

Administratief Basisdossier

Dienst Gezinszorg Mintus Brugge

Augustus 2020

1. Inleiding

1.1. Situering dienst gezinszorg Mintus

De dienst gezinszorg zal, samen met de dienst huishoudelijke hulp, de dienst thuishulp uitmaken en gevestigd zijn te Ruddershove 4, 8000 Brugge. Ze wordt uitgebaat door welzijnsvereniging Mintus met als hoofdzetel Ruddershove 4, 8000 Brugge.

De erkenning voor deze dienst gezinszorg werd aangevraagd op 31/08/2020; Bij toekenning zal de dienst worden opgestart en 10 VTE gezinshulpen (verzorgend personeel) tewerkstellen.

De dienst gezinszorg Mintus zou een initiatiefnemer categorie II zijn zoals gedefinieerd in artikel 6 van het woonzorgdecreet van 15 februari 2019.

Het ondernemingsnummer van welzijnsvereniging Mintus is 0682 844 465.

1.2. Situering administratief basisdossier

Dit document werd opgemaakt in het kader van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019, conform artikel 7 van genoemd decreet, zijnde:

Art. 7. § 1. Iedere initiatiefnemer:

1° maakt bij aanvraag van een voorafgaande vergunning of, indien geen voorafgaande vergunning moet worden aangevraagd, bij de aanvraag van een eerste erkenning voor de woonzorgvoorziening of vereniging, een administratief basisdossier over;

2° legt bij de aanvraag van een erkenning die de eerste keer wordt ingediend een financieel plan voor over minstens drie jaar;

3° houdt een boekhouding en maakt een jaarrekening op conform de toepasbare wettelijke bepalingen.

De Vlaamse Regering kan het houden van een boekhouding en opmaken van een jaarrekening conform het

Wetboek van Economisch Recht of de wet van 27 juni 1921 betreffende de verenigingen zonder winstoogmerk, de stichtingen en de Europese politieke partijen en stichtingen opleggen aan woonzorgvoorzieningen of verenigingen die daartoe niet verplicht zijn. De Vlaamse Regering kan bijkomende specifieke rapporteringsverplichtingen opleggen;

4° meldt belangrijke strategische beslissingen die een impact hebben op de structuur, de werking en het bestuur van de initiatiefnemer, de woonzorgvoorziening of vereniging. Daarbij wordt uitgelegd op welke wijze erover gewaakt is dat de continuïteit van de zorg en ondersteuning verzekerd is. De Vlaamse Regering kan de procedure voor die aanmelding bepalen. Onder strategische beslissingen wordt limitatief verstaan:

a) beslissingen om kapitaal vertegenwoordigende effecten te verwerven van een andere onderneming, voor een bedrag van minstens 5% van het eigen vermogen van de initiatiefnemer;

b) fusies van woonzorgvoorzieningen, verenigingen of initiatiefnemers evenals splitsingen en gelijkgestelde verrichtingen;

- c) *overdrachten van algemeenheid of bedrijfstak;*
- d) *de overdracht van of het vestigen van zakelijke rechten op de gebouwen waarin de woonzorgvoorziening of vereniging is gevestigd;*
- e) *een verandering van een meerderheid van de stemrechten in de algemene vergadering en het bestuursorgaan van de woonzorgvoorziening en vereniging;*
- f) *de wisseling van de persoon die verantwoordelijk is voor de dagelijkse leiding van een woonzorgvoorziening of vereniging;*

5° stelt een code voor goed bestuur op, keurt die goed en leeft die na;

6° leeft bestaande verplichtingen en regelgeving na.

Het administratief basisdossier, vermeld in het eerste lid, 1°, bevat volgende elementen:

- 1° de voorgenomen activiteiten;*
- 2° de organisatiestructuur;*
- 3° de feitelijke leiding;*
- 4° de verwantschappen en nauwe banden met andere personen;*
- 5° een code voor goed bestuur voor de initiatiefnemer.*

Het administratief basisdossier, vermeld in het eerste lid, 1°, wordt actueel gehouden en is steeds raadpleegbaar door de Vlaamse Regering op aanvraag. Het administratief basisdossier is openbaar raadpleegbaar op de website van de woonzorgvoorziening of vereniging, wat betreft de onderdelen 1°, 2° en 3°. Daarnaast wordt op de website van de initiatiefnemer, woonzorgvoorziening of vereniging een gebruikersvriendelijke samenvatting weergegeven van de code voor goed bestuur.

