

VERSLAG OCMW-RAAD 30 JANUARI 2018

Aanwezig: Frank Vroonen, voorzitter; Marc Penxten, burgemeester; Hannah Billen, Sven Luyck, Francis Luyckx, Carine Meyers, Jo Vandercappellen, Peter Vanhoutteghem, Pierrette Putzeys en Ilse Cops, OCMW-raadsleden; Pascal Giesen, secretaris;

Vanaf punt 2 vervoegt Ilse Cops, ocmw-raadslid de zitting.

Vanaf punt 3 vervoegt Jo Vandercappellen, ocmw-raadslid de zitting.

De voorzitter opent de zitting.

DAGORDE

1. Verslag van de vorige zitting d.d. 19/12/2017
2. Gebruikersovereenkomst OCMW -School Sint Joris
3. Telefonische bereikbaarheid: stand van zaken
4. Cijfers december 2017
5. Invulling uren BKO groenbeheer
6. Vermindering uren technisch medewerker
7. Vaststelling werfreserve technisch medewerker
8. Kennisname van de lijst der betaalbaarstellingen
9. Kennisname van de notulen van het BCSD
10. Kennisname van de secretarisbesluiten

1. Verslag van de vorige zitting d.d. 19/12/2017

Besluit

Eenparig

Artikel 1: Het verslag van de vorige zitting wordt goedgekeurd.

OCMW-raadslid Ilse Cops vervoegt de zitting.

2. Gebruikersovereenkomst OCMW -School Sint Joris

Inoverwegingneming

De raad,

Gelet op het feit dat de buitenschoolse Kinderopvang Het Molentje, gebruik maakt van de ruimtes in de vrije basisschool van Sint Joris;

Overwegende dat het aangewezen is om dit in een bruikleenovereenkomst vast te leggen;

Besluit

Eenparig

Artikel 1: De Ocmw Raad keurt de opgestelde bruikleenovereenkomst opgesteld tussen OCMW kinderopvang en Vrije gesubsidieerde basisschool Sint Joris als volgt goed:

1. Het schoolbestuur staat aan de gebruiker het gebruik toe van de hierna omschreven goederen: sporthal, eetzaal, toneelzaal, speelplaats 1 en speelplaats 2. gelegen in de Schoolstraat 13 te 3570 Alken.
2. De bruikleenovereenkomst wordt aangegaan vanaf 08-01-2018, jaarlijks stilzwijgend verlengbaar, enkel op maandag, dinsdag en donderdag van 15.15 uur tot 17.00 uur, exclusief de vakantieperiodes. Bij noodwendigheid, in functie van overbezetting bijvoorbeeld, kan ook op vrijdag gebruik gemaakt worden van de hierboven vastgelegde ruimtes.

3. De bruikleenovereenkomst kan opgezegd worden door één van beide partijen, 3 maanden voor aanvangsdatum.
4. De directeur zal de verantwoordelijke van de kinderopvang tijdig verwittigen wanneer een bepaalde ruimte in de school tijdelijk niet beschikbaar kan zijn.
5. De gebruiker verklaart het in bruikleen gegeven goed ontvangen te hebben in de staat waarin het zich bevindt en die hij erkent in goede staat van onderhoud te zijn. De gebruiker verbindt er zich toe het in bruikleen gegeven goed bij het einde van de bruikleen in dezelfde goede staat en in correcte schikking (aanduiding door foto's aan de muur) terug te geven.
6. Het in bruikleen gegeven goed mag enkel gebruikt worden voor de hieronder beschreven doeleinden:
 - Eetzaal: vieruurtje en huiswerkbegeleiding
 - Toneelzaal: spel- en ontspanningsruimte
 - Sporthal: speelruimte
 - Speelplaats 1 en 2
7. De gebruiker verbindt er zich toe het in bruikleen gegeven goed te gebruiken overeenkomstig zijn bestemming en het te behouden als een goede huisvader.
8. De gebruiker mag de rechten en de voordelen van huidig contract niet afstaan aan derden, tenzij mits voorafgaande schriftelijke toestemming van de eigenaar.
9. Het huidig contract wordt gesloten ten kosteloze titel. De gebruiker zal een vergoeding betalen van 30 euro per effectief gebruikte dag. De gebruiker zal eind februari, april en juni een kostennota ontvangen.
10. De eigenaar is niet aansprakelijk voor eventuele ongevallen die zich zouden voordoen.
11. De gebruiker dient rekening te houden dat het hier gaat om rookvrije lokalen.
12. Een globale brandverzekeringspolis werd afgesloten, zodat de diverse gebruikers niet verplicht zijn een individuele polis af te sluiten.
13. De gebruiker verbindt zich er toe zijn burgerlijke aansprakelijkheid en deze van de eigenaar, alsook het brandrisico en alle andere risico's te dekken door een verzekeringspolis die door de eigenaar moet goedgekeurd worden.

