

INHOUDSTAFEL

Voorwoord.....	2
Onze missie.....	5
Onze waarden	5
Doelstelling tegen 2015.....	5
Onze basisdoelstellingen.....	6
Strategische nota 2012-2014	7
Prioritaire beleidsdoelstellingen	7
Beleidsnota 2012	9
OCMW globaal	9
Kwaliteit, Veiligheid, Milieu & Ethiek.....	11
Kwaliteit.....	11
Veiligheid.....	11
Milieu	13
Ethiek.....	15
Groep Administratie	15
Externe communicatie	15
Interne communicatie.....	15
Secretariaat/Onthaal.....	15
Aankoopdienst.....	18
Juridische dienst	19
Financiële dienst	20
Informatica	21
Technische dienst	22
Personeelsdienst.....	24
Sociale dienst	26
Individuele hulpverlening	26
Projectwerking (Niet-financiële hulp)	29
Extramurale dienst	33
Thuiszorg	33
Dienstencentrum het Gaverke.....	34
Intramurale dienst	35
ROB-RVT- Intake - Dvc - Kortverblijf.....	35
Serviceflats	38
Logistiek.....	40
Apotheek	40
Keuken.....	41

VOORWOORD: INHOUDELIJKE VERDIEPING

Na de ingebruikname eind 2011 van de laatste fase van de zorgcampus van het OCMW staat de beleidsnota 2012 in het teken van de inhoudelijke verdieping. Het OCMW beschikt inmiddels over een modern gebouwencomplex dat voldoet aan alle hedendaagse vereisten om een hoge kwaliteit van ouderenzorg en kansenbeleid aan te bieden.

Op vlak van infrastructuur wordt nog de bouw opgestart van de bejaardenwoningen in Beveren-Leie, alsook de bouw van een nieuwe sociale werkplaats op het bedrijventerrein Transvaal voor de vzw's Tandem en DieNaMo onder de koepel Werkplus.

Gekoppeld aan de ingebruikname van de derde fase van de zorgcampus wordt tenslotte het huidige administratief centrum afgebroken eind 2011 en kan er gestart worden met de projectontwikkeling op de site Ware Heem, waar het OCMW - via de vzw RSVK - 20 éénpersoonswoonegelegenheden zal huren.

Het OCMW stapt vanaf 2012 in in het nieuwe systeem van BBC, de beleids- en beheerscyclus van de gemeenten, OCMW's en provincies. Nieuw daarbij is dat o.m. gewerkt wordt met prioritaire beleidsdoelstellingen en beleidsdomeinen.

Voor het OCMW werden 5 beleidsdomeinen vastgelegd:

- algemene financiering
- algemeen bestuur
- financiële en sociale hulp
- thuiszorg
- wonen voor ouderen

In de strategische nota worden 5 prioritaire doelstellingen gedefinieerd:

- groenproject voor moeilijk bemiddelbare werklozen
- dagverzorging voor dementerenden in de Meers
- nieuwbouw sociale werkplaats op de site Transvaal
- bouw van 11 bejaardenwoningen in Beveren-Leie
- erkenning thuiszorgdiensten als dienst voor logistieke hulp

Binnen de kwaliteitsstructuur en krachtlijnen staat in 2012 én ook de komende jaren een verdere verfijning/verdieping van de werking van de dienstverlening ten dienste van onze klanten, centraal.

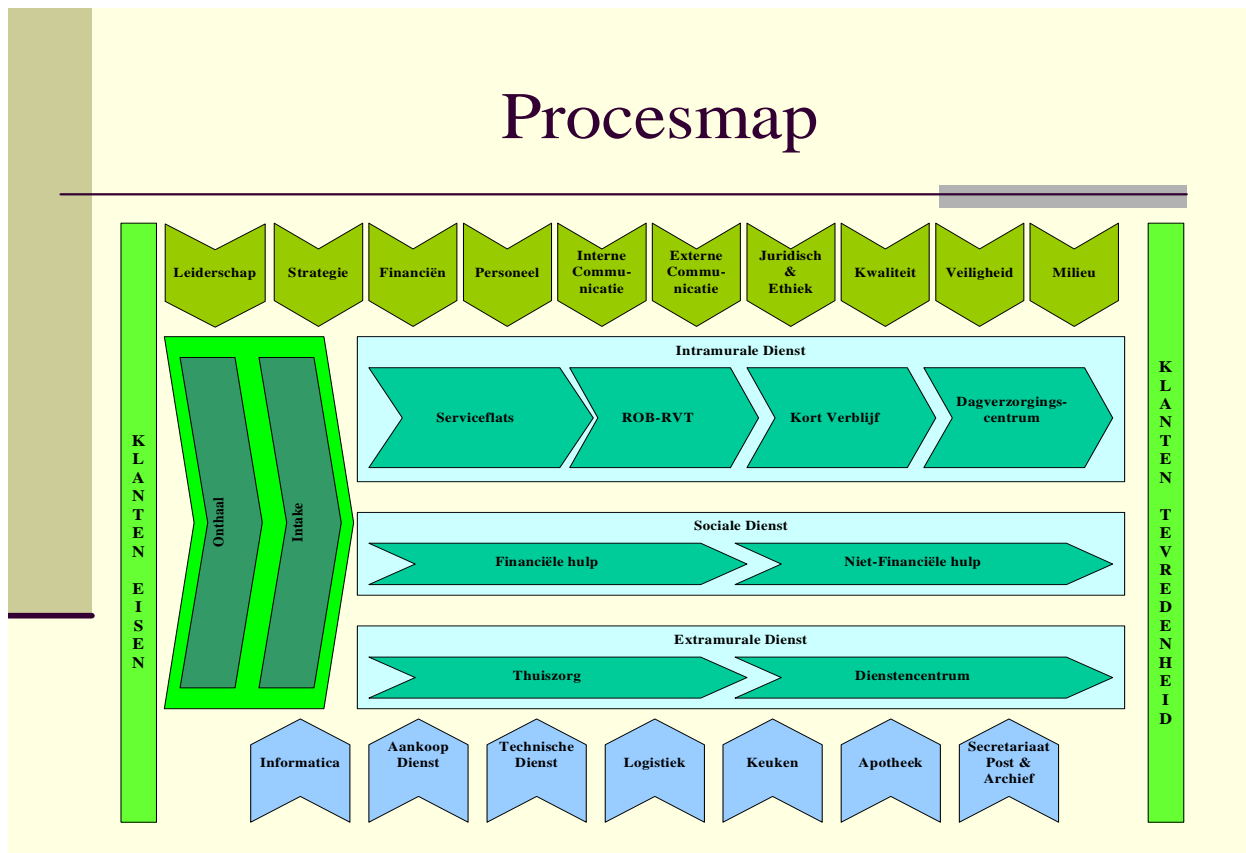
De uitdagingen zijn gekend: de vergrijzing, die samen met andere actoren zal moeten worden aangepakt, de schuldenproblematiek, de steeds stijgende woon- en energiekosten,... Maar ook een krappe arbeidsmarkt, zeker voor verplegend en verzorgend personeel, is een uitdaging waar we een creatief antwoord zullen moeten op vinden.

De beleidsnota en het meerjarenplan leggen duidelijk vast wat de bijdrage is per dienst of per proces aan de 20 strategische doelstellingen die voor het OCMW werden gedefinieerd. Op die manier kent iedere dienst zijn bijdrage en wat er verwacht wordt ter realisatie van de globale OCMW-doelstellingen.

De beleidsnota 2012 werd opgesteld vanuit 4 perspectieven: financieel perspectief, groei- en leervermogen, interne processen en klantenperspectief.

Voor elk perspectief werden een aantal strategische doelstellingen gedefinieerd:

- Financieel perspectief: financiële zekerheid, kostenbeheersing, maximaal benutten van de overheidsmiddelen/subsidiekanalen, correcte verhouding tussen individuele bijdrage van de cliënten en de bijdrage van de gemeenschap.
- Groei- en leervermogen: personeelstevredenheid, deskundigheid, betrokkenheid, integriteitsmanagement, veilige werkomgeving, ICT en technologie.
- Interne processen: afstemming dienstverlening, nieuwe dienstverlening, nieuwe praktijken/werkmethoden, efficiëntie verhogen, milieuvriendelijke en veilige infrastructuur.
- Klantentevredenheid: naambekendheid, ruim kwalitatief hoogstaand aanbod, prijszetting en marktaandeel.

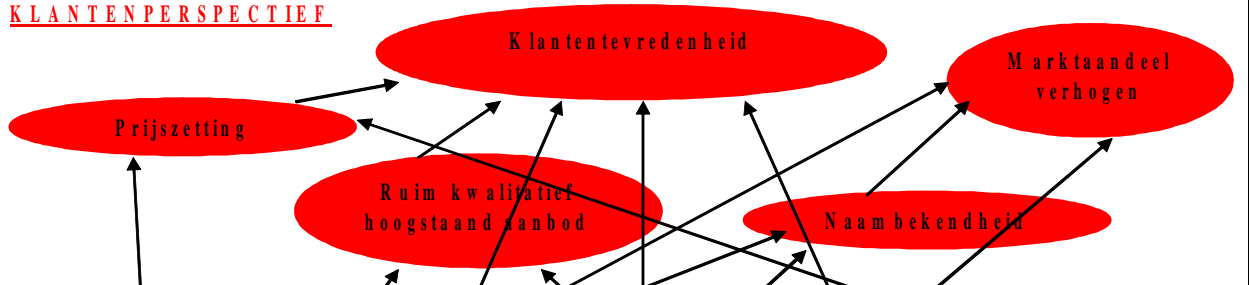


De totale organisatie en organogram van het OCMW werd vertaald in een overkoepelende procesmap met:

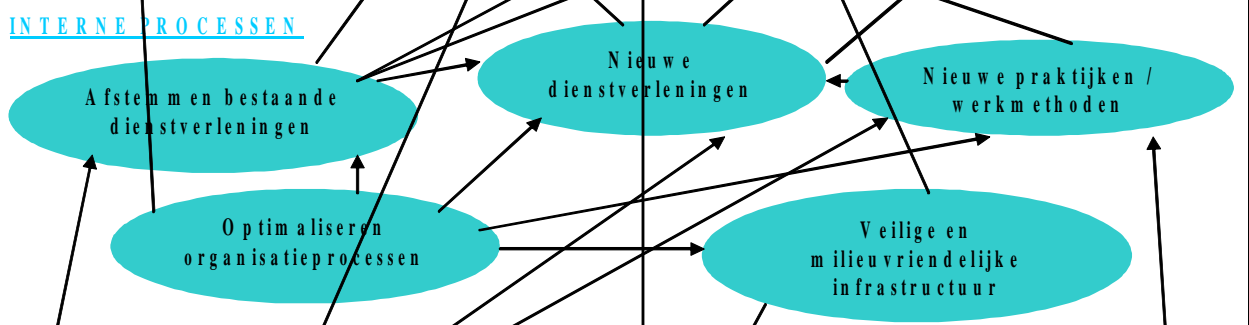
- sturende processen: KVME, leiderschap, strategie, financiën, personeel
- waarden toevoegende processen: sociale dienst, intra- en extramurale dienst
- ondersteunende processen: informatica, aankoopdienst, technische dienst, logistiek, keuken, apotheek, secretariaat.