De code voor goed bestuur, vermeld in het eerste lid, 5°, is afgestemd op de aard, grootte en eigenheid van de initiatiefnemer, woonzorgvoorziening of vereniging en bevat minstens volgende elementen:

- 1° missie en visie;*
- 2° duidelijke bepalingen rond bevoegdheden, taakafbakening, rechten en plichten, voorwaarden, samenstelling van de algemene vergadering, raad van bestuur, adviserende comités, directie en andere organen;*
- 3° maatregelen rond transparantie van de structuur, de kwaliteit en het prijsbeleid;*
- 4° het betrekken van stakeholders.*

2. Voorgenomen activiteiten

De dienst Thuishulp Mintus neemt zich voor om de doelstelling zoals omschreven in artikel 3 van het woonzorgdecreet van 15 februari 2019 eigen te maken, nl.

Artikel 3. De woonzorgvoorzieningen en verenigingen hebben als doel de autonomie en levenskwaliteit van de gebruiker te waarborgen door:

- 1° de zelfzorg of de mantelzorg te ondersteunen;*
- 2° gedifferentieerde en gespecialiseerde vormen van woonzorg te verlenen volgens de principes van maatschappelijk verantwoorde zorg en ondersteuning;*
- 3° samen met relevante partners integrale en geïntegreerde zorg en ondersteuning te organiseren voor de gebruiker en zijn mantelzorger.*

2.1. Thuishulp Mintus

De dienst Thuishulp wil een effectieve en efficiënte dienst zijn waarbij de focus ligt op het ondersteunen van de mogelijkheden en competenties van de zorgvrager en van het personeel om te komen tot een kwaliteitsvolle zorg op maat van iedere zorgvrager. De dienst zal ertoe streven om de principes van vraaggestuurde, doelstellingsgerichte zorg voorop te stellen om zo op interdisciplinaire wijze de vereiste individuele zorg en ondersteuning op maat voor én in samenspraak met de client te organiseren.

Door activiteiten van persoonsverzorging, psychosociale en agogische ondersteuning alsook huishoudelijke hulp aan te beiden, zal de dienst voldoen aan de bepaling zoals opgenomen in artikels 11 en 12 van het woonzorgdecreet van 15 februari 2019, nl.

Artikel 11. (01/01/2020- ...)

Een dienst voor gezinszorg is een woonzorgvoorziening die als doelstelling heeft aan gebruikers met een zorg- en ondersteuningsvraag aan huis of buitenshuis individueel of collectief gezinszorg te bieden die er specifiek op gericht is de gebruiker en zijn mantelzorger te ondersteunen en te handhaven in zijn natuurlijk thuismilieu.

Artikel 12. (01/01/2020- ...)

§ 1. De dienst voor gezinszorg biedt de volgende zorg en ondersteuning aan:

1° persoonsverzorging;

2° huishoudelijke hulp;

3° schoonmaakhulp, al dan niet op basis van een samenwerkingsverband met een andere dienst voor gezinszorg of een lokale diensteneconomieonderneming als vermeld in artikel 3, 5°, van het decreet van 22 november 2013 betreffende de lokale diensteneconomie;

4° algemene psychosociale en (ped)agogische ondersteuning, samenhangend met de geboden gezinszorg, vermeld in punten 1° tot en met 3° ;

5° in functie van de geboden gezinszorg, vermeld in punten 1° tot en met 4° : de ondersteuning en versterking van gebruikers en hun informele zorg- en ondersteuningsnetwerk bij het opnemen van de eigen zorgregie, het op aangeven van en in samenspraak met de gebruiker bepalen en opvolgen van zorg-, ondersteunings- en ontwikkelingsdoelen in het zorg- en ondersteuningsplan, en op verzoek van de gebruiker het coördineren van de integrale en geïntegreerde zorg en ondersteuning.

In het eerste lid, 3°, wordt verstaan onder schoonmaakhulp: het aanbieden van activiteiten die tot doel hebben de woning van de gebruiker te reinigen en er de hygiëne te bevorderen.

Met behoud van de toepassing van het eerste lid kan een dienst voor gezinszorg:

1° karweihulp en oppashulp aanbieden, al dan niet op basis van een samenwerkingsverband met andere thuiszorgvoorzieningen of een lokale diensteneconomieonderneming als vermeld in artikel 3, 5°, van het decreet van 22 november 2013 betreffende de lokale diensteneconomie;

2° het zelfzorgvermogen van de gebruiker evalueren en objectiveren krachtens artikel 82 van het decreet van 18 mei 2018 houdende de Vlaamse sociale bescherming in functie van de toekenning van zorgbudgetten.

