

Aanwezig	Danielle Van Neck, voorzitter Christiaan Backx, Kristof Calvo, Catherine François, Melikan Kucam, Hamid Riffi, Ali Salmi, Alexander Vandersmissen, commissieleden
	Externen:- Ambtenaren: Erik Laga, stadssecretaris - Peter Claeys, ombudsman – Anne Delvoye, kabinetsmedewerkster
Verontschuldigd	Walter Schroons, Wim Jorissen, Koen Anciaux, schepenen; Caroline Gennez, commissielid
Afwezig	Bart Somers, burgemeester; Marc Hendrickx, Marina De Bie, schepenen; Karel Geys, Johan Timmermans; commissieleden
Datum	5 februari 2014 – van 20.00u tot 21 uur

1. Goedkeuring verslag 8 januari 2014.

Het verslag van 8 januari 2014 m.b.t. de diverse projecten van het stedenfonds wordt goedgekeurd.

2. Organisatiebeheersing/internecontrolesysteem (toepassing artikels 99-100-101 gemeentedecreet) (toelichting door Erik Laga, stadssecretaris).

Erik Laga geeft aan de hand van een powerpoint toelichting bij het concept van internecontrolesysteem. Het uitwerken van een internecontrolesysteem is een decretale opdracht (gemeentedecreet art 99-101). Het is een bevoegdheid van de gemeenteraad om het algemeen kader goed te keuren.

In het voorgestelde concept worden acties ontwikkeld m.b.t.:

- Organisatiecultuur
- Bereiken van de doelstellingen
- Efficiënt gebruik van de middelen
- Bescherming van de activa
- Wetgeving en procedures
- Betrouwbare informatie
- Voorkomen van fraude en fouten

De acties worden opgenomen in een dynamisch actieplan 'Organisatiebeheersing' en worden gekoppeld aan deelrapportagecodes in Olympus (strategische planningstool).

De acties zijn concrete vertalingen van aanbevelingen uit interne audits, procesanalyses, externe audits, aanbevelingen van de ombudsman, studies en onderzoeken.

Interne audit: jaarlijks 1 thema (uit de Leidraad organisatiebeheersing), 5-tal overkoepelende processen, procesoptimalisaties dmv Lean-methodieken. Er wordt een dynamische auditcel opgericht voor de jaarlijkse interne audit.

Externe audits door o.a. AUDIO.

Het interne auditcomité fungeert als stuurgroep voor het actieplan organisatiebeheersing.

De externe auditcommissie van de Vlaamse overheid heeft in Mechelen (pilotproject) een zelfevaluatie begeleid (thema's informatie en communicatie, facilitaire middelen, ICT).

Calvo: Welke processen werden gekozen?

Antwoord: Momenteel ligt het concept van organisatiebeheersing voor. De 5 processen die zullen worden aangepakt moeten nog worden gekozen in overleg met interne auditcommissie.

Calvo: Is het normaal dat er enkel internen zetelen in de auditcommissie?

Antwoord: Ja, want er bestaat naast de interne commissie ook een externe commissie, ingesteld door de Vlaamse regering. Het is die commissie die in Mechelen een pilootaudit heeft begeleid aan de hand van de leidraad organisatiebeheersing.

3. Klachtenmanagementsysteem (Topdesk) en concept (toelichting Peter Claeys, Ombudsman).

Ombudsman Peter Claeys geeft aan de hand van een powerpoint toelichting bij het klachtenmanagementsysteem opgebouwd vanuit het 'lijndenken'.

Calvo: Hoe wordt beslist wat eerste of tweedelij is?

Antwoord: alles is initieel eerste lijn; als de klacht niet wordt opgevolgd of bij zeer complexe klachten is het tweede lijn. Contactpersoon is de ombudsman.

Vervolgens wordt een demo gegeven van de TOPDESK toepassing voor klachtenmanagement.

Calvo: is er geen risico dat dit een communicatie tot stand brengt tussen dienst en burger? Is het niet sterker dat dezelfde instantie antwoord?

Antwoord: is gebaseerd op het lijndenken. Het is ok als de burger door de dienst zelf wordt geholpen. Belangrijk is de opvolging in het registratiesysteem.

Voorzitter: haalbaar om termijn in te korten?

Antwoord: ja, zal worden geëvalueerd.

Verslaggever: Erik Laga – stadssecretaris