Strategiemap O C M W W aregem

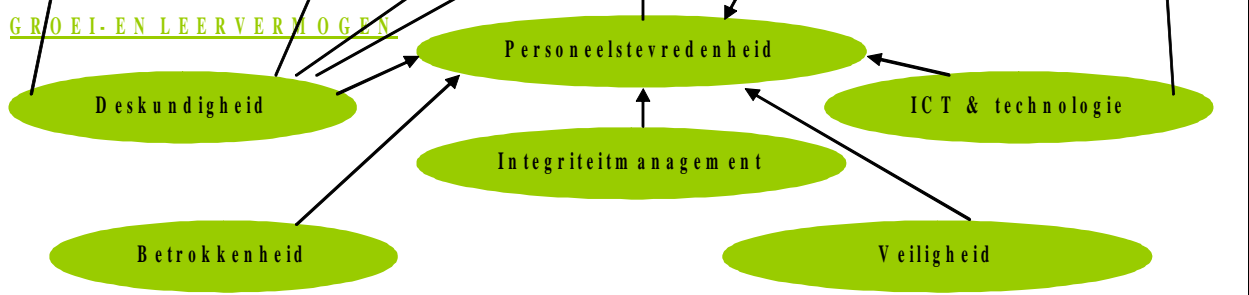
KLANTENPERSPECTIEF



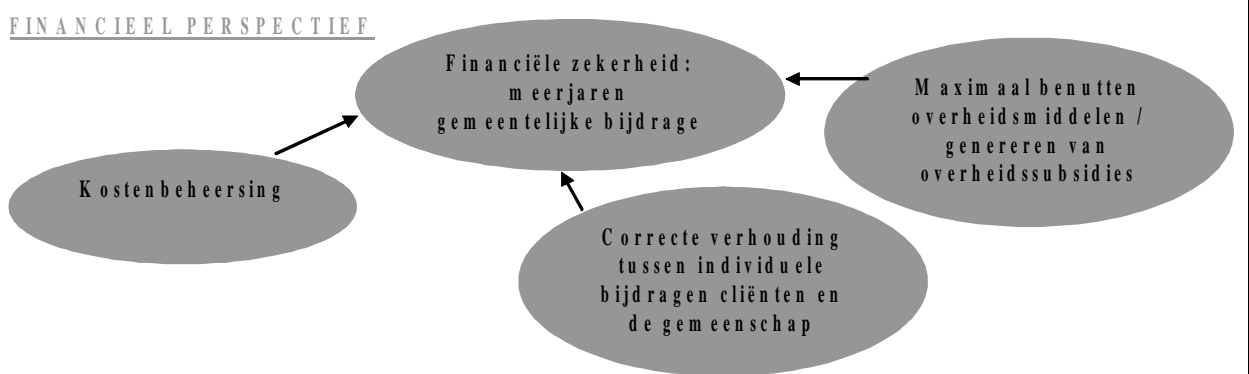
INTERNE PROCESSEN



GROEI- EN LEERVERMOGEN



FINANCIËEL PERSPECTIEF



ONZE MISSIE

“Iedereen heeft het recht om in alle vrijheid en op een menswaardige wijze deel te nemen aan het maatschappelijk gebeuren.

Daartoe willen wij zorg, hulp, opvang en begeleiding bieden waar nodig en dit in de eerste plaats voor de inwoners van onze eigen stad”.

ONZE WAARDEN

In onze dienstverlening richten wij ons op het totale mens-zijn van de cliënt, met bijzondere aandacht en respect voor zijn eigenheid en zelfredzaamheid.

Samenwerking van beleid, medewerkers, cliënten en hun omgeving ervaren wij als een positieve kracht.

Daartoe willen wij de nodige middelen inzetten, rekening houdend met een rechtvaardige verdeling tussen individu en gemeenschap.

Wij willen vanuit een open kijk en in samenspraak met onze omgeving blijven zoeken naar een kwaliteitsvol, vooruitstrevend en creatief welzijnsbeleid, met bijzondere aandacht voor kansarmen en bejaarden.

DOELSTELLING TEGEN 2015

Tegen 2015 gekend zijn als een OCMW met één van de best uitgebouwde en voor iedereen toegankelijke dienstenpakketten, een ver doorgedreven gepersonaliseerd gebouwencomplex en een hoge kwaliteit van ouderenzorg en kansenbeleid.

ONZE BASISDOELSTELLINGEN

Aanbod

Aanbieden van een brede waaier van dienstverlening in Groot-Waregem voor alle bevolkingsgroepen met voortdurende aandacht voor maatschappelijke ontwikkelingen en veranderingen.

Kenmerken

Het verder ontwikkelen van een totaal-benadering van de cliënt met respect voor zijn eigenheid en gericht op het maximaal behoud van zijn fysiek, psychisch en sociaal welzijn.

Accommodatie

Realiseren van een eigentijdse en milieuvriendelijke wooncultuur gericht op huiselijkheid en veiligheid.

Personeel

Uitbouwen van een voldoende kwantitatieve en kwalitatieve personeelsomkadering met aandacht voor deskundigheid, betrokkenheid en samenwerking.

Prijs

Realiseren van financiële haalbaarheid voor cliënten en organisatie met als basis een evenwichtige verhouding prijs-kwaliteit en een rechtvaardige verdeling tussen individu en gemeenschap.

Plaats in omgeving

Lokaal en regionaal profileren van het OCMW als een onmisbare gesprekspartner in het welzijnsgebeuren.

Promotie

Voeren van een doeltreffend en doelmatig informatiebeleid, zowel intern als extern.

Beleidsstructuur

Streven naar een duidelijke beleidsstructuur, naar inhoud en vorm voortdurend gevoed door de specifieke inbreng van beleids- en beroepskrachten.

Strategische nota 2012-2014

Prioritaire beleidsdoelstellingen

INTERNE PROCESSEN

Nieuwe dienstverlening									
Doelstelling	Groenproject voor moeilijk bemiddelbare werklozen								
Beleidsdomein	B03 - Financiële en sociale hulp								
Beleidsitem	09092 - Activering van tewerkstelling								
Actieplan	<ul style="list-style-type: none"> • aankopen perceel landbouwgrond nabij Transvaal • uitwerken organisatie groenproject 								
Meting	aankoop perceel grond beslissing OCMW-raad mbt. opstart en praktische uitwerking								
Streefcijfer:					Realisatie:				
	Exploitatie			Investering			Andere		
	Uitgave	Ontvangst	Saldo	Uitgave	Ontvangst	Saldo	Uitgave	Ontvangst	Saldo
2012	0	0	0	17.000	0	-17.000	0	0	0
2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Doelstelling	Dagverzorging voor dementerenden in de Manège (dagverzorgingscentrum)								
Beleidsdomein	B05 - Wonen voor ouderen								
Beleidsitem	09591 - Dagverzorging								
Actieplan	<ul style="list-style-type: none"> • opvragen formele goedkeuring bij Zorg en Gezondheid voor splitsing capaciteit van het huidige dagverzorgingscentrum • aanpassingswerken in de Manège cfr. de infrastructuurvoorwaarden voor een dagverzorgingscentrum • uitwerken en opstarten werking 								
Meting	bezetting dagverzorgingscentrum								
Streefcijfer:					Realisatie:				
	Exploitatie			Investering			Andere		
	Uitgave	Ontvangst	Saldo	Uitgave	Ontvangst	Saldo	Uitgave	Ontvangst	Saldo
2012	82.116	242	-81.874	50.000	0	-50.000	0	0	0
2013	84.688	242	-84.446	0	0	0	0	0	0
2014	87.341	242	-87.099	0	0	0	0	0	0
Milieuvriendelijke en veilige infrastructuur									
Doelstelling	Nieuwbouw sociale werkplaats op de site Transvaal								
Beleidsdomein	B01 – Algemene financiering								
Beleidsitem	00500 – Patrimonium zonder maatschappelijk doel								
Actieplan	algemene opvolging realisatie nieuwe sociale werkplaats door de WVI								
Meting	% voortgang van de bouwwerken								
Streefcijfer:					Realisatie:				
	Exploitatie			Investering			Andere		
	Uitgave	Ontvangst	Saldo	Uitgave	Ontvangst	Saldo	Uitgave	Ontvangst	Saldo
2012	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	0	0	0	3.200.000	0	-3.200.000	0	0	0
2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Doelstelling	Bouw 11 bejaardenwoningen in Beveren-Leie								

Beleidsdomein	B05 – Wonen voor ouderen								
Beleidsitem	09501 – Bejaardenwoningen Beveren-Leie								
Actieplan	opvolging realisatie en bouwwerken bejaardenwoningen ism. de WVI								
Meting	% voortgang van de bouwwerken								
Streefcijfer:					Realisatie:				
	Exploitatie			Investing			Andere		
	Uitgave	Ontvangst	Saldo	Uitgave	Ontvangst	Saldo	Uitgave	Ontvangst	Saldo
2012	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	0	0	0	2.100.000	0	-2.100.000	0	0	0
Nieuwe praktijken en werkmethoden									
Doelstelling	Erkenning thuiszorgdiensten als dienst voor logistieke hulp								
Beleidsdomein	B04 - Thuiszorg								
Beleidsitem	09482 – Dienst logistieke hulp								
Actieplan	<ul style="list-style-type: none"> • aanvragen erkenning als dienst voor logistieke hulp • voorbereiden werking en organisatie om opstart te realiseren vanaf 1/1/2013 								
Meting	werking operationeel tegen 1/1/2013								
Streefcijfer: 100%					Realisatie:				
	Exploitatie			Investing			Andere		
	Uitgave	Ontvangst	Saldo	Uitgave	Ontvangst	Saldo	Uitgave	Ontvangst	Saldo
2012	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2013	0	0	0	0	0	0	0	0	0
2014	0	0	0	0	0	0	0	0	0

BELEIDSNOTA 2012

OCMW globaal

KLANTENPERSPECTIEF

Klantentevredenheid	
Doelstelling	Evalueren en bijsturen indien nodig van het onthaal in het nieuw administratief centrum in het kader van het lokaal sociaal beleid.
Actie	<ul style="list-style-type: none">tevretenheidsmeting bij cliënten sociale dienstinterne evaluatie in de kwaliteitsvergaderingen
Meting	score bereikbaarheid en snelheid van dienstverlening
Streefcijfer: score bereikbaarheid en snelheid van dienstverlening > 95%	
Realisatie:	
Naambekendheid	
Doelstelling	Dienstverleningsaanbod van het OCMW bekendmaken.
Actie	<ul style="list-style-type: none">verder verdelen van de algemene infobrochureregelmatig actualiseren van de website
Meting	aantal verdeelde infobrochures
Streefcijfer: 1000 infobrochures	
Realisatie:	
Doelstelling	Afspraken maken met andere welzijnsactoren i.f.v. de uitwerking van het lokaal sociaal beleidsplan.
Actie	uitwerken afspraken met andere welzijnsactoren en integreren binnen de werking van het onthaal van het OCMW
Meting	concrete afspraken
Streefcijfer: 1 formele afspraak	
Realisatie:	
Prijzetting	
Doelstelling	Evalueren van de prijzen.
Actie	nav. de overschrijding van de spilindex de gehanteerde prijzen evalueren en aanpassen
Meting	goedgekeurde prijslijst door de OCMW-raad
Streefcijfer: goedgekeurde prijslijst	
Realisatie:	

INTERNE PROCESSEN

Nieuwe dienstverlening	
Doelstelling	Opvolgen bouw bejaardenwoningen in Beveren-Leie
Actie	opvolging bouwproject ism. de WVI
Meting	voortgang bouwproject
Streefcijfer: aanvangsbevel aannemer	
Realisatie:	
Doelstelling	Opvolgen projectontwikkeling site Ware Heem – 20 eenpersoons-

	woongelegenheden	
Actie	opvolging via de stuurgroep	
Meting	verslagen stuurgroep	
	Streefcijfer:	Realisatie:
Nieuwe praktijken/werkmethoden		
Doelstelling	Wijzigingen van het OCMW-decreet implementeren	
Actie	ifv. de ev. impact van wijzigingen van het OCMW-decreet deze organisatorisch implementeren	
Meting	goedgekeurde organisatorische wijzigingen	
	Streefcijfer: voldoen aan het OCMW-decreet	Realisatie:
Doelstelling	Opmaken van het toewijzingsreglement voor de bejaardenwoningen	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • opvolgen van de opmaak van het lokaal toewijzingsreglement • opmaken van een toewijzingsreglement voor de bejaardenwoningen 	
Meting	goedgekeurd toewijzingsreglement door de OCMW-raad	
	Streefcijfer: goedgekeurd toewijzingsreglement	Realisatie:
Efficiëntie verhogen		
Doelstelling	Oplijsten van alle administratieve taken en herverdelen waar nodig	
Actie	oplijsten bij alle betrokken medewerkers van de administratieve taken en efficiënter structureren	
Meting	oplijsting van de takenpakketten	
	Streefcijfer: aangepaste takenpakketten	Realisatie:

GROEI- EN LEERVERMOGEN

Personeelstevredenheid		
Doelstelling	Houden van de 2-jaarlijkse personeelstevredenheidsenquête	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • terugkoppelen van de resultaten van de vorige bevraging • houden van de algemene personeelstevredenheidsenquête 	
Meting	enquêtes	
	Streefcijfer: respons van 50 %	Realisatie:
Betrokkenheid		
Doelstelling	Uitvoeren van interne kwaliteitsaudits	
Actie	auditpool staat in voor de uitvoering van de interne audits	
Meting	aantal uitgevoerde interne audits	
	Streefcijfer: audit van alle processen	Realisatie:

FINANCIËEL PERSPECTIEF

Financiële zekerheid		
Doelstelling	Goedkeuring budget en meerjarenplan	
Actie	opmaak en agenderen op de beleidsvergaderingen	