In het derde lid, 1°, wordt verstaan onder karweihulp: kleinere technische handelingen die toelaten dat de nodige zorg en ondersteuning kan verleend worden binnen een aangepaste en veilige woonomgeving, gericht op het verbeteren van het welzijn van de gebruiker en passend in de realisatie van de beoogde zorg- en ondersteuningsdoelen.

§ 2. De Vlaamse Regering kan bepalen welke andere opdrachten een dienst voor gezinszorg verricht om zijn doelstelling te realiseren naast de opdrachten, vermeld in paragraaf 1.

De hierboven vermelde activiteiten kunnen daarbij bestaan uit:

PERSOONSVERZORGING

- **dagelijkse lichaamszorg** en comfort bieden:
 - hygiënische zorgen: dagelijks en wekelijks toilet, bad, haarverzorging, voet- en nagelverzorging, mondhygiëne, zorg voor een hoorapparaat, contactlenzen of een bril, scheren, opmaak en make-up, en babybadje en navelverzorging;
 - helpen bij het bewegen en verplaatsen, zowel binnenshuis als buitenshuis;
 - zorgen voor rust en slaap: ziekenbed installeren en opmaken, helpen om in bed te stappen of in de zetel te gaan zitten, zorgen voor een goede houding;
 - helpen bij het omkleden en bij het kiezen van de gepaste kledij;
 - helpen bij het eten en drinken;
 - helpen bij het naar toilet gaan: begeleiden van en naar het toilet, het urinaal en de bedpan gebruiken, helpen bij incontinentie;
 - bijstand verlenen bij het gebruik van geneesmiddelen die vrij zijn van voorschrift van een arts;
 - de fysieke veiligheid van de gebruiker ondersteunen;
 - comfort bieden: ervoor zorgen dat een zwaar zorgbehoevende persoon comfortabeler verzorgd kan worden, met minder pijn en ongemak;
- specifieke zorg voor **zorgbehoevende personen**:
 - ondersteuning bieden bij passieve of actieve beweging;
 - een verband of steunkousen aanbrengen (met uitzondering van compressie door middel van windels);
 - een prothese aanbrengen;
 - een stomazakje verversen bij een genezen stoma;
 - ondersteuning bieden bij een warmte- of koudebehandeling;
 - ondersteuning bieden bij het gebruik van aangepaste hulpmiddelen en verzorgingsmateriaal (met inbegrip van het vaststellen van de behoefte aan hulpmiddelen);
- **observeren en rapporteren** volgens afspraak over temperatuur, stoelgang, symptomen bij disfuncties en nevenwerkingen bij behandelingen;
- bijstand verlenen bij het gebruik van orale **geneesmiddelen** op voorschrift van een arts, toezien op het gebruik van geneesmiddelen, therapietrouw bevorderen en de stiptheid daarbij ondersteunen, bijstand verlenen bij het verzorgen van huidirritaties;
- **eerste hulp** bij ongevallen;

- zorg voor een goed functionerend **lichaam**:
 - aanreiken van tips voor een gezonde levenswijze en een goede lichaamszorg: gezonde en aangepaste voeding, valpreventie en zorg voor voldoende slaap;
 - ondersteuning bieden bij borstvoeding;
 - besmettingen voorkomen: beschermingsmaatregelen tegen infectie toepassen, materialen reinigen en ontsmetten;
 - drukletsels helpen voorkomen, verstijving en misgroeiingen helpen voorkomen, en ademhaling en bloedcirculatie helpen bevorderen;
 - afspraken over de veiligheid van en het toezicht op zorgvragers (onder meer rusteloze en stervende personen) opvolgen en naleven

