar is in functie van de uitdagingen waarvoor de besturen op de langere termijn komen te staan. Denken we maar aan de verdere digitale evolutie, stijgende (personeels)kosten, verhoogde pensioenlasten, hogere investeringskosten, uitdagingen rond klimaat, mobiliteit, vergrijzing, enz.

De resultaten werden beschikbaar gesteld in de vorm van een interactieve Power Bi met conclusies per indicator, samen met een uitgeschreven rapport. De Power Bi tool is dynamisch en herbruikbaar in de toekomst.

Aan het fusieonderzoek was een participatietraject gekoppeld. Tijdens 2 participatiemomenten per lokaal bestuur werd bij de burger gepeild naar de verwachtingen en bezorgdheden in verband met een mogelijke fusie. In het debat lag de focus op enkele grote thema's:

dienstverlening, stem van de burger en lokale identiteit, mens en omgeving. Daarnaast gebeurde ook een burgerbevraging en medewerkersbevraging.

Uit het participatietraject bleek dat burgers en medewerkers over het algemeen neutraal tot licht positief zijn over een fusie van Melle met Merelbeke.

4.2.2 Risico's fusietraject

Met de fusiedatum op 1 januari 2025 in het vooruitzicht is het nuttig en aangeraden om mogelijke risico's voor het bereiken van de fusiedoelstellingen en de continuïteit van de interne werking en dienstverlening af te dekken. Een eerste stap bestond erin de risico's verbonden aan het integrale fusietraject in kaart te brengen. De gidsgroep voor de fusie, samengesteld uit de trekkers van de verschillende werkgroepen (zoals financiën, communicatie, IT, personeel, dienstverlening, facilitair beheer, ruimte, vrije tijd, welzijn) en de leden van de beide managementteams, formuleerde een reeks mogelijke risico's. Die werden aangevuld met risico's die door Audit Vlaanderen tijdens thema-audits fusie bij eerder gefuseerde lokale besturen werden benoemd. Zo kwamen we tot een lijst van mogelijke risico's voor het fusietraject, gespreid over 5 grote thema's: transitieaanpak, organisatiestructuur, externe dienstverlening, organisatiecultuur en aanpak van organisatiebeheersing.

Via een enquête over het eerste thema, de transitieaanpak, werd vervolgens bij de leden van de gidsgroep gepeild naar de mate van impact en waarschijnlijkheid van de vastgelegde risico's. De resultaten van deze bevraging zullen het voorwerp zijn van een verdere analyse. Door het mogelijk effect van het risico te verbinden met de kans dat het risico zich voordoet kennen we aan elk risico een niveau toe: zwaar, gemiddeld of beperkt. Op basis van de resultaten bepalen we in een volgende fase prioriteiten in de aanpak, om daarna gepaste beheersmaatregelen of acties vast te leggen om de risico's af te dekken. Ook voor de risico's die kaderen in de andere vermelde thema's zullen de impact en de waarschijnlijkheid worden ingeschat op basis van de resultaten van een enquête.

4.4.3 Audit besluitvorming BCSD

In het kader van de fusie werd dit voorjaar door Audio een audit besluitvorming BCSD opgestart. De doelstelling van deze audit is een evaluatie te maken van het kwalitatieve en objectieve besluitvormingsproces van het bijzonder comité voor de sociale dienst voor Melle en Merelbeke.

Vragen die daarbij worden gesteld zijn:

- is de rol van het BCSD duidelijk bepaald en afgelijnd?
- is het besluitvormingsproces van het BCSD kwalitatief en objectief?
- is het besluitvormingsproces van het BCSD efficiënt?

Voor deze audit vonden in Melle gesprekken plaats met de hoofdmaatschappelijk werker van het OCMW, de voorzitter en enkele leden van het BCSD, de algemeen directeur. Daaraan werd een

analyse van documenten (zoals agenda en verslagen BCSD, sjablonen uitgaande brieven, deontologische code, huishoudelijk reglement) gekoppeld.

De processen van beide besturen worden verder geanalyseerd. Op basis van deze analyse worden aanbevelingen geformuleerd en wordt een actieplan bepaald. Die zullen leiden tot één optimaal proces met als doel vanaf 1 januari 2025 een uniforme werkwijze voor de besluitvorming van het BCSD te bereiken.

4.4.4 Proces- en projectmatig werken

Om voor het fusietraject planmatig te werk te gaan en de kwaliteit en de efficiëntie van de projectwerking te garanderen, werd een start gemaakt met projectmatig werken op een systematische manier.