Meting	goedkeuringsbeslissing	
Streefcijfer: goedkeuringsbeslissing		Realisatie:
Maximaal benutten van de overheidsmiddelen/subsidiekanalen		
Doelstelling	budgethouders bekijken alle subsidiemogelijkheden	
Actie	sensibiliseren budgethouders om max. alle subsidiemogelijkheden te onderzoeken	
Meting	ontvanger subsidies	
Streefcijfer: opvolging via de kwartaalrapportering		Realisatie:

Kwaliteit, Veiligheid, Milieu & Ethiek

Kwaliteit

KLANTENPERSPECTIEF

Ruim kwalitatief hoogstaand aanbod		
Doelstelling	Voldoen aan de ISO-9001 norm.	
Actie	opvolgingsaudit door Bureau Veritas Certification op 12/13 juni 2012	
Meting	hercertificatie	
Streefcijfer : rapport Bureau Veritas Certification		Realisatie:

Veiligheid

INTERNE PROCESSEN

Nieuwe praktijken/werkmethoden		
Doelstelling	Opvolgen arbeidsmiddelen	
Actie	opvolgen vervaldatum keuringsverslag met verwittiging naar betrokken diensten.	
Meting	performantie indicatoren.	
Streefcijfer: 8		Realisatie:
Doelstelling	Opvolgsysteem voor tijdelijke en mobiele werkplaatsen (bouwwerken, herstellingswerken, renovatie)	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • opvolgingssysteem. • werken in eigen beheer met diverse aannemers op dezelfde werkplaats minimale vereisten of afspraken. 	
Meting	registratie in safety soft	
Streefcijfer: opvolging in safety soft		Realisatie:
Doelstelling	Voor iedere functie in het OCMW beschikken over een werkpostfiche	
Actie	maken van werkpostfiche voor vast personeel op basis van risico analyse	
Meting	beschikbare werkpostfiches op sharepoint (+- 72 stuks)	

Streefcijfer: 1 ^e Kw de dringendste overige Kw rest		Realisatie:
Effeciëntie verhogen		
Doelstelling	Optimaliseren actiekaarten brand Meers en Coorenblomme	
Actie	via werkgroep optimaliseren	
Meting	op sharepoint	
Streefcijfer: 100%		Realisatie:
Doelstelling	Klassement veiligheid	
Actie	volgens nieuw Sardo systeem	
Meting	1/3 verwezenlijkt	
Streefcijfer: 1/3		Realisatie:
Milieuvriendelijke en veilige infrastructuur		
Doelstelling	Overzichtsmatrix brandveiligheid Meers	
Actie	integratie fase 3	
Meting	map 31	
Streefcijfer: rapportering mogelijk (bestuur, brandweer)		Realisatie:

GROEI- EN LEERVERMOGEN

Personeelstevredenheid		
Doelstelling	Performantie opmaken betreffende PBM's.	
Actie	meetsysteem voor tevredenheid over PBM's	
Meting	performantie indicatoren	
Streefcijfer: 60%		Realisatie:
Deskundigheid		
Doelstelling	Opleidingen volgen betreffende brandveiligheid Meers.	
Actie	opleiding(en) brandveiligheid voor preventieadviseur	
Meting	per module of thema	
Streefcijfer: minstens 1		Realisatie:
Veilige werkomgeving		
Doelstelling	Observatie en installatie van veilig gedrag in de onderneming.	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • samenstellen werkgroep • opmaken programma 	
Meting	aantal x per jaar samenkomst werkgroep	
Streefcijfer: 2		Realisatie:
Doelstelling	Gezondheid en werken.	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • samenstellen werkgroep • opmaken programma 	
Meting	aantal x per jaar samenkomst werkgroep	
Streefcijfer: 2		Realisatie:

Doelstelling	Instructies rond gevaarlijke producten aanpassen aan de nieuwe wetgeving.	
Actie	finalisering werkinstructies, veiligheidsfiches	
Meting	inventaris	
	Streefcijfer: rapport inventaris met nieuwe pictogrammen op SP	Realisatie:
Doelstelling	Noodprocedures	
Actie	elektriciteitsuitval + gas (boordtabel 2011)	
Meting	procedure	
	Streefcijfer: op sharepoint + vermeld op kwal vergadering	Realisatie:
Doelstelling	Risico analyses: integratie in veiligheidsdatabank Saftey Soft. - IDP	
Actie	rapportage aanmaken (boordtabel 2011)	
Meting	rapport uit safteysoft op sharepoint	
	Streefcijfer: rapport	Realisatie: eerste aanzet ingave
Doelstelling	Persoonlijke beschermingsmiddelen	
Actie	maken van instructies voor gebruik en onderhoud (voortzetting uit inventaris PBM 2011)	
Meting	instructies	
	Streefcijfer: staan op sharepoint voor ganse OCMW	Realisatie:
Doelstelling	Werken bij derden (klusjes en groendienst)	
Actie	opmaak procedure	
Meting	procedure op sharepoint	
	Streefcijfer: procedure	Realisatie:
Doelstelling	Rookdedectie optimaliseren	
Actie	gascabine	
Meting	indienststellingsverslag	
	Streefcijfer: verslag ok	Realisatie:
Doelstelling	Risico analyses liften C blok Meers	
Actie	door erkend organisme	
Meting	verslag	
	Streefcijfer: verslag	Realisatie:
ICT en technologie		
Doelstelling	Databank IDPB	
Actie	beschikbaar maken op netwerk via sql server	
Meting	staat op sql server	
	Streefcijfer: eind 2012	Realisatie:

Milieu

INTERNE PROCESSEN

Nieuwe praktijken/werkmethoden

Doelstelling	Aanpassen metingstabellen (gas, water, elektriciteit) aan de nieuwe gebouwenconfiguratie (uitbreiding De Meers (fase 3) en nieuwe administratie - sociale dienst)	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • in kaart brengen nieuwe gebouwen en meetpunten • aanpassen tabellen in Share Point (performantieindicatoren) 	

Meting	nieuwe tabellen klaar tegen februari 2012	
	Streefcijfer: februari 2012	Realisatie:
Milieuvriendelijke en veilige infrastructuur		
Doelstelling	Papierverbruik binnen het OCMW vermindert met 1% tov 2011	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • bijhouden papierverbruik • tijdens de kwaliteitsvergaderingen de resultaten toetsen aan de verbruikscijfers 2011 • regelmatig sensibiliseren van medewerkers om papierverbruik te verminderen (nieuwsflits, teamvergaderingen e.d.) • communiceren van resultaten 	
Meting	via performantieindicatoren 'Milieu'	
	Streefcijfer: -1% tov 2011	Realisatie:
Doelstelling	Woning te Desselgem – Ooigemstraat – verbeteren energetische prestaties gebouw door het isoleren van de woning en het plaatsen van een nieuwe hoogrendementsketel	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • isoleren dak en muren • vervangen van de oude verwarmingsinstallatie door een nieuwe hoogrendementsketel 	
Meting	isolatie en nieuwe ketel uitgevoerd tegen okt. 2012	
	Streefcijfer: okt. 2012	Realisatie:

GROEI- EN LEERVERMOGEN

Deskundigheid		
Doelstelling	Volgen van vormingsmomenten en studiedagen rond milieu binnen de zorgsector - Milieu	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • opvolgen opleidingsaanbod • keuzes bepalen naar inhoud, relevantie en kostprijs • inplannen in agenda 	
Meting	registratie aantal uren vorming – minstens 10 u. tegen eind 2012	
	Streefcijfer: 10 u.	Realisatie:

FINANCIËEL PERSPECTIEF

Maximaal benutten van de overheidsmiddelen/subsidiekanalen		
Doelstelling	Opvolgen project 'Photovoltaïsche zonnepanelen' op de platte daken van de diverse OCMW-instellingen	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • opvolgen uitvoering en vergelijken met bepalingen in contract (contract, samen met stad Waregem) • bijhouden resultaten (verbruiken en opbrengsten) • communiceren van de behaalde resultaten (intern en extern) 	
Meting	resultaten verbruiken – minstens 80% van de vooropgestelde winst wordt gehaald	
	Streefcijfer: 80 % van geraamde energiewinst	Realisatie:

Ethiek

Naambekendheid

Doelstelling	Het opnieuw bewustmaken van de mogelijkheid om ethische problemen te melden.	
Actie	lancering van een nieuwe campagne	
Meting	aantal nieuw binnengekomen meldingen	
	Streefcijfer: aantal 5	Realisatie:

Groep Administratie

Externe communicatie

KLANTENPERSPECTIEF

Ruim kwalitatief hoogstaand aanbod

Doelstelling	Coördinatie en controle van alle informatiestromen	
Actie	<ul style="list-style-type: none">• regelmatige controle van de infostromen adhv. checklist• bijhouden van documentatie in inkom en wachttruimte cliënten	
Meting	metingsgegevens in sharepoint	
	Streefcijfer: 100 %	Realisatie:

Interne communicatie

INTERNE PROCESSEN

Afstemming dienstverlening

Doelstelling	Betere afstemming dienstverlening via het MAT ifv. de OCMW-raad	
Actie	maandelijks MAT voor de agenda van de OCMW-raad wordt verstuurd	
Meting	maandelijkse verslaggeving	
	Streefcijfer: 12x/jaar	Realisatie:

Secretariaat/Onthaal

KLANTENPERSPECTIEF

Klantentevredenheid

Doelstelling	Constate tevredenheidsmeting gericht naar het brede publiek door de	
--------------	--	--

	opmaak van een signalisatieformulier.	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • opmaak van het signalisatieformulier • formulier ter beschikking stellen in de wachtzaal; aan het onthaal en aanbieden bij probleemstellingen • verwerken van de ontvangen documenten • ad hoc bespreking in het team van de knelpunten en eventueel overleg met de hulpverleners • input van de verbeteracties in het AVAP of beleidsnota 	
Meting	aantal ontvangen formulieren	
Streefcijfer: 100 % registratie van de formulieren		Realisatie:

INTERNE PROCESSEN

Afstemming dienstverlening		
Doelstelling	Uitwerken van een gezamenlijk consulteerbare adressendatabank OCMW-stad	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • overleg met de betrokken OCMW- en stadsdiensten • oplijsting van de input (doorverwijzers, raadsleden,) • uitwerking van de transparante databank door ICT • aandacht voor bewaking en updating 	
Meting	uitbreiding performantie met gezamenlijke adressendatabank	
Streefcijfer: maandelijkse controle		Realisatie:
Nieuwe praktijken/werkmethoden		
Doelstelling	Implementeren van een elektronisch postregistratiesysteem.	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • marktonderzoek naar bestaande oplossingen • in kaart brengen eigen postbewegingen • nagaan in hoeverre dossiers zo volledig mogelijk elektronisch kunnen worden behandeld • opstart met 1 proces • er is een duidelijke visie op elektronisch documentbeheer 	
Meting	er is minstens een lastenboek tegen juni 2012	
Streefcijfer: 20 % van de processen		Realisatie:
Doelstelling	Fysieke verhuis van het archief ivf het te verlaten gebouw + optimaliseren van de inhoud	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • voorbereiden, realiseren van en actieve deelname aan de verhuis • oplijsten van de praktische en logistieke eigen middelen + waar nodig externe contacten leggen • opkuis van het te verlaten gebouw • aanpassen procedure archief • sensibiliseren gebruikers over de aangepaste procedure • speciale behandeling van de oude stukken dmv aankoop zuurvrije dozen • uitwerken van de signalisatie op de rekken • inventariseren van de totale inhoud op pc • digitaliseren van historisch belangrijke stukken 	
Meting	een geordend archief is aanwezig performantie van de afhalingen binnen de SD	
Streefcijfer: verhuis 100 % inventariseren 50 %		Realisatie:
Doelstelling	Opstart digitale beschikbaarheid van informatie voor raadsleden.	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • benchmarkonderzoek bij het stadsbestuur • opmaak stappenplan voor welke beleidsvergaderingen informatie wordt ter beschikking 	

	gesteld <ul style="list-style-type: none"> • duidelijke afspraken en beheersverantwoordelijkheden vastleggen • de juiste applicaties aanwenden
Meting	informatie voor Bijzondere Comité's wordt digitaal verspreid
Streefcijfer: opstart met comités: 100 %	
Realisatie:	
Efficiëntie verhogen	
Doelstelling	Optimaliseren van de onthaalwerking
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • uitwerken van een evenwichtige werkverdeling/doublure/verlofopname/permanentie met behoud van verantwoordelijkheden + evaluatie en bijsturing • ondersteunen van de onthaalmedewerkers door overleg op vaste tijdstippen waar de gemaakte afspraken worden geevalueerd • verdere verfijning van de doorgaven in New Horizon mbt onthaal + uitschrijven werkinstructie • evaluatie van de praktische invulling van het charter in samenspraak met betrokken directies + bijsturing waar nodig • er is een duidelijk klantvriendelijke visie • verfijning en updating van het draaiboek
Meting	werkinstructies op SP performantie updating draaiboek
Streefcijfer: 100 % werkinstructies op SP 100 % performantie draaiboek	
Realisatie:	
Doelstelling	Opvolging en bijsturen van cliënt- en telefoondoorstroming
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • sensibilisering medewerkers tot correct gebruik bestaande afspraken • uitwerken van een beoordelingssysteem • permanent bijsturen via verslaggeving overleg onthaal en verslaggeving overleg onthaal/hoofden SD
Meting	meting wachttijd cliënten SD meting telefonische bereikbaarheid SD
Streefcijfer: wekelijkse bespreking via vast agendapunt op het overleg: 100 % wekelijkse meting doorstroming: 100 %	
Realisatie:	