PSYCHOSOCIALE EN AGOGISCHE ONDERSTEUNING

- **aandacht geven** en aanwezigheid verzekeren;
- opmerken en begrijpen van **psychosociale en emotionele problemen** en ondersteuning bieden bij de verwerking ervan;
- **ondersteunen bij**:
 - sociale contacten;
 - ontspanning;
 - administratie en gezinsbudget;
 - mobiliteitsproblemen;
 - revalidatie en therapietrouw;
- zorg en ondersteuning voor **specifieke doelgroepen**, zoals:
 - kansarmen;
 - psychische zieken;
 - jonge gezinnen voor en na de geboorte van een kind;
 - personen met dementie;
 - terminale zieken;
- zorg voor **kinderen**, zoals:
 - zorgen voor een baby;
 - ondersteuning bieden bij de opvoeding;
 - kinderen begeleiden bij spel en huiswerk;
 - toezicht houden op kinderen;
- **preventie**:
 - ondersteunen van sociale vaardigheden;
 - ondersteunen van de draagkracht van zorgvragers en mantelzorgers, problemen opvangen en signaleren en de zelfzorg stimuleren;
 - opvangen en signaleren van crisissituaties, en de zorgvrager en zijn omgeving bijstaan in moeilijke momenten;
 - voorkomen en signaleren van misbehandeling of verwaarlozing;
 - signaleren van suïcidaal gedrag.

HUISHOUELIJK HULP

- de organisatie van het **huishouden**;
- helpen bij de **maaltijden**: maaltijden bereiden, opdienen, afruimen en afwassen;
- zorg voor **kleding**: wassen, strijken en verstellen;
- zorg voor **woon- en leefklimaat** : leefruimten hygiënisch onderhouden, bedden opmaken en verschoneren, zorgen voor planten in de woning en zorgen voor huisdieren;
- **boodschappen** doen;
- zorg dragen voor **veiligheid en hygiëne** in de woning.

3. Organisatiestructuur

3.1. Welzijnsvereniging Mintus Brugge

Het OCMW Brugge richtte in 2017, in samenspraak met het stadsbestuur Brugge, de zorgvereniging Brugge – Mintus opgericht.

Met ingang van 1 januari 2018 is de vereniging operationeel en sedert 12 juni 2019 onder de naam Mintus. De welzijnsvereniging Mintus wil, als openbare zorgvereniging, een zorgcontinuüm aanbieden dat dicht bij de zorgvrager staat, voor alle inwoners van de Brugse regio, die worden geconfronteerd met een tijdelijke of blijvende zorgvraag. Hierbij gaat bijzondere aandacht naar kwetsbare bevolkingsgroepen.

Mintus wil een performante organisatie zijn die inzet op het ondersteunen van de mogelijkheden en competenties van de zorgvrager en van het personeel om te komen tot een kwaliteitsvolle en betaalbare zorg op maat van iedere zorgvrager.

Mintus wil een partner zijn bij het uitvoeren van een lokaal sociaal beleid, en wordt daarom aangestuurd door lokale mandatarissen.

Mintus heeft tot doel (art.5 statuten) om in te staan voor verzorgende, verplegende en dienstverlenende instellingen en diensten, waarvan de werking gebaseerd is op federale of gewestelijke financiering met bijbehorende werkings- en erkenningsregels en voor activiteiten die conform de vigerende regelgeving door een OCMW kunnen en mogen worden uitgevoerd, maar die als kenmerk hebben dat ze hoofdzakelijk verricht worden in mededinging met andere marktdeelnemers.

3.2. Beleidsorganen

3.2.1. Algemene vergadering

De Algemene Vergadering is samengesteld uit leden van de raad voor maatschappelijk welzijn. Ze komt 2x per jaar samen en bepaalt het beleid en stelt de reglementen vast. Onder andere het meerjarenplan, het budget, de jaarrekening, het organogram en de personeelsformatie worden door de Algemene Vergadering vastgesteld.

3.2.2. Raad van bestuur

De raad van bestuur van Mintus komt 10 tot 12x per jaar samen. De samenstelling is dezelfde als deze van de Algemene Vergadering.

De raad staat in voor het dagelijks bestuur van de zorgvereniging.

4. Feitelijke leiding

4.1. Coördinator thuishulp

De coördinator is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding. Ze stuurt daarbij een interdisciplinair team van jobcoaches en administratieve medewerkers aan. De coördinator waakt – samen met het team – over de opvolging en actualisering van het zorgplan van de gebruikers alsook over het administratief dossier. Er is daartoe een nauw contact met de dienst extramurale zorgverlening (sociale dienst) van Mintus, die verantwoordelijk is voor het sociaal onderzoek van de cliënten. Op termijn wordt deze extramurale dienst zorgverlening ingekanteld in de dienst Thuishulp.

4.2. Directeur thuiszorg

De directeur is eindverantwoordelijke voor de dagelijkse leiding. Zij zorgt voor de uitvoering van een kwalitatief beleid conform de normen door de hogere overheid opgelegd en door de raad van beheer geconcretiseerd.