OCMW-raadslid Jo Vandercappellen vervoegt de zitting.

3. Telefonische bereikbaarheid: stand van zaken

In het kader van de bereikbaarheid van onze diensten zijn volgende stappen al genomen:

- 11 april 2017: Bespreking onthaal gemeente

Op vraag van Marleen en Cristel werd er een vergadering gepland met Pascal en Barbara, om de werking van het onthaal eens te herbekijken. Ze merken dat er veel telefoontjes die bedoeld zijn voor het OCMW terechtkomen bij de gemeente omdat de burger 'niet overweg kan met het keuzemenu'. De onthaalbedienden stellen zelf ook vast dat het soms moeilijk is om een maatschappelijk werker vast te krijgen op het OCMW (telefonisch), wat voor frustratie zorgt.

In het overleg hebben de onthaalbedienden zelf aangegeven dat ze best elkaars werking beter zouden leren kennen, bijvoorbeeld via een rondleiding.

- 17 mei 2017: Rondleiding OCMW – gemeente

De onthaalbedienden wilden graag meer inzicht krijgen in de 'andere' balie. Carina kan de werking op het gemeentehuis niet inschatten en Marleen/Cristel weten niet hoe het eraan toegaat op het OCMW. Als voorbereiding voor deze rondleiding, hebben de onthaalbedienden een lijst opgesteld met alle medewerkers, hun telefoonnummers en concrete functie(s). Zo is het makkelijker om rechtstreeks door te verbinden.

- 6 september 2017: overleg 'neuzen in dezelfde richting'

Kimberly, Pascal en Barbara hebben samengezeten om te kijken welke richting we uit willen. Graag naar 1 telefonisch onthaal, met 1 telefoonnummer voor beide locaties (gemeente en OCMW). Omdat we niet exact weten wat er technisch haalbaar is, vragen we Myriam om een afspraak vast te leggen met Proximus.

- 10 oktober 2017: bespreking met Proximus

Myriam, Stijn, Pascal, Kimberly en 2 techniekers van Proximus zijn aanwezig. Technisch is alles mogelijk, is de conclusie van deze meeting.

- 24 oktober 2017: overleg met de onthaalbedienden gemeente en OCMW

Samen met Marleen, Carina en Cristel hebben Kimberly, Pascal en Barbara bekeken hoe we het telefonisch onthaal kunnen aanpassen zodat de burger makkelijker en sneller geholpen kan worden. Het idee van 1 telefoonnummer wordt geopperd en goed onthaald. Door het communiceren van persoonlijke nummers, gaat het aantal telefoontjes aan de balie ook dalen. Zo blijft de wachtrij voor de bellers ook beperkt. Ook over het schrappen van het keuzemenu is er meteen consensus. Bereikbaarheid van de sociale dienst blijkt moeilijker te zijn. Er is wat terughoudendheid over het gebruik van de voicemail en het communiceren van de persoonlijke nummers. Ook worden de verschillende locaties aanzien als een struikelblok. Marleen kan niet zien wie er in gesprek is op het OCMW, waardoor doorschakelen een helse rit kan worden. Uiteraard geldt dat ook omgekeerd, als het telefonisch onthaal zou geregeld worden vanuit het OCMW. Er wordt beslist om een tijdje bij te houden hoeveel telefoontjes de onthaalbalies te verwerken krijgen.