GROEI- EN LEERVERMOGEN

Deskundigheid	
Doelstelling	Organiseren van vorming voor onthaalmedewerkers mbt omgaan met agressie aan de balie
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • contacteren van organisaties die deze vorming aanbieden • keuzes bepalen naar inhoud en kostprijs • opleidingsmomenten inplannen in het permanentiesysteem
Meting	aantal vormen georganiseerd rond dit thema
Streefcijfer: 1 voor elke onthaalmedewerker	
Realisatie:	

Aankoopdienst

INTERNE PROCESSEN

Afstemming dienstverlening	
Doelstelling	Op punt stellen van werking magazijn kantoorbenodigdheden, papier en computersupplies
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • na verhuis naar fase 3 – inventariseren van alle producten • implementeren nieuwe inventaris in Ultimo software • organiseren van magazijn zelf
Meting	Ultimo magazijn functioneert vanaf mei 2012
<p style="text-align: center;"><u>Streefcijfer:</u> mei 2012 <u>Realisatie:</u></p>	
Nieuwe praktijken/werkmethoden	
Doelstelling	Uitwerken nieuw en uniform intern bestelsysteem voor kantoor materiaal
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • op basis van inventaris opmaken van een intern bestelformulier, hetzij via Ultimo, hetzij via andere database • operationeel maken van systeem en uittesten • communicatie van de nieuwe werkmethode • invoeren van nieuw systeem tegen juli 2012
Meting	realisatie van het nieuwe systeem tegen juli 2012
<p style="text-align: center;"><u>Streefcijfer:</u> juli 2012 <u>Realisatie:</u></p>	
Doelstelling	Implementeren van nieuwe wetgeving overheidsopdrachten in de basis- en modeldocumenten
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • inventariseren van de meest courante documenten • documenten aanpassen ifv de nieuwe wetgeving
Meting	documenten klaar tegen eind 2012 of tegen de inwerkingtreding van betrokken besluiten of wetten;
<p style="text-align: center;"><u>Streefcijfer:</u> eind 2012 <u>Realisatie:</u></p>	
Efficiëntie verhogen	
Doelstelling	Realisatie van de vooropgestelde investeringen - minimaal 90 % uitgevoerd, waarvan 90 % binnen het voorziene tijdschema.
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • opmaken investeringsplan na de voorbereidende gesprekken met de betrokken diensten en de financiële dienst • verkennende gesprekken voeren met de betrokken staf- en lijndiensten over het inhoudelijke en de opportuniteit op het ogenblik van de opstart van het dossier • opmaken dossier per item en aanvraag visum ontvanger • opstart gunningprocedure • bespreken offerte met betrokken partijen • opmaken gunningvoorstel voor de raad • uitvoering raadsbeslissing en verdere opvolging • bijhouden evolutie investeringstotaal en budgetcontrole • bijsturen van tijdschema en/of investeringsopdrachten
Meting	minimum 90 % van het investeringsplan moet uitgevoerd zijn op het einde van het jaar (= minstens beslissing van de Raad) 90 % van de gerealiseerde investeringsdossiers wordt gerealiseerd binnen de voorziene planning
<p style="text-align: center;"><u>Streefcijfer:</u> 90 % <u>Realisatie:</u></p>	

Milieuvriendelijke en veilige infrastructuur	
Doelstelling	Bouwproject bejaardenwoningen in de Kerkdreef te Beveren-Leie – coördinatie tussen OCMW, architect en WVI
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • bijwonen van de werk- en werfvergaderingen • zorgen voor een vlotte communicatie tussen de betrokken partijen
Meting	aanwezigheid van minstens 90% op de geplande werk- en werfvergaderingen
Streefcijfer: 90%	
Realisatie:	

GROEI- EN LEERVERMOGEN

Deskundigheid	
Doelstelling	Volgen van een opleiding rond de uitvoeringsbesluiten op de nieuwe wet op de overheidsopdrachten. - Aankoopdienst
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • opvolgen opleidingsaanbod • keuzes bepalen naar inhoud en kostprijs • opleidingsmomenten inplannen in agenda
Meting	registratie aantal vormingsuren – minstens 1 dag (7 u)/medewerker AD tegen eind 2012
Streefcijfer: 14 u.	
Realisatie:	

Juridische dienst

INTERNE PROCESSEN

Nieuwe dienstverlening	
Doelstelling	Snellere anticipatie op dossiers die in aanmerking komen voor collectieve schuldenregeling.
Actie	opstart van een overleg tussen de sociale en de juridische dienst, gekoppeld aan het cliëntoverleg
Meting	aantal keer plaatsgevonden in 2012.
Streefcijfer: 6x in 2012	
Realisatie:	
Nieuwe praktijken/werkmethoden	
Doelstelling	Nieuw klassementssysteem
Actie	integratie en aanpassing procedure- en invorderingsdossiers volgens het ARIES-systeem
Meting	aantal geklasseerde dossiers
Streefcijfer: 100 %	
Realisatie:	
Doelstelling	Werkbare database invorderingsdossiers
Actie	ontwerpen van een aangepaste excellijst waar gemakkelijk een overzicht gegeven kan worden van alle dossiers die tot een bepaalde categorie behoren
Meting	aantal overgezette dossiers
Streefcijfer: februari 2012	
Realisatie:	
Efficiëntie verhogen	

Doelstelling	2 juristen met een eigen specialisatie	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> dossierverdeling uitwerken tussen de 2 juristen 	
Meting	ontwerp van document met een uitgeschreven dossierverdeling	
Streefcijfer: dossierverdeling		Realisatie:

GROEI- EN LEERVERMOGEN

ICT en technologie		
Doelstelling	Totale openstaande invorderingsdossiers berekenen en te categoriseren	
Actie	creatie van een tool om concrete statistieken betreffende de openstaande invorderingen te kunnen becijferen.	
Meting		
Streefcijfer: totaal openstaande invorderingsdossiers		Realisatie:

Financiële dienst

KLANTENPERSPECTIEF

Prijszetting		
Doelstelling	Bewaking van het budget en de kostprijs van de dienstverleningen	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> bepalen van de gemeentelijke bijdrage, in consensus met het stadsbestuur berekenen van de kostprijzen van dienstverleningen met gegevens uit de jaarrekening 	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> kostprijsberekeningen bij de toelichting van de jaarrekening berekening van de gemeentelijke bijdrage vanuit informatie van de budgetcommissies en het managementteam 	
Streefcijfer: raadszitting mei 2012		Realisatie:

INTERNE PROCESSEN

Nieuwe praktijken/werkmethoden		
Doelstelling	Implementatie van het BBC-financieel instrumentarium	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> opmaak van het nieuw rekeningstelsel herwerken en aanvullen van de waarderingsregels installatie van de vernieuwde software testen van de nieuwe software en testen van alle rapporteringsmodellen 	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> boekingen in het nieuwe BBC-systeem toepassing van de nieuwe waarderingsregels uittesten van de nieuwe rapporteringsmodellen permanente evaluatie van de software door controle van de boekingsgegevens 	
Streefcijfer: gans het jaar 2012 - bijsturing		Realisatie:
Effeciëntie verhogen		

Doelstelling	Klassement van de financiële vorderingsdossiers herinrichten	
Actie	opstellen van afzonderlijke lijsten volgens de soorten vorderingsdossiers	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> lijsten per soort van vorderingsdossier: uitkeringen, csr, advocaat de dossiers zijn geklasseerd in een mappensysteem samenvatting van de lijst per soort met actuele stand van zaken per dossier 	
Streefcijfer: februari 2012		Realisatie:

FINANCIËEL PERSPECTIEF

Financiële zekerheid		
Doelstelling	Goedkeuring van het meerjarenplan en het budget	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> bijeenkomsten budgetcommissies en managementteam opmaak van de ontwerpen meerjarenplan en budget 	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> vaststellings- en goedkeuringsbeslissingen volgens decretale procedures bezorging meerjarenplan en budget aan de overheidsinstanties 	
Streefcijfer: opmaak eind vorg jaar start werkjaar januari 2012		Realisatie:

Informatica

INTERNE PROCESSEN

Effeciëntie verhogen		
Doelstelling	Beter printmanagement	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> marktonderzoek en benchmarking implementatie printermanagement 	
Meting	systeem van printermanagement is operationeel	
Streefcijfer: 100% gerealiseerd in 2012		Realisatie:
Doelstelling	Veiligheidsplan is actualiseren ism informatiebeveiligingsadviseur	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> risicoanalyse opmaken continuïteitsplan opmaken veiligheidsplan actualiseren 	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> risicoanalyse staat op papier continuïteitsplan is opgemaakt veiligheidsplan is actueel en goedgekeurd door de Raad 	
Streefcijfer: midden 2012		Realisatie:
Doelstelling	Verbeteren en optimaliseren internetverbinding (Isa-server)	
Actie	installatie nieuwe firewall	
Meting	er is een nieuwe firewall	
Streefcijfer: 31/03/2012		Realisatie:
Doelstelling	Vervangen oude pc's op diverse diensten	
Actie	inventarisatie, opstart aankoopprocedure, installatie	
Meting	oude pc's zijn vervangen	
Streefcijfer: 31/03/2012		Realisatie:
Doelstelling	Fotobestand rationaliseren	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> alle foto's en andere media op een specifieke fotoserver installeren backup realiseren buiten organisatie 	

Meting	foto's zijn gemigreerd en gecategoriseerd in nieuwe server	
	Streefcijfer: 31/03/2012	Realisatie:
Doelstelling	Machtigingen verfijnen kwaliteitssysteem	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • inventarisatie machtigingen • machtigingen herdefiniëren 	
Meting	machtigingen staan op punt	
	Streefcijfer: 31/03/2012	Realisatie:
Doelstelling	Doorlichting enkele belangrijke netwerkelementen	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • doorlichting Citrixomgeving (efficiëntie en performantie) • doorlichting netwerkperformantie 	
Meting	er is een overzicht van de knelpunten	
	Streefcijfer: 31/06/2012	Realisatie:
Doelstelling	Upgrade databaseserver	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • aankoopprocedure starten • installatie 	
Meting	nieuwste versie van Ms-SQL server is geïnstalleerd	
	Streefcijfer: februari 2012	Realisatie:

Technische dienst

KLANTENPERSPECTIEF

Klantentevredenheid

Doelstelling	Tevredenheidsspeiling bij gebruikers van technische dienst	
Actie	opstellen en laten invullen van vragenlijst door zoveel mogelijk gebruikers	
Meting	bespreking resultaten in team	
	Streefcijfer: 80%	Realisatie:

Ruim kwalitatief hoogstaand aanbod

Doelstelling	Garanderen van constante watervoorziening in ganse campus	
Actie	aanpassing drukverhoging	
Meting	plaatsing sturing voor drie pompen in cascade	
	Streefcijfer: plaatsing = 100%	Realisatie:
Doelstelling	Hoog niveau van herstellingen garanderen	
Actie	defecten en pannes in één keer goed herstellen	
Meting	aantal jobs meten per installatie via Ultimo	
	Streefcijfer: Maximum 10% van de herstellingen op zelfde toestel uitvoeren in periode van 2 maand (als er een herstelling is gebeurd op een bepaald toestel moet dit toestel voor minstens 2 maanden intact blijven.	Realisatie:

