

Aanwezig Melikan Kucam, voorzitter
Christiaan Backx, schepen
Kristof Calvo, Anne Delvoye, Catherine François, Caroline Gennez, Freya Perdaens, Hamid Riffi, Ali Salmi, Alexander Vandersmissen, Patricia Verbeeck, commissieleden

Externen: Erik

Ambtenaren: Erik Laga, stadssecretaris, Jan Cottyn, Sociaal Huis, Iris Deconinck-stafmedewerker strategie en ontwikkeling - organisatiebeheersing, Hilde Nys-informatieconsulent, Peter Claeys-klachtenbehandelaar.

Verontschuldigd Bart Somers, burgemeester
Marc Hendrickx, Walter Schroons, Marina De Bie, schepenen, Karel Geys, Johan Timmermans, commissieleden

Datum 14 september 2016 – van 20.00u tot X uur

1. Goedkeuring verslag 8 juni 2016.

Verslag wordt zonder opmerkingen goedgekeurd.

**2. Toelichting organisatiebeheersing: Voortgangsrapport 2015 en audit zelfevaluaties (Iris Deconinck, stafmedewerker organisatie en planning)
Toelichting Informatieveiligheid (Hilde Nys, informatieveiligheidsconsulente)
Toelichting Nieuw reglement en procedure klachtenbehandeling (Peter Claeys, klachtenbehandelaar)**

Voorzitter Melikan Kucam heet iedereen welkom en geeft het woord aan de stadssecretaris om het thema in te leiden.

Op de agenda staan 3 agendapunten (organisatiebeheersing, informatieveiligheid en klachtenbehandeling) die sterk met elkaar verbonden zijn.

Organisatiebeheersing

Organisatiebeheersing heeft alles te maken met het systeem van interne controle dat door het gemeentedecreet wordt voorzien. Met het systeem van interne controle worden 6 decretale doelstellingen nagestreefd: bereiken van de doelstellingen, naleven van wetgeving en procedures, betrouwbare informatie, efficiëntie, bescherming van de activa en voorkomen van fraude. Een zevende doelstelling is de organisatiecultuur. Organisatiebeheersing is belangrijk en wordt opgevolgd met een eenvoudige tool (voortgangsrapporten) voor elk van de 7 doelstellingen.

Iris Deconinck geeft toelichting bij de resultaten 2015.

Interne controle: het overzicht (voortgangsrapport 2015) wordt in print bezorgd aan alle aanwezigen.

Een greep uit de resultate:

- Audit overheidsopdrachten
- Opvolging gesubsidieerd personeel

- Betere toegangscontrole
- Integratie stad/sociaal huis
- Monitoring: voorbeelden:
 - o Kassa-afrekening
 - o Onbebouwde perselen
 - o 2^{de} verblijven

Informatieveiligheid

Informatieveiligheid wordt steeds belangrijker bij de lokale besturen en wordt uitgewerkt op basis van richtlijnen van de Commissie voor bescherming van de Persoonlijke Levenssfeer. Deze richtlijnen zijn gekomen vanuit een bezorgdheid ivm de toegang tot het Rijksregister. De consulente informatieveiligheid,

Hilde Nys geeft toelichting bij de aanpak; het wat en waarom van informatieveiligheid.

Er zijn twee basisdoelstellingen:

- Toegankelijke en betrouwbare informatie
- Bescherming van vertrouwelijke gegevens

Informatieveiligheid heeft betrekking op **alle** vormen van informatie.

De kernaspecten zijn: vertrouwelijkheid, integriteit, beschikbaarheid, finaliteit, proportionaliteit, transparantie.

Er wordt een greep uit het informatieveiligheidsplan (planning najaar 2016) weergegeven.

In het sociaal huis (OCMW) wordt al langer aandacht besteed aan informatieveiligheid en is reeds een traject afgelegd.

Ten slotte is er het **klachtenmanagement**.

Er werd geopteerd voor een andere benadering waarbij de klachtenbehandeling ingebed wordt in de organisatie. Het gemeentedecreet legt de besturen op om aan klachtenmanagement te doen (art 197-198 GD).

Peter Claeys zal de nieuwe werkwijze toelichten.

Klachten zijn eigenlijk "adviezen" van de burger aan het bestuur. Hier is het belangrijk om het vertrouwen van de klant te herstellen.

Het nieuwe klachtenreglement bevat 2 aspecten:

- Burger ernstig nemen:
 - o Door snelle respons en klachten prioritair te behandelen
 - o Antwoord op hoogste niveau (dubbele handtekening)
- Klachten moeten leiden tot verbeteracties vanuit de dienst zelf (opnemen in een jaarlijks rapport).

Klachten komen ook bij mandatarissen terecht. Hier moet duidelijk uitgeklaard worden hoe daarmee om te gaan.

Er moet ook een duidelijk onderscheid gemaakt worden tussen een klacht en een melding.

Verslaggever: Erik Laga