

	Datum: 6 december 2017	Versie: 2.00
<b>Strategisch plan 2014 - 2019 (2017)</b> <b>Rapportering december 2017</b>		

Ed.	Rev.	Datum	Beschrijving	T(oevoegen) V(ervangen)	Pag.
1	00	27 november 2017	Geen vorige versie	T	Alle
2	00	6 december 2017	Na review van 29 november 2017	V	Alle

## 1 INLEIDING

---

Stellen dat OCMW Turnhout sinds 2013 veel verandering en uitdagingen is doorgemaakt, is een open deur intrappen. Het aantal cliënten steeg de laatste jaren fors, zorg werd verzelfstandigd in Zorggroep Orion, en op dit moment lopen nog twee grote veranderingsprojecten: het Welzijns-onthaal en de Welzijns-campus met CAW De Kempen enerzijds en de samenwerking Stad - OCMW anderzijds.

Deze context maakt dat het strategisch plan 2014-2019 in 2016 al een eerste keer werd gewijzigd. Acties specifiek gekoppeld aan seniorenzorg werden er uit geknipt en opgenomen in het strategisch plan van Orion.

Zoals eind 2016 beslist, krijgt het strategisch plan vandaag opnieuw een update. In dit document geven we een stand van zaken (rapportering 2017) en doen we voorstellen om wijzigingen door te voeren.

Deze voorstellen worden niet lichtzinnig gedaan en zijn in de tekst expliciet benoemd en gemotiveerd. Doel is om als OCMW te focussen op onze kernopdrachten en realistisch te zijn in wat we, gelet op de gewijzigde context, deze legislatuur nog kunnen realiseren. Waar zinvol geacht worden ook aandachtspunten toegevoegd.

Onderstaande terugkoppeling is inhoudelijk en op niveau van actieplan. In het Excel-document dat mee wordt aangeleverd, is er rapportering op niveau van projecten (tabblad 1) en acties (tabblad 2). Ook de projectrapportering wordt zoals steeds per project aangeleverd.

Daarnaast willen we ook meegeven dat de dagdagelijkse reguliere werking van onze diensten niet is opgenomen in deze rapportering. Naar volgende rapporteringen toe willen we met een nieuwe status 'regulier'<sup>1</sup> benoemen dat acties in de reguliere werking zijn opgenomen.

---

<sup>1</sup> De huidige statussen zijn 'niet gestart', 'loopt', 'on hold' en 'afgewerkt'.

Ter zitting gaan we naar jaarlijkse gewoonte dieper in op enkele projecten:

- NEWTO~~n~~
- BOOST en organogram / formatie

## 2 **RAPPORTERING**

---

### **Actieplan 10**

#### **We stimuleren, organiseren en coördineren vrijwilligerswerking.**

Hier rond werden al verschillende acties afgewerkt zoals de methodiek en de extra handen om vrijwilligerswerking mee op te nemen. Andere zaken zijn ondertussen ingebed in de reguliere werking. Voorbeelden zijn de buurtschakel, buurtbabbels, buurtgezellen, opleiding vrijwilligers MMC, peter- en meterwerking in sport en jeugdverenigingen.

Voorstel te schrappen: actie 10.2 “interimkantoor voor Stad en OCMW”. Er is op dit moment meer nood aan elkaars werking (Stad - OCMW) beter te leren kennen en te groeien naar een gezamenlijk verhaal. Hierin worden concrete stappen gezet. We zien deze actie niet gerealiseerd deze legislatuur.

### **Actieplan 30**

#### **We stimuleren zelfhulp.**

Diverse acties werden ondernomen zoals relevante opleidingen en budgetbegeleiding. Op dit moment nog onvoldoende uitgewerkt om in de reguliere werking op te nemen.

### **Actieplan 40**

#### **We stimuleren mantelzorg en ondersteunen de mantelzorgers.**

Voorstel te schrappen: actie 40.1 en 40.2. De concrete acties die hier onder vallen zijn die van een actor in het veld (Zorggroep Orion), terwijl de rol van het lokaal bestuur zich eerder situeert op beleidsmatig niveau.