INTERNE PROCESSEN

Afstemming dienstverlening	
Doelstelling	Bij activiteiten voldoende uniform aanbod van materiaal verzekeren
Actie	10 bijkomende klaptafels aankopen
Meting	bij alle activiteiten waar tafels nodig zijn geen oude tafels gebruiken tenzij expliciet anders gevraagd. Opvolging via jobs Ultimo
Streefcijfer: levering = 100%	
Realisatie:	
Nieuwe dienstverlening	
Doelstelling	Inrichten en ombouw van Manege naar nieuwe dagverzorging
Actie	in eigen beheer aanpassingen uitvoeren
Meting	dagverzorging afgewerkt
Streefcijfer: afwerking tegen september 2012	
Realisatie:	
Nieuwe praktijken/werkmethoden	
Doelstelling	Werken met stagiairs van VTI en KA voor verschillende projecten
Actie	scholen aanspreken, inplannen stage,...
Meting	stage voor elektriciens, sanitair en houtbewerking
Streefcijfer: stage verslag = 100%	
Realisatie:	
Effeciëntie verhogen	
Doelstelling	Beheersing uitvoeringstijden van de verschillende jobs
Actie	aanpassen van performantie indicatoren (meting over vaste periodes)
Meting	meting van duur jobs in functie van prioriteit en in functie van bezetting
Streefcijfer:	
Oproep : <2u ; dringend <24u ; Planbaar <360u	
Realisatie:	
Doelstelling	Beheersing uitvoeringstijden van de verschillende jobs
Actie	aanpassen van performantie indicatoren (meting over vaste periodes)
Meting	meting van duur jobs per techniker
Streefcijfer:	
Oproep : <2u ; dringend <24u ; Planbaar <360u	
Realisatie:	
Milieuvriendelijke en veilige infrastructuur	
Doelstelling	Toepassen van de nieuwste verlichtingstechnologie binnen de infrastructuur van het OCMW
Actie	verlichting in traphallen uitvoeren met LED verlichting
Meting	vervangen installatie in traphal B
Streefcijfer: plaatsing = 100%	
Realisatie:	

GROEI- EN LEERVERMOGEN

Betrokkenheid	
Doelstelling	Betrokkenheid verhogen van technikers

Actie	maandelijks teamoverleg organiseren	
Meting	verslag teamoverleg	
	Streefcijfer: 9 maal/jaar	Realisatie:
Veilige werkomgeving		
Doelstelling	Creëren van veilige stockage van alle materialen TD	
Actie	uitbreiding TD	
Meting	afwerking uitbreiding	
	Streefcijfer: uitvoering uitbreiding = 100%	Realisatie:

FINANCIËEL PERSPECTIEF

Maximaal benutten van de overheidsmiddelen/subsidiekanalen		
Doelstelling	Subsidie Nationale loterij	
Actie	volledige renovatie woning in Ooigemstraat 23 te Desselgem	
Meting	afwerking in fases: eerst gelijkvloers, nadien verdieping (studio's)	
	Streefcijfer: Volledige afwerking = 100%	Realisatie:

Personeelsdienst

INTERNE PROCESSEN

Afstemming dienstverlening		
Doelstelling	Opvangen van toekomstige pensioneringen	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • systematische bevraging van medewerkers +58 rond hun gewenste pensioendatum • actualiseren van de aanwervingsvoorwaarden van functies die in de toekomst vacant zullen komen 	
Meting	overzicht van de toekomstige pensioneringen en noodzakelijke aanwervingen	
	Streefcijfer: beide acties zijn uitgevoerd	Realisatie:
Doelstelling	Bieden van ondersteuning bij het werken met vrijwilligers aan de verschillende diensten	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • centraliseren van de gegevens van vrijwilligers ikv doorgave naar de verzekering • voorzien van algemene info rond het werken met vrijwilligers • doorverwijzen van kandidaat-vrijwilligers naar de correcte diensten 	
Meting	centraal overzicht van vrijwilligers, kandidaat-vrijwilligers en informatie rond het werken met vrijwilligers	
	Streefcijfer: de 3 geplande acties zijn uitgevoerd	Realisatie:

GROEI- EN LEERVERMOGEN

Deskundigheid	
Doelstelling	Optimaliseren van het competentiegebaseerd selectie
Actie	<ul style="list-style-type: none"> inventarisatie van de meest geselecteerde functies en noden/mogelijkheden van praktijktesten en persoonlijkheidstesten verkennen van de markt op vlak van testing
Meting	uitgewerkt voorstel rond het gebruik van testen
<u>Streefcijfer:</u> beide acties zijn uitgevoerd <u>Realisatie:</u>	
Veilige werkomgeving	
Doelstelling	Uitbouw van een ziekteverzuimbeleid/gezondheidsbeleid ism IDEWE
Actie	<ul style="list-style-type: none"> opstarten van een werkgroep zicht krijgen op het ziekteverzuim en de knelpunten binnen de organisatie bepalen van te nemen acties
Meting	projectplan
<u>Streefcijfer:</u> uitgewerkt projectplan <u>Realisatie:</u>	
ICT en technologie	
Doelstelling	Verder uitbouwen van het softwarepakket Cevips-HRM
Actie	<ul style="list-style-type: none"> opstart van de module vorming invoeren van de consultatiemodule voor diensthoofden
Meting	de module Cevips-HRM en de consultatiemodule zijn volledig operationeel
<u>Streefcijfer:</u> 2 geplande acties zijn uitgevoerd <u>Realisatie:</u>	
Doelstelling	Toepassing van het tijdsregistratiesysteem ProTime binnen het volledige OCMW
Actie	<ul style="list-style-type: none"> communicatie naar medewerkers en diensthoofden opleiden van de diensthoofden invoeren van de uurroosters realiseren van de automatische linken tussen het tijdsregistratiepakket en het loonpakket
Meting	
<u>Streefcijfer:</u> 80% van de medewerkers werkt via Protime <u>Realisatie:</u>	

FINANCIËEL PERSPECTIEF

Maximaal benutten van de overheidsmiddelen/subsidiekanalen	
Doelstelling	Afronden van het diversiteitsplan
Actie	<ul style="list-style-type: none"> afwerken van de geplande acties indienen van het bewijsdossier
Meting	bedrag van de ontvangen subsidie
<u>Streefcijfer:</u> de maximale subsidie wordt bereikt <u>Realisatie:</u>	

Sociale dienst

Individuele hulpverlening

KLANTENPERSPECTIEF

Klantentevredenheid	
Doelstelling	Max. telefonische bereikbaarheid
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • sensibilisering medewerkers tot correct gebruik van de bestaande afspraken (flowchart telefonie) • permanent bijsturen via verslaggeving overleg team individuele hulpverlening en projectteam en verslaggeving overleg onthaal/hoofden SD. • terugkoppeling door diensthoofden SD naar medewerkers op basis van beoordelingssysteem onthaal
Meting	zie performantie-indicatoren onthaal (meting wachttijd cliënten SD + meting telefonische bereikbaarheid SD)
<p style="text-align: center;"><u>Streefcijfer:</u> maandelijks bespreking (telefonische bereikbaarheid) via vast agendapunt tijdens overleg met onthaal/diensthoofden SD =12x</p> <p style="text-align: center;"><u>Realisatie:</u></p>	
Ruim kwalitatief hoogstaand aanbod	
Doelstelling	Problemen detecteren met betrekking tot thuisloosheid en ontwikkelen hulpverleningsantwoord voor groeiend probleem huisvesting.
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • in kaart brengen betrokken actoren en netwerken • in kaart brengen knelpunten en opportuniteiten • inspelen op deze opportuniteiten en realiseren/optimaliseren samenwerking/netwerken • aanpakken van de knelpunten voor zover we er impact op hebben • signaleren van knelpunten aan de bevoegde instanties en beleid • ontwikkelen methodiek in het kader van wonen (huishouding, organisatie,...) en implementeren in 2 studio's doorgangswoning Ooigemstraat.
Meting	<ul style="list-style-type: none"> • verslagen ad hoc werkgroep en kwartaalforum • opmaak visietekst • toepassen methodiek (controle via NH-historiek contacten-handelingsplannen) • verwerking resultaten bevraging immokantoren 1e kwartaal tegen 30/4/2012 • verwerking resultaten bevraging immokantoren 4e kwartaal tegen 31/12/2012 • verwerking resultaten maandelijkse bevraging aantal dringende woningnoodsituaties (PI)
<p style="text-align: center;"><u>Streefcijfer:</u> 100% verslagen akkoord BCSD m.b.t. visietekst 100%=implementatie methodiek in 2 studio's 2x verwerking resultaten bevraging 12x verwerking meting aantal dringende woningnoodsituaties</p> <p style="text-align: center;"><u>Realisatie:</u></p>	

INTERNE PROCESSEN

Afstemming dienstverlening			
Doelstelling	Afstemmen van behoeften en mogelijkheden met betrekking tot huisbezoeken die passen binnen een ruimer, breed gedragen concept van hulpverlening		
Actie	<ul style="list-style-type: none"> huisbezoeken bij alle nieuwe beslissingen leefloon (team IHV) bepalen van duidelijke visie/richtlijnen/strategie met betrekking tot huisbezoeken 		
Meting	<ul style="list-style-type: none"> meting huisbezoeken via NH verslagen ad hoc werkgroep en kwartaalforum overeenstemming bekomen rond visietekst en prioriteiten met beleid opmaak werkinstructie met nieuwe richtlijnen 		
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <u>Streefcijfer:</u> 100% HB 100% verslagen 100% goedkeuring visietekst BCSD 100 % opmaak werkinstructie </td> <td style="width: 50%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <u>Realisatie:</u> </td> </tr> </table>		<u>Streefcijfer:</u> 100% HB 100% verslagen 100% goedkeuring visietekst BCSD 100 % opmaak werkinstructie	<u>Realisatie:</u>
<u>Streefcijfer:</u> 100% HB 100% verslagen 100% goedkeuring visietekst BCSD 100 % opmaak werkinstructie	<u>Realisatie:</u>		
Nieuwe dienstverlening			
Doelstelling	Realiseren studieondersteuning		
Actie	<ul style="list-style-type: none"> realiseren randvoorwaarden (ankerfiguur, vrijwillige studenten, afspraken met vzw Katrol) implementatie en uitbouwen van studieondersteuning bij cliënten van de sociale dienst 		
Meting	<ul style="list-style-type: none"> aantonen realisatie randvoorwaarden op basis van correspondentie realiseren 4 begeleidingen tegen 30/12/2012 		
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <u>Streefcijfer:</u> 100% randvoorwaarden 100% realisatie begeleiding </td> <td style="width: 50%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <u>Realisatie:</u> </td> </tr> </table>		<u>Streefcijfer:</u> 100% randvoorwaarden 100% realisatie begeleiding	<u>Realisatie:</u>
<u>Streefcijfer:</u> 100% randvoorwaarden 100% realisatie begeleiding	<u>Realisatie:</u>		
Doelstelling	Project opvoedingsondersteuning gericht op de kansarme gezinnen i.s.m. VOT leper. - Individuele hulpverlening		
Actie	<ul style="list-style-type: none"> registratie van het aantal vragen en tussenkomsten vormingen voor de maatschappelijk werker uitbreiden doelgroep op doorverwijzing CLB en LOI 		
Meting	<ul style="list-style-type: none"> registratie van de gedane tussenkomsten verslagen van de werking 		
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <u>Streefcijfer :</u> 100% </td> <td style="width: 50%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <u>Realisatie :</u> </td> </tr> </table>		<u>Streefcijfer :</u> 100%	<u>Realisatie :</u>
<u>Streefcijfer :</u> 100%	<u>Realisatie :</u>		
Doelstelling	Begeleiden en opvolging van FRGE-dossiers. - Individuele hulpverlening		
Actie	<ul style="list-style-type: none"> bekendmaken van het FRGE en begeleiden van cliënten 		
Meting	<ul style="list-style-type: none"> aantal FRGE-dossiers 		
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <u>Streefcijfer :</u> 100% </td> <td style="width: 50%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <u>Realisatie :</u> </td> </tr> </table>		<u>Streefcijfer :</u> 100%	<u>Realisatie :</u>
<u>Streefcijfer :</u> 100%	<u>Realisatie :</u>		
Nieuwe praktijken/werkmethoden			
Doelstelling	Ondersteuning van initiatieven in kader van de digitale kloof		
Actie	<ul style="list-style-type: none"> deelname aan de digitale week 2012 (stimuleren van zowel partners als deelnemers tot deelname) deelname aan overlegplatform rond digitale kloof formuleren van voorstellen in kader van de digitale kloof 		
Meting	<ul style="list-style-type: none"> registratie als deelnemer van de digitale week indien mogelijk in samenwerkingsverband verslagen overlegplatform digitale kloof formuleren voorstellen op regelmatige basis, met eindverslag tegen 30/12/2012 		
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <u>Streefcijfer:</u> 100% </td> <td style="width: 50%; padding: 5px; vertical-align: top;"> <u>Realisatie:</u> </td> </tr> </table>		<u>Streefcijfer:</u> 100%	<u>Realisatie:</u>
<u>Streefcijfer:</u> 100%	<u>Realisatie:</u>		