- 24 oktober 2017: overleg met Sigrid, Kristine en Leen (Bart was verontschuldigd)

Omdat de OCMW-medewerkers hun telefoontoestel anders gebruiken dan de gemeente-medewerkers (voicemail, afwezig ...), hebben Kimberly, Pascal en Barbara de diensthoofden van het OCMW uitgenodigd om een voorstel (1 telefonisch onthaal, bereikbaarheid sociale dienst, communiceren persoonlijke nummers) uit de doeken te doen en in de praktijk te laten zien hoe het telefoontoestel werkt als alle functies goed gebruikt worden. Sigrid zal op het volgende teamoverleg het voorstel en de uitleg overbrengen aan haar medewerkers.

- Van 25 oktober tot 8 november 2017: telefoontjes worden geturfd

Er komen aanzienlijk meer telefoontjes binnen op het OCMW. Wel valt op dat 1/4de van de telefoontjes die binnenkomen op het gemeentehuis, ook voor het OCMW bedoeld zijn. De telefoontjes tijdens de namiddag vallen op beide locaties goed mee.

Gemiddeld 10 telefoontjes voor gemeente en 20 voor OCMW/dag.

- Begin november: feedback van de OCMW-medewerkers

Sigrid heeft het voorstel besproken op de teamvergadering. Er zal een paar opmerkingen, maar de grote pijnpunten zijn het gebruik van de voicemail en het communiceren van de persoonlijke nummers. Dit vormt voor de maatschappelijk werkers een struikelblok.

- 15 november 2017: Bespreking opmerkingen OCMW

Pascal, Kimberly en Barbara bespreken de opmerkingen van het OCMW en besluiten om aan tafel te gaan zitten met de medewerkers van de sociale dienst en alle OCMW-diensthoofden.

- 20 december 2017: Bespreking op het OCMW

Voor deze vergadering zijn alle diensthoofden (OCMW) en alle maatschappelijk werkers van de sociale dienst uitgenodigd. Het is een constructief gesprek waaruit toch blijkt dat er voor de sociale dienst (en dienst vreemdelingen) een uitzondering gemaakt moet worden inzake voicemail en persoonlijke nummers.

Ook zijn er veel praktische bezwaren om naar 1 telefonisch onthaal te gaan. Nu is Carina de buffer van alle telefoontjes voor de sociale dienst en zij kan perfect inschatten wie er wanneer tijd heeft, omdat zij ziet wie er aanwezig is, wie er in

gesprek is en over wat dat gesprek gaat. Daarom wordt er besloten om het idee van 1 telefonisch onthaal (en 1 nummer voor gemeente en OCMW samen) te laten varen. Wel wordt er geopperd dat werken op afspraak een goede eerste zet zou kunnen zijn om later wel naar een dergelijk gemeenschappelijk onthaal te kunnen gaan.

Men is akkoord met het verlaten van het keuzemenu, dat te onduidelijk is voor de burger.

De herprogrammering van de telefoonnummers gaat wel door. De structuur en de opeenvolging is in de huidige lijst volledig zoek.

• 15 januari 2018: Voorstel herprogrammering besproken op MT

Het voorstel dat op tafel ligt is gebaseerd op het nieuwe organogram, dus niet meer op basis van locatie of zitplaats op je dienst.

Een klein woordje uitleg:

- Elke dienst krijgt een groepsnummer.
- De coördinatoren/diensthoofden staan nu op de nummers 1 (en bij diensten met een coördinator én een diensthoofd op nummers 1 en 2).
- Eventuele faxnummers staan steeds op de nummers 9.

Sommige diensten veranderen van nummers, andere diensten behouden hun nummers.

Het MT beslist om het voorstel ook voor te leggen aan de diensthoofden.