### **Actieplan 50**

#### **Burgers die een actieve rol opnemen ondersteunen we door hen te voorzien van de nodige faciliteiten.**

Voorstel te schrappen: actie 50.1 betreft het uitwerken van gebruiksreglementen en facilitaire ondersteuning. Dit valt binnen de (reguliere) werking van de Stad (zoals o.a. Buurtmakerij). De focus van het OCMW is de kwetsbare burger. Uiteraard is er connectie tussen Buurtmakerij en OCMW Turnhout indien er zaken worden opgemerkt rond kwetsbare burgers.

## **Actieplan 60**

### **We nemen maatregelen om onze burgers actief ouder en zelfredzamer te laten worden.**

Dit actieplan werd destijds (lees: vóór de oprichting van Zorggroep Orion) geformuleerd vanuit een actorgerichte insteek. Concreet gaat het om de activiteiten in de dienstencentra. Het OCMW neemt nu de rol van regisseur op. Wel wordt er actief prospectie gedaan naar vrijwilligers binnen de groep van senioren. De adviseur Senioren en zorg werd in najaar 2017 aangesteld. Bepaalde projecten zoals Harten Aas werden opgestart binnen het OCMW en zijn overgedragen aan Zorggroep Orion.

Voorstel te herformuleren: actieplan 60: “In ons seniorenbeleid vormen ‘active ageing’ en zelfredzaamheid twee prominente speerpunten.”

Voorstel te schrappen: actie 60.1. Dit is de rol is van Zorggroep Orion.

## **Actieplan 70**

### **We stimuleren de burgers om zélf het woon- en leefklimaat in hun wijk te realiseren.**

De eerste acties hierrond zijn lopende zoals de buurtbabbels, buurtgezellen en buurtschakel. Deze acties kunnen ingebed worden in de reguliere werking van de MFO's (zie ook actieplan 120). Ook de Stad is hier actief mee bezig (buurtwerking en Buurtmakerij).

## **Actieplan 80**

### **We stimuleren sociale cohesie.**

Dit actieplan wordt steeds meer - mede dankzij de formele installatie in het kader van BOOST van één cluster Welzijn waarbinnen het OCMW ressorteert - een gezamenlijk verhaal van Stad en OCMW. Binnen Studio K lopen een aantal projecten die de focus leggen op (onder meer) het stimuleren van sociale cohesie (bv. Buurtbabbels). Ook de Stad zet hier actief op in (bv. Buurtmakerij, binnen de dienst Preventie). Actieplan 80 is voor de cluster Welzijn een belangrijk speerpunt; we stellen in de praktijk vast dat de betrokken diensten van Stad en OCMW elkaar makkelijk vinden.

Voorstel te schrappen: actie 80.1 en 80.2. Een volledige afstemming van het activiteiten aanbod op de buurt is niet te realiseren deze legislatuur. In 2018 moeten we volop inzetten op het outreachend werken. Pas in een volgende fase kunnen we hiermee verder. De zoektocht naar de “moving spirits” is een zaak van buurtwerking van de Stad. Het gaat hier immers over sterke figuren in de wijk, terwijl het OCMW net een focus heeft op het verder helpen van de kwetsbare burger.

## **Actieplan 90**

**We zorgen er voor dat onze medewerkers beschikken over volledige, correcte en eenduidige informatie.**

Het intranet kreeg een grondige facelift en werd omgezet naar eGo4, hetzelfde systeem als de Stad gebruikt. Hierdoor kunnen Stad en OCMW linken delen en intranet en website makkelijker koppelen. Het Kennis- en InformatieSysteem (KIS) wordt op dit moment enkel up to date gehouden. Een herziening is nodig op basis van de huidige en toekomstige noden van sociale zaken.

Aandachtspunt: op termijn dienen Stad en OCMW over één gezamenlijk intranet te beschikken.

## **Actieplan 100**

**We zorgen er voor dat onze communicatiekanalen volledige, correcte en eenduidige informatie bevatten.**

De acties die onder dit plan vallen, werden afgerond. In 2015 werd de website overgezet naar eGo4, en in het vast bureau van 7 december 2017 werd het beleid inzake sociale media goedgekeurd.

Aandachtspunt: in 2017 verzelfstandigde Zorggroep Orion. De website van OCMW moet opnieuw bekeken worden: in een eerste fase naar inhoud (elementen van Orion er uit en linken naar [www.zorggroep-orion.be](http://www.zorggroep-orion.be)), later als onderdeel van de website [turnhout.be](http://turnhout.be).