Contactgegevens:

Stèphanie del Cioppo
Ruddershove 4
8000 Brugge
050 32 75 15
Stephanie.delcioppo@mintus.be

4.3. Adviseur Seniorenzorg en Algemeen Directeur

De directeur thuiszorg rapporteert aan de hiërarchische overste, zijnde de adviseur Seniorenzorg, die op zijn beurt rapporteert aan de Algemeen directeur van de zorgvereniging Mintus.

Contactgegevens:

Adviseur Seniorenzorg
Frank Debaere
Ruddershove 4
8000 Brugge

050 32 75 00
Frank.debaere@Mintus.be

Algemeen Directeur
Christian Fillet
Ruddershove 4
8000 Brugge

050 32 73 10
Christian.fillet@mintus.be

4.4. Externe organisaties

4.4.1. ELZ Brugge

Eerstelijnszones hebben als doel een effectieve en kwalitatieve eerste lijn te bieden waar de burger centraal staat en die toegankelijk is voor iedereen en dit door het werk van lokale overheden, zorg- en hulpverleners beter op elkaar af te stemmen.

4.4.2. AZ Sint-Jan

AZ Sint-Jan Brugge-Oostende AV is een open ziekenhuis waar elke patiënt terecht kan voor basiszorg tot zeer gespecialiseerde zorg.

<https://www.azsintjan.be/>

4.4.3. AZ Sint-Lucas

De Raad van Bestuur van het AZ Sint-Lucas wil het ziekenhuis sturen vanuit onderstaande visie en bevestigt deze ook als zijn missie:

- Het AZ Sint-Lucas wil een efficiënt en menselijk ziekenhuis zijn dat eigentijdse en patiëntgestuurde kwalitatief hoogstaande zorg aanbiedt en dit in samenwerking met andere zorgverleners.
- Het AZ Sint-Sint-Lucas beroept zich uitdrukkelijk op de waarden van de christelijke traditie: aandacht voor ethische aspecten in de zorg, aandacht voor zingeving, solidariteit en rechtvaardigheid, aandacht voor kansarme en kwetsbare personen, openheid en respect voor elke andere overtuiging.
- Het AZ Sint-Lucas wil gezondheidszorg van hoge kwaliteit aanbieden tegen verantwoorde kosten en steunend op zijn waarden. Deze zes waarden actualiseren de inzet van de oprichters van het ziekenhuis. Zij inspireerden zich hiervoor op de mensenlievendheid van Christus en op de caritaspraktijk

<https://www.stlucas.be/>

4.4.4. VVSG

De VVSG is belangenbehartiger, kennisdeler en netwerkbouwer van en voor de lokale besturen.

- Ze vertegenwoordigt en verdedigt de lokale besturen in tal van strategische beleidsdossiers;
- Ze ondersteunt en versterkt lokale besturen met advies, vormingen, publicaties, communicatie.
- Ze brengt lokale besturen en hun partners samen en zorgt voor kruisbestuiving van kennis en goede praktijken.

5. Code voor goed bestuur

5.1. Missie en visie

De Dienst Thuishulp hanteert vanzelfsprekend dezelfde missie, visie en waarden als de zorgvereniging Mintus waar ze deel van uit maakt.

5.1.1. Missie

De dienst Thuishulp streeft ertoe een bijdrage te leveren aan het voorzien in een zorgcontinuüm dat dicht bij de zorgvrager staat, voor alle inwoners van de Brugse regio, die worden geconfronteerd met een tijdelijke of blijvende zorgvraag. Hierbij gaat bijzondere aandacht naar kwetsbare bevolkingsgroepen.

De dienst Thuishulp draagt daarbij de doelstellingsgerichte, vraaggestuurde zorg hoog in het vaandel. Ze zet daarbij in op het ondersteunen van de mogelijkheden en competenties van de zorgvrager alsook van het personeel om te komen tot een kwaliteitsvolle en betaalbare zorg op maat van iedere zorgvrager.

5.1.2. Visie

We streven er met de zorgvereniging – en dus ook de dienst Thuishulp – naar om senioren zo lang mogelijk in hun vertrouwde thuisomgeving te laten wonen. Persoonsgerichte zorg staat daarbij als kernwaarde centraal. Zorgvragen (klein of groot) krijgen een antwoord waarbij kwaliteit van leven voorop staat. We hebben hierbij extra aandacht voor de meest kwetsbaren in onze samenleving. Hiertoe heeft de zorgvereniging ook een sterke lokale verankering. Er wordt ten allen tijde rekening gehouden met wensen en behoeften van de klanten. We realiseren hiermee een kwaliteitsvolle, betaalbare, toegankelijke zorg en ondersteuning op maat. De zorgvereniging profileert zich hierbij als een “excellente” organisatie binnen de markt van het regionaal zorgaanbod.