• 22 januari 2018: Voorstel herprogrammering telefoonnummers wordt

voorgelegd aan de diensthoofden op het diensthoofdenoverleg

Enkele kanttekeningen:

Barbara heeft rondgekeken en -gehoord in onze provincie en geen enkel Limburgs bestuur waar gemeente en OCMW op een verschillende locatie zitten, hebben een 1 gemeenschappelijk telefoonnummer.

Om in te schatten of mensen ons ook na de openingsuren (na 15.30u.) nodig hebben en voor welke vragen, zal Barbara na de werkuren bereikbaar blijven op gsm. Zij zal voor een bepaalde tijd (3 maanden) bijhouden welke vragen er binnenkomen, zodat er beslist kan worden of het noodzakelijk is om een call center in te zetten na de openingsuren. Best kan wel een buffer worden ingezet: inspreken op het bandje dat er bij 'dringende gevallen contact kan opgenomen worden op het nummer ...'

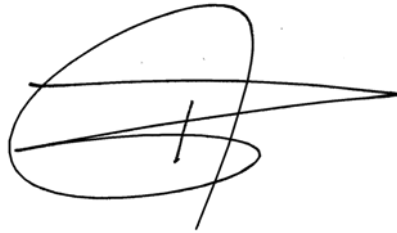
4. Cijfers december 2017

Cijfers voor de maand december 2017		
	<u>Maand</u>	<u>Vorig jaar</u>
Poetsdienst		
*) "gewoon"	162	248
*) dienstencheques	619	740
*) Totaal	<u>781</u>	<u>988</u>
Gebruikers		
dienstencentrum	262	292
<i>Dorpsrestaurant Centrum</i>	44	36
<i>Dorpsrestaurant Sint-Joris</i>	41	27
Leefloon	<u>Maand</u>	<u>Vorig jaar</u>
*) aantal dossiers	25	25
*) bedrag	€ 19 689,88	€ 16 849,01

Equivalent leefloon			
*) aantal dossiers	1	4	
*) bedrag	€ 892,70	€ 3 180,47	
Mantelzorgtoelage			
	<u>Maand</u>	<u>Vorige maand</u>	
*) Aantal zorgbehoevenden	158	158	
*) Bedrag	€ 5 773	€ 5 773	
Kindtoelage			
		7	7
	€ 448		€ 510
Opgevangen bewoners			
LOI			
	<u>Einde maand</u>	<u>Einde vorige maand</u>	
*) Pleinstraat 97A	4	4	
*) Pleinstraat 97B	0	3	
*) Steenweg 113/2	2	2	
*) Schoolstraat 15	8	7	
*) Stationsstraat 135	12	12	
Kinderdagverblijf			
	<u>Maand</u>	<u>Vorige maand</u>	
*) Aantal kinderen	21	22	
*) Ouderbijdrage	€ 3 639,46	3530,34	
*) Bezettingsgraad	87,67%	81,61	
Buitenschoolse kinderopvang			
	<u>Aantal kinderen</u>	<u>Aantal gezinnen</u>	<u>Aantal kinduren</u>
*) Centrum	237	162	2282
*) Sint-Joris	164	107	1888
*) Terkoest	63	41	883
*) Basis	129	96	877
			<u>5930</u>
*) Ouderbijdrage	€ 14 892,71		
Vorig jaar			
	<u>Aantal kinderen</u>	<u>Aantal gezinnen</u>	<u>Aantal kinduren</u>
*) Centrum	220	156	2528
*) Sint-Joris	160	106	1930
*) Terkoest	70	47	949
*) Basis	117	86	822
			<u>6229</u>
*) Ouderbijdrage	€ 15 274,55		

Daarna sluit de voorzitter de zitting.

De secretaris

A handwritten signature consisting of several overlapping loops and a long horizontal stroke extending to the right.

Pascal Giesen

De voorzitter

A handwritten signature with a long horizontal stroke and a large loop at the end.

Frank Vroonen