## **Actieplan 110**

**In samenwerking met CAW De Kempen realiseren we één lokaal welzijnsonthaal.**

Het concept "Welzijnsonthaal" en de uitwerking van het concept van de site in de Stationstraat, de Welzijns-campus, is afgewerkt. Het overkoepelende project Welzijns-campus, waar het Welzijnsonthaal een onderdeel van is, werd in verschillende deelprojecten opgestart. In april 2017 werd het Welzijnsonthaal in de Albert Van Dyckstraat in gebruik genomen.

Voorstel te herformuleren: in het actieplan Welzijns-campus opnemen i.p.v. Welzijnsonthaal.

## **Actieplan 120**

**Samen met de Stad en andere partners realiseren en organiseren we een gebiedsgerichte werking.**

Het concept MultiFunctioneel Ontmoetingscentrum (MFO) werd uitgewerkt.

Momenteel wordt volop gewerkt aan de fundamenten van gebiedsgerichte werking: de cultuur- en mentaliteitsverandering die doorgevoerd moet worden bij leidinggevend en medewerkers. De randvoorwaarden die hiervoor vervuld moeten worden, zitten in het project NEWTON. (actieplan 390).

Uitvalsbasis voor gebiedsgerichte werking zijn onder andere de dienstencentra van Zorggroep Orion. In een bevoorrecht partnerschap wordt samengewerkt. Schorvoort (MFO Zuid) zal eind 2018 opgeleverd worden. In de ontwikkeling van de andere dienstencentra neemt Zorggroep Orion het voortouw, in nauw overleg met OCMW Turnhout.

Voorstel te bundelen en te herformuleren:

Bij de opmaak van het strategisch plan in 2013 vielen de dienstencentra onder het OCMW. Dat is zichtbaar in manier waarop we de acties onder actieplan 120 destijds formuleerden: er werd geen onderscheid gemaakt tussen het concept 'multifunctioneel ontmoetingscentrum' enerzijds en de locaties waar we dat concept zouden implementeren, de dienstencentra, anderzijds.

Met de oprichting van Zorggroep Orion werden de dienstencentra overgedragen aan de zorggroep. Dat noopt er ons toe, bovenstaand onderscheid wél te maken: het concept 'MFO' past nog steeds volledig in onze filosofie van gebiedsgerichte werking; de fysieke locaties van waaruit we gebiedsgerichte werking willen realiseren, staan daar los van.

In die optiek stellen wij voor, acties 120.2 tot en met 120.5 te bundelen in één actie: 'We bereiden de implementatie van onze MFO's voor. Mogelijke fysieke locaties daarvoor zijn o.a. Schorvoort, SLIM en de Albert Van Dyckstraat.'

### **Actieplan 130**

#### **Samen met de Stad bepalen we op welke risicogroepen we de focus zullen leggen inzake preventie.**

Er werd beleidsmatig de keuze gemaakt om vanuit de realiteit in Turnhout te vertrekken en de focus te leggen op generatie- en kinderarmoede, senioren en leefloners.

Concrete realisaties: de werking van de kinderadviseurs, de outreachers, programma werk (in samenwerking met de Stad). We staan hierin al ver, maar nog niet voldoende ver om het in de reguliere werking te plaatsen.

### **Actieplan 140**

#### **Via preventieve gezinsondersteuning op maat ondersteunen we kwetsbare gezinnen met jonge kinderen.**

De acties die hier onder vallen zijn afgewerkt. De realisaties hiervan zijn geformuleerd in actieplan 130, zie hierboven. Bovendien werd Studio K opgericht wiens werking werd verankerd in maatschappelijk werk. Er werd ook extra ingezet op deze doelgroep via het project 'integrale gezinszorg' (zie actieplan 250).

Voorstel te herformuleren: actie 140.1 Kind & Gezin niet specifiek benoemen, er zijn meerdere partners.

### **Actieplan 150**

**Samen met de Stad bepalen we de criteria om de maatschappelijke kwetsbaarheid van de burger in kaart te brengen.**

Dit actieplan staat on hold: op dit moment zijn we hier niet op dit niveau mee bezig. We zijn volop bezig met de opmaak van een gezamenlijke missie en visie van het lokale bestuur voor 'Welzijn'. Daarna maken we de doorvertaling naar de criteria van welzijn: welke indicatoren leggen we vast om de realisatie van de vooropgestelde missie-visie te kunnen meten en opvolgen.