Na de goedkeuring van het projectvoorstel en voor de opstart van een nieuw project, maken de werkgroepen binnen de algemene projectstructuur voor de fusie een projectfiche op. Die vormt tegelijk de basis voor de voorbereiding als voor de uitvoering, opvolging en evaluatie van het project. Meer concreet maken deze elementen deel uit van de standaard projectfiche voor het fusietraject:

- de definiëring van het project: sponsors, projectleiders, aanleiding, gewenst resultaat;
- de projectplanning: samenstelling van het projectteam, afbakening van het project, mijlpalen met timing, communicatieplan, raming van het budget.

Deze projectfiche is ook toepasbaar voor toekomstige projecten los van het fusietraject.

Als hulpmiddel om de coherentie en synergie tussen de verschillende projecten binnen het fusietraject te bewaken, zijn de lopende projecten in een lijst voor de opvolging van de fusie opgenomen (via Microsoft Lists). Dat laat toe de projecten te inventariseren en te evalueren. De lijst geeft onder meer de betrokken werkgroep, de projectleiders, de categorie (project, actie, proces), de prioriteit en de status van het project weer en wordt regelmatig geactualiseerd. Daarnaast werken we binnen een gezamenlijke Sharepoint-omgeving voor Merelbeke en Melle samen om informatie op te slaan, te bundelen, te organiseren en te delen.

4.5 Andere projecten op organisatieniveau

4.5.1 Klachtenbehandeling

Gemeente en OCMW hebben een geformaliseerd systeem van klachtenbehandeling. Via de samenwerking met de Vlaamse ombudsdienst werd ook een systeem van tweedelijnsklachtenbehandeling opgericht. Jaarlijks wordt voor gemeente en OCMW gezamenlijk gerapporteerd. Er wordt bij de rapportering rekening gehouden met de aanbevelingen klachtenmanagement van de Vlaamse Ombudsdienst.

<https://www.vlaanderen.be/publicaties/aanbevelingen-voor-een-oplossingsgerichte-klachtenbehandeling>).

Het klachtenrapport wordt besproken op managementniveau. Op basis daarvan wordt bekeken op welke manier de organisatie en/of de dienstverlening bijgestuurd kan worden op basis van de klachten.

4.5.2 Interne communicatie

Het decreet over het lokaal bestuur bepaalt dat het managementteam de interne communicatie bewaakt. Een gedegen interne communicatie zorgt ervoor dat medewerkers voldoende geïnformeerd zijn om hun job of projecten correct en kwaliteitsvol uit te voeren. Op die manier kunnen we burgers beter ondersteunen en informeren, wat de dienstverlening ten goede komt. Daarnaast brengt een goede en heldere interne communicatie een betere samenwerking tussen de diensten en medewerkers met zich mee, wat niet alleen belangrijk is voor de dienstverlening maar ook voor de verbinding tussen en de betrokkenheid van de medewerkers.

Er werd vormgegeven aan een intranet. Op het intranet delen we informele berichten (zoals verjaardagen van collega's, afterwork-activiteiten, sport op het werk). Tegelijk is het intranet een centrale bron van informatie (nieuws en persberichten, huisstijlregels, fusienieuws, kalender informatieblad, links naar toepassingen als mijnHR, Cobra, 3P, helpdesk IT, afsprakenmodule T:meblockr, enz.).

Daarnaast hebben we oog voor andere kanalen, gaande van overlegmomenten (zoals een dienst- of teamoverleg, personeelsvergadering) tot e-mails, flyers en interne nieuwsbrieven.

5. PRIORITEITEN EN GEPLANDE ACTIES

De komende periode bouwt het lokaal bestuur het kwaliteitsbeleid verder uit. De organisatie streeft daarbij naar continue verbetering door de eigen werking in vraag te stellen en in te spelen op veranderende situaties.

Op 1 januari 2025 fuseert Melle met Merelbeke tot Merelbeke-Melle. Dat zorgt voor een veranderde context. Het spreekt voor zich dat de fusie en het daaraan gekoppelde traject een grote impact zullen hebben op de verdere aanpak van organisatiebeheersing. De respectieve organisatiebeheersingssystemen van beide gemeenten zullen tegen het licht gehouden worden en vervolgens op elkaar afgestemd worden om zo te komen tot een nieuw en gezamenlijk kader en organisatiebeheersingssysteem voor de fusiegemeente. In deze oefening waken we erover de reeds in kaart gebrachte risico's maximaal af te dekken, zowel op het niveau van de organisatie als op het niveau van het fusietraject op zich. Merelbeke werkt voor organisatiebeheersing structureel samen met Audio. Deze samenwerking zal geëvalueerd worden in functie van de te actualiseren aanpak van organisatiebeheersing.