De zorgvereniging – en dus ook de dienst thuislulp – wil als slagvaardige organisatie een partner zijn voor hulpvragers door voor medewerkers een stimulerende werkgever te zijn waarbij medewerkers zich gemotiveerd en betrokken voelen, op hun waarde geschat weten en een belangrijke schakel vormen om samen op een enthousiaste, professionele, integere manier zorg en ondersteuning te bieden. We willen daarbij ook een sociale werkgever zijn, die aandacht heeft voor het welzijn (en de eventuele problemen) van zijn medewerkers, en opleiding alsook tewerkstelling creëren voor kansengroepen (o.a. via sociale tewerkstelling).

De zorgvereniging alsook de dienst Thuishulp biedt op een maatschappelijk en financieel verantwoorde manier openbare zorg en ondersteuning en staat aldus garant voor een toegankelijke, pluralistische zorg en ondersteuning tijdens alle levensfasen. We trachten een betrouwbare zorgpartner in de regio te zijn die de maatschappelijke evoluties op de voet volgt en zijn dienst- en hulpverlening daarop afstemt door verder in te zetten op specialisatie en innovatie.

5.1.3. Engagement werkingsprincipes

De dienst Thuishulp verbindt zich er expliciet toe te werken volgens de werkingsprincipes zoals opgenomen in artikel 4 van het woonzorgdecreet van 15 februari 2019.

De visie, missie en waarden worden hieraan afgetoetst en waar nodig aangepast.

Art. 4. § 1. Woonzorgvoorzieningen en verenigingen nemen de volgende gebruikersgerichte werkingsprincipes in acht:

- 1° ze eerbiedigen de grondrechten uit de Grondwet, het Europees Verdrag tot bescherming van de Rechten van de Mens en de Fundamentele Vrijheden, het Internationaal Verdrag inzake Burgerrechten en Politieke Rechten, het Internationaal Verdrag inzake economische, sociale en culturele rechten en het Internationaal Verdrag inzake de Rechten van het Kind;*
- 2° ze eerbiedigen de menselijke waardigheid en integriteit;*
- 3° ze eerbiedigen de persoonlijke levenssfeer van de gebruiker en zijn mantelzorgers en waarborgen de toegankelijkheid van de woonzorg zonder discriminatie op grond van ideologische, godsdienstige en filosofische overtuiging of lidmaatschap, seksuele oriëntatie en genderidentiteit of enig ander criterium op grond waarvan kan worden gediscrimineerd;*
- 4° ze ondersteunen, vrijwaren en stimuleren de persoonlijke autonomie, keuzevrijheid en zelfverantwoordelijkheid van de gebruiker en zijn mantelzorgers;*
- 5° ze betrekken de gebruiker en zijn mantelzorgers als volwaardige partners bij het verlenen van zorg en ondersteuning;*
- 6° ze bieden de zorg en ondersteuning aan die wordt gevraagd en aanvaard door de gebruiker, in voorkomend geval de mantelzorgers;*
- 7° ze houden rekening met de sociale context van de gebruiker bij het verlenen van zorg en ondersteuning, en versterken het sociale netwerk in voorkomend geval;*
- 8° ze bieden waar nodig aanklampende zorg en ondersteuning voor specifieke doelgroepen en in uitzonderlijke omstandigheden;*
- 9° ze hebben oog voor de hele zorgsituatie, inclusief de vroegtijdige zorgplanning, de palliatieve zorg en de levenseindezorg en dit met respect voor het zelfbeschikkingsrecht van de gebruiker;*
- 10° ze passen de aard, het tijdstip, de plaats, de duur en de intensiteit van de zorg en ondersteuning aan aan de behoeften van de gebruiker;*
- 11° ze doen maximaal beroep op het zelfzorgvermogen en de zelfredzaamheid van de gebruiker en zijn mantelzorgers, rekening houdend met hun draagkracht;*
- 12° ze informeren vanuit een neutrale basishouding de gebruiker en zijn mantelzorgers objectief en transparant over de mogelijkheden en beperkingen van de volledige woonzorg en van eventuele andere zorg en ondersteuning;*
- 13° ze stroomlijnen de communicatie tussen gebruiker, mantelzorgers en woonzorgvoorziening en, als ze de nodige zorg en ondersteuning zelf niet kunnen verlenen, leiden ze de gebruiker en zijn mantelzorgers toe naar de gepaste zorg van hun keuze;*
- 14° ze werken mee aan het opstellen, uitvoeren en evalueren van het zorg- en ondersteuningsplan op aangeven van en in samenspraak met de gebruiker;*
- 15° ze waarborgen de opbouw van een vertrouwensvolle zorgrelatie met de gebruiker.*