Dat wil niet zeggen dat we niet actief werken aan het thema 'maatschappelijke kwetsbaarheid'. Dat doen we wel, in concrete projecten (programma werken, dataverzameling en inventarisatie, taalbad, ...). Daarom:

Voorstel te herformuleren: actieplan 150 'We werken actief aan de maatschappelijke kwetsbaarheid van onze inwoners.'

### **Actieplan 160**

**We zetten in onze hulpverlening telkens de meest aangewezen methodieken in.**

Case management werd ingevoerd als methodiek, en de realisaties hierrond (UiTPAS en socioculturele participatie) zitten verankerd in onze reguliere werking.

### **Actieplan 170**

**We werken samen met de Stad een duidelijk beleid inzake generatie- en kinderarmoede uit.**

Concrete acties rond generatie- en kinderarmoede worden binnen de cluster Welzijn afgestemd, maar een gezamenlijk beleid is er nog niet. De kinderadviseurs en outreachers zijn voorbeelden vanuit het OCMW, peuterspeelpunt, brugfiguren Rode Kruis en kinderopvang zijn voorbeelden vanuit de Stad.

### **Actieplan 180**

**We werken een duidelijk beleid inzake maatschappelijke integratie van etnisch-culturele minderheden uit.**

Dit is één van de basisopdrachten van het OCMW, en zit ingebed in onze missie-visie en onze reguliere werking. Door verdere samenwerking met de Stad krijgen we nog een beter zicht op de gemeenschappen in Turnhout.

### **Actieplan 190**

#### **We zetten binnen het netwerk geestelijke gezondheidszorg samenwerkingsverbanden op.**

Vanaf januari 2017 is er wekelijks ondersteuning door CGG. In september 2017 werd een samenwerkingsovereenkomst goedgekeurd.

### **Actieplan 210**

#### **Samen met de Stad, de Stadsregio en andere partners optimaliseren we het aanbod van crisis- en doorgangswoningen.**

OCMW gaat zijn aanbod niet verder uitbreiden en onderzoekt op dit moment hoe we ons bestaand patrimonium kunnen inzetten om tot degelijke en conforme (basis)huisvesting te komen. Hierbij houden we rekening met patrimoniumbeheer en de draagkracht van de buurt.

### **Actieplan 220**

#### **We optimaliseren het aanbod aan LOI-plaatsen.**

Dit wordt samen bekeken met actieplan 210 omdat het naar werking en beheer meest efficiënt is.

### **Actieplan 230**

#### **We ontplooiën initiatieven om in woonzekerheid te kunnen voorzien.**

We zetten volop in op zaken die onder actie 230.3 passen, zoals de LAC-werking, energiescans, minimale levering gas en elektriciteit, budgetmeters, ... Deze zijn ondertussen ingebed in de reguliere werking van sociale zaken.

Voorstel te schrappen: acties 230.1 en 230.2. Actie 230.1 wordt opgenomen door CAW De Kempen (wooncoaches). Voor actie 230.2 neemt de Stad, meer bepaald de dienst huisvesting, het voortouw. Extra inzet op preventieve screening woonkwaliteit.

### **Actieplan 240**

#### **We zetten concrete, structurele acties op om onze kwetsbare burgers te activeren.**

Dit project loopt. De activeringsprojecten werden kritisch tegen het licht gehouden en samen met de Stad werd het programma Werk opgestart. In het kader van dit actieplan werden een aantal projecten ingediend binnen ESF.

### **Actieplan 250**

#### **We werken een beleid uit inzake thuisondersteuning.**

In Q4 werd een uitbreiding met 4 VTE gezinszorgers via Welzijnszorg Kempen gerealiseerd. De coördinatie van het team gebeurt vanuit het OCMW waarbij de coördinator zelf is ingebed in de reguliere werking. Dit actieplan is afgewerkt.

### **Actieplan 270**

#### **We nemen een actieve signaalfunctie op naar de hogere overheid toe.**

Dit zit vervat in onze reguliere werking en wordt ad hoc opgenomen, naargelang de actualiteit en de noodzaak. De samenwerkingsverbanden die we hiervoor inzetten zijn bijvoorbeeld IOK, de wooncel, overleg centrumsteden, VVSG en het burgemeestersoverleg. Pers wordt ingeschakeld op belangrijke momenten (bv. opening Welzijnszorg, eerste steenlegging Welzijnszorgcampus, spel Studio K, ...).