Doelstelling	Cliënten sensibiliseren in functie van rationeel GSM-verbruik. - Individuele hulpverlening	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • bespreking in teamvergadering hoe omgaan met overmatige telecomfacturen • bespreking tussen maatschappelijk werker en cliënten budgetbeheer • voorwaarden koppelen aan aanvullende steun op vraag van BCSD 	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> • registratie aantal beslissingen BCSD met betrekking tot hoge telecomfacturen • verslag cliëntoverleg resultaat bespreking hoge telecomfacturen 	
	Streefcijfer: verslag cliëntoverleg 100% registratie volgens beslissingen BCSD	Realisatie:
Efficiëntie verhogen		
Doelstelling	Performantie verhogen en realiseren eenvormigheid in sociaal onderzoek en verlengingscriteria voedselpakketten	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • uitwerken gebruiksvriendelijk systeem om sociaal onderzoek te voeren met voldoende garanties voor privacy en behoud laagdrempeligheid • implementeren in de werking (MW en vrijwilligers) • evalueren 	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> • tegen 30/5/2012 gebeuren 50% van de verlengingen op nieuwe manier • tegen 30/11/2012 gebeuren 100% van de verlengingen op deze manier • evaluatie op basis van verslag 	
	Streefcijfer: 50% (30/5/2012) 100% (30/11/2012) 100% verslag	Realisatie:
Doelstelling	Wachttijd tot een minimum beperken.	
Actie	werken met afspraken	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> • permanent bijsturen via verslaggeving overleg sectorteam en projectteam en verslaggeving overleg onthaal/hoofden SD. • meting wachttijd nieuwe meldingen (zonder afspraak) a.d.h.v. de aangemaakte tickets in New Horizon via performantie-indicatoren onthaal • meting wachttijd reguliere cliënten (op afspraak) a.d.h.v. de aangemaakte tickets in New Horizon via performantie-indicatoren onthaal 	
	Streefcijfer: 80% van de cliënten op afspraak maximale wachttijd 15 min. 80% van de nieuwe meldingen maximale wachttijd 1u.	Realisatie:
Doelstelling	Optimalisatie hulpverlening	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • evenwicht zoeken tussen werkdruk en optimale hulpverlening • uitklaren takenpakket: (MW, adm., derden) • in kaart brengen knelpunten, opportuniteiten, bestaande modellen o.a. samenwerking/netwerken (intern en extern) • ontwikkelen van methodiek voor intensief te begeleiden cliëntsituaties 	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> • bevraging m.b.t. kerntaken / knelpunten / opportuniteiten / grijze zone tegen 31/3/2012 • verwerking resultaten bevraging tegen 2^e kwartaalforum (verslag) • methodiekontwikkeling voorleggen aan beleid tegen 31/12/2012 (verslag) 	
	Streefcijfer: 100% bevraging 100% verslagen 100% overeenstemming met beleid	Realisatie:

Milieuvriendelijke en veilige infrastructuur

GROEI- EN LEERVERMOGEN

Deskundigheid

Doelstelling	Ontwikkelen van een eenduidige, breed gedragen visie op hulpverlening binnen de sociale dienst	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • organiseren van vorming met betrekking tot visievorming in de hulpverlening vertrekkend vanuit bestaande visieteksten, missie, charter klantvriendelijke hulpverlening,... • afstemmen prioriteiten binnen de hulpverlening tussen beleidsniveau en de werkvloer komen tot 1 visie en 1 manier van werken rond enkele specifieke thema's: o.a. empowerment en zelfredzaamheid, instroom en uitstroom budgetbeheer, ... 	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> • visietekst waaruit duidelijke prioriteiten blijken tegen 30/5/2012 • toetsen visietekst aan het beleid tegen 30/6/2012 • visie en werkwijze specifieke thema's tegen 30/12/2012 	
	<p><u>Streefcijfer:</u></p> <p>100% visietekst klaar tegen 30/05/2012 100% overeenstemming met beleid tegen 30/06/2012 100% uitgewerkte visie en werkwijze tegen 30/06/2012</p>	<p><u>Realisatie:</u></p>

Projectwerking

KLANTENPERSPECTIEF

Klantentevredenheid

Doelstelling	Max. telefonische bereikbaarheid	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • sensibilisering medewerkers tot correct gebruik van de bestaande afspraken (flowchart telefonie) • permanent bijsturen via verslaggeving overleg team individuele hulpverlening en projectteam en verslaggeving overleg onthaal/hoofden SD. • terugkoppeling door diensthoofden SD naar medewerkers op basis van beoordelingssysteem onthaal 	
Meting	zie performantie-indicatoren onthaal (meting wachttijd cliënten SD + meting telefonische bereikbaarheid SD)	
	<p><u>Streefcijfer:</u></p> <p>maandelijkse bespreking (telefonische bereikbaarheid) via vast agendapunt tijdens overleg met onthaal/diensthoofden SD =12x</p>	<p><u>Realisatie:</u></p>
Ruim kwalitatief hoogstaand aanbod		
Doelstelling	Problemen detecteren met betrekking tot thuisloosheid en ontwikkelen hulpverleningsantwoord groeiend probleem huisvesting.	

Actie	<ul style="list-style-type: none"> • in kaart brengen betrokken actoren en netwerken • in kaart brengen knelpunten en opportuniteiten • inspelen op deze opportuniteiten en realiseren/optimaliseren samenwerking/netwerken • aanpakken van de knelpunten voor zover we er impact op hebben • signaleren van knelpunten aan de bevoegde instanties en beleid • ontwikkelen methodiek in het kader van wonen (huishouding, organisatie,...) en implementeren in 2 studio's doorgangswoning Ooigemstraat. 	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> • verslagen ad hoc werkgroep en kwartaalforum • opmaak visietekst • toepassen methodiek (controle via NH-historiek contacten-handelingsplannen) • verwerking resultaten bevraging immokantoren 1^e kwartaal tegen 30/4/2012 • verwerking resultaten bevraging immokantoren 4^e kwartaal tegen 31/12/2012 • verwerking resultaten maandelijkse bevraging aantal dringende woningnoodsituaties (PI) 	
	<p><u>Streefcijfer:</u></p> <p>100% verslagen</p> <p>100% beslissing BCSD visietekst</p> <p>100 % implementatie methodiek in 2 studio's</p> <p>100% verwerking resultaten bevraging</p> <p>100% verwerking meting aantal dringende woningnoodsituaties</p>	<p><u>Realisatie:</u></p>
Doelstelling	Sensibiliseren van bewoners Torenhof op vlak van gezondheid	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • overleg met instanties/ buurtorganisaties in de regio die rond dit thema werken • inspelen op gezondheidsthema's (gezonde voeding, beweging, diabetes,...) oa. via vorming, kookworkshops, organiseren van bezoeken,... • samenwerking met actoren en netwerken • indien mogelijk opstart volkstuintjes voor bewoners van wijk Torenhof • komen tot een gerichte doorverwijzing naar bestaande initiatieven met het oog op verduurzamen van dit thema + in kaart brengen van de bestaande initiatieven in de regio. 	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> • benchmarkrapporten van ev. bezoeken • verslagen van overlegforum • stand van zaken volkstuintjes op BCSD per kwartaal • evaluatie van de doorverwijzingen 	
	<p><u>Streefcijfer:</u></p> <p>100 % benchmarkrapporten</p> <p>100 % verslagen van overlegforum</p> <p>100 % svz op BCSD</p>	<p><u>Realisatie:</u></p>

2

INTERNE PROCESSEN

Afstemming dienstverlening		
Doelstelling	Afstemmen van behoeften en mogelijkheden met betrekking tot huisbezoeken die passen binnen een ruimer, breed gedragen concept van hulpverlening	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • bepalen van duidelijke visie/richtlijnen/strategie met betrekking tot huisbezoeken 	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> • verslagen ad hoc werkgroep en kwartaalforum • overeenstemming bekomen rond visietekst en prioriteiten met beleid • opmaak werkinstructie met nieuwe richtlijnen 	
	<p><u>Streefcijfer:</u></p> <p>100% verslagen</p> <p>100% goedkeuring visietekst BCSD</p> <p>100 % opmaak werkinstructie</p>	<p><u>Realisatie:</u></p>

Nieuwe dienstverlening	
Doelstelling	Realiseren studieondersteuning
Actie	<ul style="list-style-type: none"> realiseren randvoorwaarden (ankerfiguur, vrijwillige studenten, afspraken met vzw Katrol) implementatie en uitbouwen van studieondersteuning bij cliënten van de sociale dienst
Meting	<ul style="list-style-type: none"> aantonen realisatie randvoorwaarden op basis van correspondentie realiseren 4 begeleidingen tegen 30/12/2012
Streefcijfer: 100% randvoorwaarden 100% realisatie begeleiding	
Realisatie:	
Doelstelling	Realiseren van een zinvolle dagbesteding voor een afgebakende doelgroep
Actie	<ul style="list-style-type: none"> bepalen en afbakenen van de doelgroep bepalen van de activiteiten en de werking nagaan of samenwerking met andere instanties mogelijk is en subsidiekanalen bekijken realiseren van de randvoorwaarden (personeel, vrijwilligers, afspraken met andere instanties,....) inrichten van de locatie afstemmen met het project volkstuinjes buurtwerking
Meting	<ul style="list-style-type: none"> verslagen via ad hoc werkgroep uitschrijven en vorm geven aan het project + aantonen realisatie randvoorwaarden tegen 30/06/2012 realisatie van de opstart van het project tegen 31/12/2012
Streefcijfer: 100 % randvoorwaarden 30/06/2012 100 % realisatie opstart project 31/12/2012	
Realisatie:	
Nieuwe praktijken/werkmethoden	
Doelstelling	Ondersteuning van initiatieven in kader van de digitale kloof vanuit het buurtwerk in samenwerking met SD ind. hulpverlening
Actie	<ul style="list-style-type: none"> deelname aan de digitale week 2012 (stimuleren van zowel partners als deelnemers tot deelname) deelname aan overlegplatform rond digitale kloof formuleren van voorstellen in kader van de digitale kloof
Meting	<ul style="list-style-type: none"> registratie als deelnemer van de digitale week indien mogelijk in samenwerkingsverband verslagen overlegplatform digitale kloof formuleren voorstellen op regelmatige basis, met eindverslag tegen 30/12/2012
Streefcijfer: 100%	
Realisatie:	
Doelstelling	Optimalisatie verwerking medische kosten
Actie	<ul style="list-style-type: none"> opmaak procedure + Implementeren nieuwe werking medische kosten afstemmen tijdens regio-overleg afstemming nieuwe werkwijze POD vanaf 3^{de} kwartaal 2012 organiseren info-sessie voor de zorgverstrekkers en administratie van het OLV- van Lourdes ziekenhuis
Meting	<ul style="list-style-type: none"> verslaggeving regio-overleg procedure in sharepoint rond nieuwe werking
Streefcijfer: 100 % verslaggeving 100 % opmaak + implementatie nieuwe procedure	
Realisatie:	
Effeciëntie verhogen	
Doelstelling	Wachttijd tot een minimum beperken