In het eerste lid, 8°, wordt verstaan onder aanklampende zorg: de ongevraagde zorg vanuit betrokkenheid op basis van signalen uit de omgeving, die er in uitzonderlijke omstandigheden op

gericht is de gezondheids- en welzijnssituatie te verbeteren of overlast te vermijden, en specifieke doelgroepen die zorg op een zorgwekkende manier mijden of van wie de omgeving dat doet, te motiveren om zorg en ondersteuning te aanvaarden.

In het eerste lid, 9°, wordt verstaan onder:

- 1° vroegtijdige zorgplanning: een continu en dynamisch proces van reflectie en dialoog tussen de gebruiker, zijn naasten en de zorgverlener(s), waarbij toekomstige zorg- en ondersteuningsdoelen besproken en gepland kunnen worden die de besluitvorming bevorderen op het ogenblik dat de gebruiker niet meer in staat is zijn wil te uiten;*
- 2° palliatieve zorg: een benadering die de kwaliteit van het leven verbetert van gebruikers en hun naasten die te maken hebben met een levensbedreigende aandoening, lijden te voorkomen en verlichten, door middel van vroegtijdige signalering en zorgvuldige beoordeling en behandeling van pijn en andere problemen van lichamelijke, psychosociale en existentiële aard;*
- 3° levenseindezorg: de zorg en ondersteuning die beantwoordt aan de wensen van de persoon met een zorg- en ondersteuningsvraag, meer bepaald die wensen en zorg- en ondersteuningsvragen die gericht zijn op de laatste levensfase.*

In het eerste lid, 15°, wordt verstaan onder zorgrelatie: de relationele band die in het kader van woonzorg ontstaat tussen de gebruiker en de persoon die zorg en ondersteuning verleent.

§ 2. Woonzorgvoorzieningen en verenigingen nemen al de volgende organisatorische werkingsprincipes in acht:

- 1° ze werken mee aan en faciliteren buurtgerichte zorg;*
- 2° ze besteden bijzondere aandacht aan preventie en vroegdetectie;*
- 3° ze stellen het zorg- en ondersteuningsaanbod algemeen beschikbaar voor de doelgroep van de woonzorgvoorziening, met een bijzondere aandacht voor de zorg- en ondersteuningsvragen van kwetsbare groepen;*
- 4° ze zetten de in de woonzorgvoorziening aanwezige expertise en ervaring in op een bepaald domein bij middel van objectieve en transparante informatie- of adviesverstrekking, buiten de context van de eigen woonzorgvoorziening;*
- 5° ze voeren een beleid rond ethisch verantwoorde zorg;*
- 6° ze voeren een diversiteitsbeleid ten aanzien van de gebruikers en de personeelsleden;*
- 7° ze stimuleren en organiseren de vrijwilligerszorg of gaan daarvoor samenwerkingsverbanden aan met organisaties die vrijwilligerszorg aanbieden;*
- 8° ze organiseren de individuele en collectieve participatie van de gebruikers;*
- 9° ze signaleren op een beleidsgerichte manier belemmerende factoren in het aanbieden van de woonzorg;*
- 10° ze voeren een beleid rond vorming, training en intervisie om de deskundigheid van het personeel en het management te bevorderen;*
- 11° ze bieden de minst ingrijpende zorg;*
- 12° ze nemen sociale inclusie en destigmatisering van personen met een zorg- en ondersteuningsvraag als uitgangspunt, zowel op individueel als op publiek vlak;*
- 13° ze garanderen kwaliteit van bestuur en management;*
- 14° ze waarborgen financiële en bestuurlijke weerbaarheid en transparantie;*

15° ze voeren een dynamisch personeelsbeleid met het oog op werkbaar werk en zorg op maat;

16° ze zetten in op innovatie en digitalisering van zorg- en ondersteuningsprocessen en gegevensdeling;

17° ze zetten middelen efficiënt en effectief in.