### **Actieplan 280**

#### **Middels een gerichte externe communicatiestrategie zetten wij het OCMW neer als een sterk welzijnsmerk.**

Er werden in 2016-2017 twee nieuwe huisstijlen opgemaakt: één voor Zorggroep Orion en één voor het Welzijnszorg. Een algemene communicatiestrategie werd niet uitgewerkt. Wel werden er, zoals we voor alle grote of belangrijke projecten doen, communicatieplannen opgemaakt. Dit zit structureel in de reguliere werking vervat.

Voorstel te schrappen: actie 280.1. Gezien er een gezamenlijke huisstijl voor het lokale bestuur opgemaakt moet worden, is het weinig opportuun om deze actie nog apart op te pakken.

### **Actieplan 290**

#### **We zetten partnerships met andere actoren in het welzijnsveld op.**

Met CAW De Kempen werd een convenant afgesloten, en op de Welzijnszorgcampus zal de samenwerking verder verankerd worden. Verder neemt OCMW Turnhout een leidende rol in de regio, onder meer door de organisatie van het “broodje sociaal beleg” en de samenwerking inzake Arbeidstrajectbegeleiding (ATB). Er wordt ook actief ingezet op overleg met andere belangrijke partners zoals WEB vzw, VDAB, Dienstenthuis, om blijvend af te toetsen wat de mogelijkheden zijn om partnerships aan te gaan.



### **Actieplan 300**

#### **We profileren ons binnen het welzijnsveld als een aantrekkelijke partner.**

We hebben op verschillende momenten onze werking en expertise gedeeld. Voorbeeld hiervan zijn de verschillende workshops op de VVSG- Trefdag in 2017 rond NEWTON, het spel “Van 't één naar 't ander” en het Welzijnsonthaal. Verder nemen we bijvoorbeeld samen met Mechelen, Genk en Hasselt het voortouw in het project Digitaal Sociaal Dossier (DSD).

### **Actieplan 310**

#### **We optimaliseren onze financiën.**

Met het ziekenhuis wordt op regelmatige basis overleg gevoerd, waarbij de financiële situatie van het lokale bestuur telkens naar voor wordt gebracht. De driepartijenovereenkomst wordt daarbij indirect in beeld gebracht. Ook bij de hogere overheid wordt de problematiek van de responsabiliseringsbijdrage regelmatig aangekaart.

In samenwerking met de Stad wordt ook sterker ingezet op subsidiewerving. Diverse projecten werden ingediend: voor Slim in de Stad (Digitaal Sociaal Dossier en spel “Van 't één naar 't ander”), voor Sociale infrastructuur (implementatie methodiek outreachend werken, in samenwerking met de Stad, Orion en Huis van het Kind), voor ESF GTI (trajectbegeleiding, in samenwerking met de Stad), voor KOALA (Studio K in samenwerking met Huis van het Kind en 't Lindeke), ...

Tot slot is er een zeer nauwe opvolging van dossiers leefloon om maximale subsidiëring te bekomen. Zo blijkt uit inspectie van de POD MI dat onze foutenmarge uitkering vs. subsidiëring bijzonder laag ligt in vergelijking met andere OCMW's.

### **Actieplan 330**

#### **Om het beheer en de exploitatie van ons patrimonium te optimaliseren, zetten we de nodige kaders en structuren op.**

Vooreerst is het belangrijk om te benadrukken dat het grootste deel van het patrimonium werd overgedragen naar Zorggroep Orion.

In kader van de samenwerking Stad - OCMW wordt op dit moment een hertekening doorgevoerd van de dienst Patrimonium. Doel is te komen tot één dienst met één leidinggevende die voor het lokale bestuur patrimonium optimaliseert. Sinds november 2017 is er een periodiek overleg patrimonium dat dit opvolgt.

Er is een directe link met actieplan 210 (LOI- en doorgangswoningen). In Q4 van 2017 werd een werkgroep opgericht die alle aspecten van LOI- en doorgangswoningen (locatie, aantallen, bouwkundig, beheer, welke gebouwen behouden, welke verkopen, samenwerking met derden, ...) opneemt. OCMW en Stad nemen dit samen op.

### **Actieplan 340**

**We ontwikkelen de gebieden waar het OCMW een belangrijk aandeel van het patrimonium in eigendom heeft.**

Voorstel te schrappen: actie 340.4. Het gaat hier concreet over de site “De Melkhoek”, waar we deze legislatuur geen ontwikkeling meer zullen doen.