Actie	werken met afspraken	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> • permanent bijsturen via verslaggeving overleg sectorteam, projectteam en verslaggeving overleg onthaal/hoofden SD. • meting wachttijd nieuwe meldingen (zonder afspraak) a.d.h.v. de aangemaakte tickets in New Horizon via performantie-indicatoren onthaal • meting wachttijd reguliere cliënten (op afspraak) a.d.h.v. de aangemaakte tickets in New Horizon via performantie-indicatoren onthaal 	
	<p><u>Streefcijfer:</u></p> <p>80% van de cliënten op afspraak maximale wachttijd 15 min. 80% van de nieuwe meldingen maximale wachttijd 1u.</p>	<p><u>Realisatie:</u></p> <p>Fase 3</p>
Doelstelling	Optimalisatie hulpverlening	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • evenwicht zoeken tussen werkdruk en optimale hulpverlening • uitklaren takenpakket: (MW, adm., derden) • in kaart brengen knelpunten, opportuniteiten, bestaande modellen o.a. samenwerking/netwerken (intern en extern) • ontwikkelen van methodiek voor intensief te begeleiden cliëntsituaties 	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> • bevraging m.b.t. kerntaken / knelpunten / opportuniteiten / grijze zone tegen 31/3/2012 • verwerking resultaten bevraging tegen 2^e kwartaalforum (verslag) • methodiekontwikkeling voorleggen aan beleid tegen 31/12/2012 (verslag) 	
	<p><u>Streefcijfer:</u></p> <p>100% bevraging 100% verslagen 100% overeenstemming met beleid</p>	<p><u>Realisatie:</u></p>

GROEI- EN LEERVERMOGEN

Deskundigheid		
Doelstelling	Ontwikkelen van een eenduidige, breed gedragen visie op hulpverlening binnen de sociale dienst	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • organiseren van vorming met betrekking tot visievorming in de hulpverlening vertrekkend vanuit bestaande visieteksten, missie, charter klantvriendelijke hulpverlening,... • afstemmen prioriteiten binnen de hulpverlening tussen beleidsniveau en de werkvloer • komen tot 1 visie en 1 manier van werken rond enkele specifieke thema's: o.a. empowerment en zelfredzaamheid, instroom en uitstroom budgetbeheer, ... 	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> • visietekst waaruit duidelijke prioriteiten blijken tegen 30/5/2012 • toetsen visietekst aan het beleid tegen 30/6/2012 • visie en werkwijze specifieke thema's tegen 30/12/2012 	
	<p><u>Streefcijfer:</u></p> <p>100% visietekst klaar tegen 30/05/2012 100% overeenstemming met beleid tegen 30/06/2012 100% uitgewerkte visie en werkwijze tegen 30/06/2012</p>	<p><u>Realisatie:</u></p>

Extramurale dienst

Thuiszorg

KLANTENPERSPECTIEF

Klantentevredenheid	
Doelstelling	Tevredenheidsmeting bij gebruikers huishoudelijke hulp
Actie	opstellen van vragenlijst en versturen naar cliënten
Meting	bespreking en verslaggeving resultaten in team
Streefcijfer: 50 %	
Realisatie:	
Ruim kwalitatief hoogstaand aanbod	
Doelstelling	Gerichte ondersteuning en begeleiding van mantelzorgers voor dementerenden
Actie	overleg met bestaande organisaties ivm huidige initiatieven rond dit thema
Meting	verslaggeving team extramuraal
Streefcijfer:	
tegen eind 2012 moet het duidelijk zijn onder welke vorm deze begeleiding kan uitgewerkt worden	
Realisatie:	

INTERNE PROCESSEN

Nieuwe praktijken/werkmethoden	
Doelstelling	Overkoepelend elektronisch dossier voor gedeelde cliënten binnen de eigen organisatie
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • oplijsting van diensten die gezamenlijke cliënten omvatten • bepalen van informatie die belangrijk is om "gedeeld" te worden • aanpassingen in het computerconcept
Meting	verslaggeving in team extramuraal
Streefcijfer:	
tegen eind 2012 moet dit elektronisch dossier werkbaar zijn	
Realisatie:	
Doelstelling	Ontwikkelen erkende dienst logistieke hulp.
Actie	• implementeren van de erkenningsvoorwaarden van de dienst logistieke hulp
Meting	erkenning tegen eind 2012
Streefcijfer: Erkenning 31/12	
Realisatie:	
Doelstelling	Maaltijdbedeling – evaluatie samenwerking externe partner
Actie	oplijsten van gedane opmerkingen door cliënten opvragen van redenen van stopzetting
Meting	verslaggeving team extramuraal
Streefcijfer:	
minstens 3 bijeenkomsten met externe partner	
Realisatie:	

Effeciëntie verhogen	
Doelstelling	Dienst huishoudelijke hulp – een aantal taken van eigen dienstverlening op een andere wijze organiseren
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • de werking van andere ocmw bevragen • oplijsting van taken die op een andere wijze kunnen georganiseerd worden
Meting	verslaggeving en bespreking team extra muraal
<p><u>Streefcijfer:</u> eind juni is er een beslissing als er taken op een andere wijze kunnen georganiseerd worden</p> <p><u>Realisatie:</u></p>	

GROEI- EN LEERVERMOGEN

Deskundigheid	
Doelstelling	Traject inscholingskaart beter opvolgen
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • inscholingskaart wordt bijgehouden in het individueel personeelsdossier thuiszorgloket • opvolging door maatschappelijk werker
Meting	invullen data bij de vermelde items
<p><u>Streefcijfer:</u> bij 75 % van de nieuwe medewerkers is deze kaart ingevuld</p> <p><u>Realisatie:</u></p>	

Dienstencentrum het Gaverke

KLANTENPERSPECTIEF

Klantentevredenheid	
Doelstelling	Bevraging leden tijdschrift De Belle
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • opmaak vragenlijst • vragenlijst laten invullen bij hernieuwing abonnement
Meting	bespreking resultaten team extra muraal
<p><u>Streefcijfer:</u> 50 % hebben vragenlijst ingevuld</p> <p><u>Realisatie:</u></p>	

Ruim kwalitatief hoogstaand aanbod	
Doelstelling	Vrijwilligersbeleid verder uitbouwen – meewerken aan communicatiekanaal zodat ook vrijwilligers op de hoogte blijven van de ocmw-werking
Actie	samenkomst met verantwoordelijken van alle diensten binnen het ocmw die werken met vrijwilligers
Meting	verslaggeving en bespreking extramuraal team
<p><u>Streefcijfer:</u> vanaf september wordt gestart met uitgewerkt communicatiekanaal</p> <p><u>Realisatie:</u></p>	

INTERNE PROCESSEN

Nieuwe dienstverlening			
Doelstelling	Buurtwerkfunctie in deelgemeente door samenwerking met plaatselijke verenigingen		
Actie	<ul style="list-style-type: none"> gesprek met plaatselijke verenigingen om na te gaan op welke domeinen een samenwerking kan tot stand komen bepalen van doelgroep 		
Meting	verslaggeving en bespreking team extra muraal		
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"><u>Streefcijfer:</u> organiseren van 3 contactnamiddagen</td> <td style="width: 50%; border: none;"><u>Realisatie:</u></td> </tr> </table>	<u>Streefcijfer:</u> organiseren van 3 contactnamiddagen	<u>Realisatie:</u>
<u>Streefcijfer:</u> organiseren van 3 contactnamiddagen	<u>Realisatie:</u>		
Nieuwe praktijken/werkmethoden			
Doelstelling	Digitaal verspreiden van tijdschrift De Belle bij postabonnees		
Actie	mailadressen opvragen bij hernieuwen tijdschrift		
Meting	lijst met mailadressen		
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"><u>Streefcijfer:</u> 1/3 van de postabonnees wordt digitaal verstuurd</td> <td style="width: 50%; border: none;"><u>Realisatie:</u></td> </tr> </table>	<u>Streefcijfer:</u> 1/3 van de postabonnees wordt digitaal verstuurd	<u>Realisatie:</u>
<u>Streefcijfer:</u> 1/3 van de postabonnees wordt digitaal verstuurd	<u>Realisatie:</u>		

Intramurale dienst

ROB-RVT- Intake – Dvc – Kortverblijf De Kouter

KLANTENPERSPECTIEF

Klantentevredenheid			
Doelstelling	tevredenheidsmeting bewoners rob/rvt – dvc		
Actie	tevredenheidsenquête uitvoeren		
Meting	schriftelijke bevraging in de loop van maart 2012		
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"><u>Streefcijfer:</u> verbetering van de punten 'beloepen' en 'opstaan' met 5 %</td> <td style="width: 50%; border: none;"><u>Realisatie:</u></td> </tr> </table>	<u>Streefcijfer:</u> verbetering van de punten 'beloepen' en 'opstaan' met 5 %	<u>Realisatie:</u>
<u>Streefcijfer:</u> verbetering van de punten 'beloepen' en 'opstaan' met 5 %	<u>Realisatie:</u>		

Naambekendheid			
Doelstelling	Uitwerken opnamebrochure		
Actie	opmaak van een nieuwe aangepaste opnamebrochure rekening houdend met wettelijke bepalingen		
Meting	opnamebrochure voor nieuwe bewoners ter beschikking		
	<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="width: 50%; border: none;"><u>Streefcijfer:</u> 100 % van de kandidaat bewoners</td> <td style="width: 50%; border: none;"><u>Realisatie:</u></td> </tr> </table>	<u>Streefcijfer:</u> 100 % van de kandidaat bewoners	<u>Realisatie:</u>
<u>Streefcijfer:</u> 100 % van de kandidaat bewoners	<u>Realisatie:</u>		
Doelstelling	Naar aanleiding van 25 jaar jubileum – Werking beide dagverzorgingscentra		

	bekend maken	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • opendeurdag voor geïnteresseerden • opmaken brochure • uitnodigen van eerste lijns diensten 	
Meting		
	Streefcijfer:	Realisatie:
Doelstelling	Informatiebrochure voor vrijwilligers	
Actie	opmaken van een brochure door verantwoordelijke vrijwilligers voor kandidaat vrijwilligers, die de diverse aspecten van de vrijwilligerswerking beschrijft	
Meting		
	Streefcijfer: 30/06/2012	Realisatie:
Ruim kwalitatief hoogstaand aanbod		
Doelstelling	Werking Amazonelaan, Ruiterslaan en Hoefslag evalueren	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • evalueren van: <ul style="list-style-type: none"> • bezetting • profiel bewoners • dagindeling • werkshiften • personeelsbezetting 	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> • bezetting en profiel bewoners via geracc • dagindeling, werkshiften en personeelsbezetting via evaluatie met hoofdverpleegkundigen 	
	Streefcijfer:	Realisatie:
	<ul style="list-style-type: none"> • bezetting en profiel – 100% bezetting rvt en rob op 31/12/2012 • dagindeling, werkshiften, personeelsbezetting per kwartaal 	
Doelstelling	Risico op ondervoeding bij bewoners wordt in kaart gebracht – DM, DVC	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • opvolging van gewicht en BMI • aanpassen van voeding 	
Meting	nulmeting van alle aanwezige bewoners	
	Streefcijfer:	Realisatie:
	gewicht en BMI wordt van alle aanwezige bewoners 2x per jaar geregistreerd	

INTERNE PROCESSEN

Afstemming dienstverlening		
Doelstelling	Verhuis kortverblijf Naar Amazonelaan	
Actie	elke kamer die vrijkomt op Amazonelaan wordt omgeschakeld naar kortverblijf	
Meting	aantal kamers kortverblijf op Amazonelaan op 31/12/2012	
	Streefcijfer: 10 kamers 31/12/2012	Realisatie:
Doelstelling	Ontwikkeling van een levenseindebeleid	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • in samenwerking met de CRA een kader uittekenen omtrent levenseindebeslissingen • uitwerken van richtlijnen en stanpunten mbt levenseindebeslissingen • vastleggen van zorgvuldigheidscriteria • afbakenen van verantwoordelijkheden • communiceren van richtlijnen naar mw, bewoners, familieleden 	