### **Actieplan 350**

**We beheren en exploiteren ons patrimonium optimaal.**

Vooreerst is het belangrijk om te benadrukken dat het grootste deel van het patrimonium werd overgedragen naar Zorggroep Orion.

De actie rond de bouw in de Stationstraat loopt. De eerste steen werd gelegd in mei 2017, in november 2017 werd een eerste werfbezoek gebracht en in de zomer van 2018 wordt het gebouw opgeleverd.

Zoals in actieplan 330 gerapporteerd, bekijkt de dienst patrimonium van het lokale bestuur ook de LOI- en doorgangswoningen. Er wordt onderzocht in hoeverre renovatie mogelijk of wenselijk is (zie ook actieplannen 210 en 220). Een concrete uitvoering van grote renovaties of bouwwerken voor LOI- en doorgangswoningen zal niet voor deze legislatuur zijn. Het reguliere en eigenaarsonderhoud nemen we wel op.

### **Actieplan 360**

**We beheren en exploiteren het Begijnhof optimaal, binnen het kader van het landschapsbeheersplan.**

Het systeem van erfpachten wordt in de praktijk consequent toegepast, tenzij het beleid beslist dat het zinvol is om er van af te wijken. De vernieuwing van de weg- en de rioleringswerken in het Begijnhof werd medio 2017 aangevat en de fietsenstalling werd in gebruik genomen. De bouwvergunning voor de tijdelijke parking is binnen, prijsvraag voor aanleg wordt opgestart. Rond de beheersvorm van het Begijnhof werd een juridische nota opgemaakt, maar een beslissing werd hierover nog niet genomen.

Voorstel te schrappen: actie 360.1. In de praktijk passen we het systeem van erfpachten consequent toe, tenzij het beleid beslist er van af te wijken. In die zin passen we erfpacht wel degelijk toe, zonder dat het een ‘geformaliseerd’ systeem is geworden.

### **Actieplan 370**

**We optimaliseren onze interne communicatie.**

De overlegstructuren zoals ze bestonden begin 2013 zijn grotendeels veranderd door de grote wijzigingen in de organisatie. Voorbeelden: het overleg met de leidinggevenden en adviseurs

(VLAM) werd samengevoegd met het equivalent van de Stad (LeiM), het MAT van het OCMW werd opgenomen in het MAT van de Stad. Het personeelsblad ('OCMWeetje') werd in 2017 stopgezet. De 'Vinger aan de pols' en de 'Up2Date' zijn de thematische opvolgers voor respectievelijk Zorggroep Orion en Sociale zaken.

In het najaar 2017 werden gesprekken opgestart om te komen tot één gezamenlijk personeelsblad Stad-OCMW. Dit actieplan zit verankerd in de reguliere werking.

### **Actieplan 380**

#### **We werken een personeelsbeleid uit gericht op de afstemming van de organisatie, haar klanten en haar medewerkers.**

Een aantal initiatieven zijn intussen verankerd in de reguliere werking: individuele en teamcoaching, opleidingstraject leidinggevenden, systeem interne mobiliteit, medewerkersparticipatie in grotere veranderingstrajecten, jaarlijks vormingsplan sociale zaken.

Verder werd dit actieplan na de inkanteling van HR in het kader van BOOST de facto opgetild naar niveau lokaal bestuur. Het OCMW neemt hierin geen aparte initiatieven meer.

Het project rond de invoering van een nieuw evaluatiesysteem - naar aanleiding van het nieuwe decreet lokaal bestuur - loopt op niveau lokaal bestuur.

#### Voorstel te bundelen en te schrappen:

Gezien het OCMW geen aparte initiatieven meer neemt inzake HR en alle acties in dat kader op niveau lokaal bestuur worden opgenomen, stellen wij voor, alle lopende acties onder actieplan 380 te bundelen in één actie 380.1, 'We werken een modern HR-beleid uit' en in de toekomst op niveau van die actie te rapporteren. Met name acties 380.5, 380.7 en 380.8 worden dan de facto geschrapt.

### **Actieplan 390**

#### **We werken een concept voor flexibel werken uit en voeren het gefaseerd in.**

Dit werd opgenomen in het project NEWTON. Het concept werd uitgewerkt en de acties die nodig zijn om plaats- en tijdsafhankelijk te werken zijn ingepland. Voorbeelden van acties: scanning van dossiers sociale zaken, telefonie, inrichting van bureelruimten in de Welzijns-campus.

Om de medewerkers en leidinggevenden voldoende te betrekken werden er in oktober 2017 rondetafelgesprekken gehouden. Er is regelmatige feedback via intranet en de 'Up2Date'.

### **Actieplan 400**

**Als hefboom voor continue organisatieontwikkeling introduceren we een model voor integrale bedrijfsvoering.**

Voorstel te schrappen: actie 400.1 het EFQM-model wordt binnen de strategische cel gebruikt als achterliggend kader. Het is niet de bedoeling om dit op korte termijn uit te rollen over de hele organisatie.

### **Actieplan 410**

**Samen met de Stad zetten we een blauwdruk voor samenwerking op, die we stapsgewijze operationaliseren.**

HR werd in oktober 2017 ondergebracht in de eengemaakte personeelsdienst. In november 2017 werd de manager P&O voor Stad en OCMW Turnhout benoemd. Buiten personeelszaken neemt deze voor het OCMW ook ICT mee op. De communicatiedienst en het secretariaat van het OCMW worden in de nieuwe legislatuur opgenomen door deze manager.

### **Actieplan 420**

**We hertekenen ons organogram en onze personeelsformatie.**

Het organogram wordt bijgewerkt zodra alle sleutelposities duidelijk zijn, dit zal begin 2018 zijn. De formatie wordt op regelmatige basis bijgewerkt en zit in de reguliere werking.

### **Actieplan 430**

**We zetten een systeem voor administratieve organisatie en interne beheersing op.**

Dit actieplan kunnen we in twee delen opsplitsen. Enerzijds de audits, anderzijds de interne beheersmaatregelen. De audits uit het verleden werden tegen het licht gehouden en besproken met de betrokken diensthoofden. Audits vanaf 2017 worden opgevolgd binnen de werking van het team Mens In Organisatie (MIO). Het managementteam is sinds november 2017 auditcomité.

Interne beheersing wordt ad hoc opgenomen. Bijvoorbeeld in het BOOST-verhaal of in de samenwerking OCMW - CAW De Kempen worden processen opnieuw bekeken.

Na de eerste audit van sociale zaken (2015) werd een auditplan opgesteld, met daarin zeven beleidsdomeinen. Uit de opvolgaudit (eind 2016) is gebleken dat de aanbevelingen van 2015 al volop in implementatie waren: de verschillende domeinen van het auditplan werden reeds gedeeltelijk of geheel behandeld.

In samenspraak met de financiële dienst werd afgesproken, het beheer van bewonersgelden over te dragen aan sociale zaken. Die overdracht is in volle gang. De financiële dienst neemt op zijn beurt de controles in het kader van audit over.

#### **Actieplan 440**

##### **We werken een OCMW-dashboard met ken- en stuurgetallen uit.**

OCMW Turnhout beschikt over verschillende ken- en stuurgetallen (o.a. personeelscijfers en bijhorend budget, cijfers sociale zaken).

Aandachtspunt: er moet gewerkt worden aan ken- en stuurgetallen voor het lokale bestuur, OCMW en Stad Turnhout. Hier wordt aan gewerkt binnen de strategische cel.

#### **Actieplan 450**

##### **We bewaken de kwaliteit van onze dienstverlening door systematische bevraging van onze klanten.**

Klachten worden op een degelijke manier ontvangen en opgevolgd in de reguliere werking. De rapportering en het beleid van de klachten dienen opnieuw bekeken te worden, mede in het kader van BOOST. Sociale zaken tracht ook steeds cliënten mee te betrekken in zijn werking. Voorbeelden hiervan zijn cliëntparticipatie budgethulpmodule en budgethulpverlening, samen sterk, uitwerking spel “Van 't één naar 't ander”.

#### **Actieplan 460**

##### **We onderzoeken welke duurzame technologieën en methodieken wij kunnen implementeren in onze organisatie.**

Bij de bouw en de verhuis van sociale zaken naar de Welzijns-campus wordt hiermee rekening gehouden. Bijvoorbeeld digitalisering van dossiers en aandacht voor een energievriendelijk gebouw. Dit punt wordt opgenomen in reguliere werking.