	<ul style="list-style-type: none"> • vorming organiseren voor mw mbt medische beslissingen bij het levenseinde • beleid omtrent levenseinde opnemen in interne afsprakennota
Meting	verslagen Kring, teamvergaderingen, werkgroepen aanwezigheidslijsten vorming interne afsprakennota
<p style="text-align: center;"><u>Streefcijfer:</u> richtlijnen opgenomen in sharepoint tegen 31/12/2012</p> <p style="text-align: center;"><u>Realisatie:</u></p>	
Nieuwe dienstverlening	
Doelstelling	Dvc voor gebruikers met dementie
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • goedkeuring vanwege de Vlaamse Overheid • vergaderzaal De Manège omvormen tot een dvc dat voldoet aan de architectonische normen • splitsen bestaande dvc in twee eenheden • splitsen personeelsequipe • opleiding medewerkers • bekendmaking binnen Waregemse regio
Meting	erkenning 2 dvc
<p style="text-align: center;"><u>Streefcijfer:</u> tegen 31/12/2012</p> <p style="text-align: center;"><u>Realisatie:</u></p>	
Nieuwe praktijken/werkmethoden	
Doelstelling	overdracht van micro-organismen beperken via het onderhoud
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • invoeren van probiotische onderhoudsmiddelen • procedure onderhoud materialen opmaken
Meting	<ul style="list-style-type: none"> • effectiviteit van de producten wordt gemeten door staalafname • documentaire basis: aanwezigheid en versiegeschiedenis van procedure
<p style="text-align: center;"><u>Streefcijfer:</u> een daling van het aantal micro-organismen tussen twee meetmomenten</p> <p style="text-align: center;"><u>Realisatie:</u></p>	
Doelstelling	Onderzoek naar een efficiënt medicatieverdeelsysteem
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • werking medicatierobot onderzoeken • gevolgen van werken met robot onderzoeken • benchmarking
Meting	verslagen benchmarking
<p style="text-align: center;"><u>Streefcijfer:</u> gegronde keuze van een efficiënt medicatieverdeelsysteem</p> <p style="text-align: center;"><u>Realisatie:</u></p>	
Efficiëntie verhogen	
Doelstelling	Werking sociale dienst De Meers evalueren.
Actie	twee maal per jaar evaluatie van werkverdeling, uurrooster
Meting	dossierbarometer
<p style="text-align: center;"><u>Streefcijfer:</u> Werkverdeling volgens tewerkstellingsequivalent Permanentie kan gewaarborgd worden door het uitgewerkte uurschema</p> <p style="text-align: center;"><u>Realisatie:</u></p>	
Doelstelling	Administratieve vereenvoudiging voor afdelingen De Meers/DVC/KV
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • oplijsten welke administratieve taken belastend zijn • nagaan welke acties kunnen ondernomen worden om de werking administratief te ontlasten

Meting	lijst met werkpunten opgemaakt door De Kring vastleggen aan welke punten gewerkt kan worden in de loop van 2012	
Streefcijfer: afwerken van vooropgestelde werkpunten tegen 31/12/2012		Realisatie:

GROEI- EN LEERVERMOGEN

Personeelstevredenheid		
Doelstelling	Medewerkers zijn tevreden over de hun bevraagde items.	
Actie	personeelstevredenheidsenquête afnemen	
Meting	werkdruk & werkoverleg	
Streefcijfer: de punten werkdruk en werkoverleg scoren 5% beter dan vorige meting		Realisatie:
Deskundigheid		
Doelstelling	Medewerkers kunnen met de aangereikte software werken.	
Actie	op geregelde tijdstippen vorming organiseren ivm de aanwezige software programma's	
Meting	aanwezigheidslijsten	
Streefcijfer: 3x per jaar wordt een vorming ivm een software programma georganiseerd		Realisatie:
ICT en technologie		
Doelstelling	Dotnetversie Iris Zorg implementeren.	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • vorming voor keygebruikers • overschakeling voorbereiden • vorming medewerkers 	
Meting	<ul style="list-style-type: none"> • aanwezigheid dotnet versie • aanwezigheidslijsten vorming • versiegeschiedenis werkinstructies 	
Streefcijfer: volledige implementatie tegen eind 2012		Realisatie:

Serviceflats

KLANTENPERSPECTIEF

Klantentevredenheid	
Doelstelling	De bewoners en/of hun familieleden zijn tevreden over de aspecten waarover zij bevraagd worden – SF.
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • in de loop van 2012: uitvoeren tevredenheidsmeting bewoners de Varent en de Coorenblomme • evalueren resultaten en (eventuele) verbeteracties aan koppelen

	<ul style="list-style-type: none"> resultaten terugkoppelen op bewonersraad tegen einde 2012.
Meting	<ul style="list-style-type: none"> resultaten tevredenheidsbevraging verbeteracties opnemen in verbeteractieplan
Streefcijfer: 80 % tevredenheid	
Realisatie:	

Naambekendheid			
Doelstelling	Deelname aan het maatschappelijk gebeuren. – maatschappelijke integratie bevorderen. – SF		
Actie	<ul style="list-style-type: none"> minstens 3 x per jaar een persartikel over een intramurale activiteit samenwerking met dienstencentrum en animatie de Meers 		
Meting	<ul style="list-style-type: none"> verslagen overleg dienstencentrum en animatie de Meers persartikels 		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;">Streefcijfer:</p> <ul style="list-style-type: none"> geplande acties zijn gerealiseerd gezamenlijke activiteiten met dienstencentrum persartikels: zie boordtabel rob/rvt </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;">Realisatie:</p> </td> </tr> </table>		<p style="text-align: center;">Streefcijfer:</p> <ul style="list-style-type: none"> geplande acties zijn gerealiseerd gezamenlijke activiteiten met dienstencentrum persartikels: zie boordtabel rob/rvt 	<p style="text-align: center;">Realisatie:</p>
<p style="text-align: center;">Streefcijfer:</p> <ul style="list-style-type: none"> geplande acties zijn gerealiseerd gezamenlijke activiteiten met dienstencentrum persartikels: zie boordtabel rob/rvt 	<p style="text-align: center;">Realisatie:</p>		
Ruim kwalitatief hoogstaand aanbod			
Doelstelling	Actualiseren van de documentaire basis. – SF		
Actie	<ul style="list-style-type: none"> oplijsten van procedures en documenten die in 2011 niet werden geactualiseerd in overleg met de gebruikers – actualiseren van procedures en werkinstructies 		
Meting	<ul style="list-style-type: none"> versiedatum procedures, werkinstructies en formulieren SP/ De Meers/ performantie-indicatoren/oplijsting procedures 		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%;">Streefcijfer: december 2012: 100 % realisatie</td> <td style="width: 50%;">Realisatie:</td> </tr> </table>		Streefcijfer: december 2012: 100 % realisatie	Realisatie:
Streefcijfer: december 2012: 100 % realisatie	Realisatie:		

INTERNE PROCESSEN

Afstemming dienstverlening			
Doelstelling	Actualiseren van wachtlijsten. – SF		
Actie	<ul style="list-style-type: none"> briefwisseling aan eerste 10 personen op wachtlijst met concrete info plaats wachtlijst SF contacteren eerste 3 personen op wachtlijst SF en peilen naar concrete belangstelling meting wachtduur sedert 2011 bijhouden om structureel overzicht te bekomen 		
Meting	verslagen BCOZ		
<table border="1" style="width: 100%;"> <tr> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;">Streefcijfer:</p> <p>eind dec 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> wachtlijstduur is gekend voor beide SF 100% van de nieuwe opnames is gerealiseerd uit de eerste 10 personen uit de wachtlijst </td> <td style="width: 50%; vertical-align: top;"> <p style="text-align: center;">Realisatie:</p> </td> </tr> </table>		<p style="text-align: center;">Streefcijfer:</p> <p>eind dec 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> wachtlijstduur is gekend voor beide SF 100% van de nieuwe opnames is gerealiseerd uit de eerste 10 personen uit de wachtlijst 	<p style="text-align: center;">Realisatie:</p>
<p style="text-align: center;">Streefcijfer:</p> <p>eind dec 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> wachtlijstduur is gekend voor beide SF 100% van de nieuwe opnames is gerealiseerd uit de eerste 10 personen uit de wachtlijst 	<p style="text-align: center;">Realisatie:</p>		
Doelstelling	Opvragen en verwerking van KATZ-scores in residentie de Varent.		
Actie	<ul style="list-style-type: none"> van alle bewoners wordt een recente KATZ-score opgevraagd in voorjaar 2012 verwerking van de scores klasseren gegevens in persoonlijke dossiers aanpassen bewonerslijst tegen najaar 2012 heroriënteren bewoner analoog KATZ-scores 		
Meting	aantal opgevraagde KATZ – schalen		

<u>Streefcijfer:</u> 100 % van de KATZ-schalen zijn verwerkt		<u>Realisatie:</u>	
Nieuwe praktijken/werkmethoden			
Doelstelling	Implementatie regelgeving nieuw woonzorgdecreet serviceflats/assistentiewoningen – Serviceflats		
Actie	invoering van uitvoeringsbesluiten assistentiewoningen		
Meting	invoering tegen de in het decreet vooropgestelde datum		
<u>Streefcijfer:</u> volledige uitvoering tegen gestelde datum		<u>Realisatie:</u>	

FINANCIËEL PERSPECTIEF

Kostenbeheersing			
Doelstelling	Optimale bezetting serviceflats – SF		
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • leegstand binnen vooropgestelde marge • korte opvolging opknopwerken Coorenblomme 		
Meting	bezettingcijfers Coorenblomme / de Varent		
<u>Streefcijfer:</u> eind dec 2012: <ul style="list-style-type: none"> • gemiddelde bezetting Varent: 100% • gemiddelde bezetting Coorenblomme: > 98 % 		<u>Realisatie:</u>	

Logistiek

INTERNE PROCESSEN

Efficiëntie verhogen			
Doelstelling	Efficiënt stockbeheer in magazijn De Meers		
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • invoeren van software voor stockbeheer • vorming medewerkers 		
Meting	<ul style="list-style-type: none"> • aanwezigheidslijsten vorming • inzicht in de verbruiken van medisch verpleegkundige materialen 		
<u>Streefcijfer:</u> eind 2012: stockbeheer en bestellingen verlopen via software programma		<u>Realisatie:</u>	

Apotheek

INTERNE PROCESSEN

Afstemming dienstverlening

Doelstelling	Reorganisatie van de apotheek in het kader van de bijkomende bedden van fase 3	
Actie	<ul style="list-style-type: none"> • uurregeling van de apotheker en de apothekassistente reorganiseren • tussentijdse evaluatie van de uurregeling • foutregistratie • fakturatie is elke maand klaar 	
Meting	fakturatie is elke maand klaar totale foutmarge zelfde niveau als 2011	
Streefcijfer: elke maand fakturatie		Realisatie:

GROEI- EN LEERVERMOGEN

Deskundigheid		
Doelstelling	Meehelpen aan het evalueren van het ganse geneesmiddelenbeleid in WZC "De Meers"	
Actie	vergadering met de hoofdverpleegkundigen, of een werkgroep, rond het ganse geneesmiddelenbeleid, dit vanaf het voorschrijven tot en met het toedienen en het faktureren van de geneesmiddelen.	
Meting	verslagen van de vergaderingen	
Streefcijfer: minstens 4 vergaderingen in 2012		Realisatie:

Keuken

KLANTENPERSPECTIEF

Klantentevredenheid		
Doelstelling	Service in cafetaria verhogen	
Actie	aankopen trolleys voor in de cafetaria	
Meting	aankoop uitgevoerd en trolleys in gebruik	
Streefcijfer: aankoop = 100%		Realisatie:

Ruim kwalitatief hoogstaand aanbod		
Doelstelling	Introduceren van nieuwe gerechten zoals uitgebreider aanbod vegetarische schotel	
Actie	minstens 2 verschillende vegetarische maaltijden aanbieden	
Meting	uitbreiding met minstens 2 maaltijden.	
Streefcijfer: 2 vegetarische gerechten aanbieden = 100%		Realisatie:
Doelstelling	Opvolging klachten (intern/extern)	
Actie	noteren van klachten en correctieve en preventieve acties definiëren	
Meting	opname tabel in performantieindicators	
Streefcijfer: aantal klachten tov totaal aantal plateau's per shift < 2% gemeten per maand		Realisatie:

INTERNE PROCESSEN

Nieuwe dienstverlening	
Doelstelling	Zelfde niveau van service leveren voor alle bewoners van De Meers
Actie	planning en interne organisatie aanpassen aan uitbreiding aantal bewoners (fase III)
Meting	evaluatie van aangepaste planning via overleg (verslag koksoverleg, keukenpersoneelsoverleg)
<p style="text-align: center;"><u>Streefcijfer:</u></p> maandelijks 1 maal koksoverleg en 1 maal keukenpersoneelsoverleg	<p style="text-align: center;"><u>Realisatie:</u></p>

GROEI- EN LEERVERMOGEN

Personeelstevredenheid	
Doelstelling	Tijdrovende bezigheden automatiseren
Actie	aanschaf automatische vleessnijmachine
Meting	plaatsing
<p style="text-align: center;"><u>Streefcijfer:</u> plaatsing = 100%</p>	<p style="text-align: center;"><u>Realisatie:</u></p>
Doelstelling	Betrokkenheid, motivatie van eigen personeel verhogen
Actie	op regelmatige basis overleg met koks en keukenpersoneel
Meting	verslag van overleg
<p style="text-align: center;"><u>Streefcijfer:</u></p> maandelijks 1 maal koksoverleg en 1 maal keukenpersoneelsoverleg	<p style="text-align: center;"><u>Realisatie:</u></p>