In het eerste lid, 1°, wordt verstaan onder buurtgerichte zorg: de zorg die erop gericht is de sociale cohesie te versterken, vragen naar zorg en ondersteuning uit de buurt op te vangen, gebruikers indien nodig toe te leiden naar gepaste zorg en ondersteuning of die zelf op te nemen, maar ook de buurt actief te betrekken bij de werking van de voorziening door een actieve samenwerking op lokaal vlak, afgestemd met het lokaal sociaal beleidsplan, onder regie van het lokaal bestuur zoals bepaald in het decreet van 9 februari 2018 houdende het lokaal sociaal beleid.

In het eerste lid, 2°, wordt verstaan onder vroegdetectie: het geheel van activiteiten die tot doel hebben signalen te herkennen die kunnen wijzen op een beginnend of een bestaand gezondheids- of welzijnsrisico of probleem bij een gebruiker binnen een bepaalde woon- en zorgcontext.

5.1.4. Deontologische code¹

Dienstverlening beperkt zich niet tot de beschikbare middelen. Ook onze houding is belangrijk. De deontologische code bundelt gedragsregels en richtlijnen voor personeelsleden. Het helpt tevens om de interne organisatie en dagelijkse werking dermate te sturen dat uiteindelijk de cliënten er wel bij varen. Dit charter is met andere woorden ook bedoeld om de dynamische bedrijfscultuur te onderbouwen. De code is daarom van toepassing op elke medewerker ongeacht graad, statuut of anciënniteit. Centraal in de code staan waarden als klantgerichtheid, objectiviteit, loyaliteit, bekwaamheid, initiatief en spreekrecht/spreekplicht.

Elke medewerker ontvangt en onderschrijft de deontologische code bij hun indiensttreding.

5.2. Bevoegdheden

5.2.1. Beleids- en bestuursorganen

Mintus wordt aangestuurd door een algemene vergadering en een raad van bestuur, waarbij de AV beslist en de RvB die beslissingen uitvoert. De AV houdt ook toezicht op die uitvoering.

5.2.1.1. Algemene vergadering

De Algemene Vergadering is samengesteld uit leden van de raad voor maatschappelijk welzijn. Ze komt 2x per jaar samen en bepaalt het beleid en stelt de reglementen vast.

¹ Cf. Bijlage 1

Onder andere het meerjarenplan, het budget, de jaarrekening, het organogram en de personeelsformatie worden door de Algemene Vergadering vastgesteld.

5.2.1.2. Raad van bestuur

De raad van bestuur van Mintus komt 10 tot 12x per jaar samen. De samenstelling is dezelfde als deze van de Algemene Vergadering.

De raad staat in voor het dagelijks bestuur van de zorgvereniging.

5.2.2. Leidinggevenden

5.2.2.1. Coördinator thuishulp

De coördinator is verantwoordelijk voor de dagelijkse leiding. Ze stuurt daarbij een interdisciplinair team van jobcoaches en administratieve medewerkers aan. De coördinator waakt – samen met het team – over de opvolging en actualisering van het zorgplan van de gebruikers alsook over het administratief dossier. Er is daartoe een nauw contact met de dienst extramurale zorgverlening (sociale dienst) van Mintus, die verantwoordelijk is voor het sociaal onderzoek van de cliënten. Op termijn wordt deze extramurale dienst zorgverlening ingekanteld in de dienst Thuishulp.

5.2.2.2. Directeur thuiszorg

De directeur is eindverantwoordelijke voor de dagelijkse leiding. Zij zorgt voor de uitvoering van een kwalitatief beleid conform de normen door de hogere overheid opgelegd en door de raad van beheer geconcretiseerd.

Contactgegevens:

Stèphanie del Cioppo
Ruddershove 4
8000 Brugge
050 32 75 15

Stephanie.delcioppo@mintus.be

5.2.2.3. Adviseur Seniorenzorg

De directeur thuiszorg rapporteert aan de hiërarchische overste, zijnde de adviseur Seniorenzorg, die op zijn beurt rapporteert aan de Algemeen directeur van de zorgvereniging Mintus.

De adviseur seniorenzorg is eindverantwoordelijke voor de cluster zorg, die zowel de residentiele zorg als de thuiszorg omvat.

Contactgegevens:

Frank Debaere

Ruddershove 4
8000 Brugge

050 32 75 00
Frank.debaere@Mintus.be

5.2.2.4. Algemeen Directeur

De Algemeen Directeur is het hoofd van de medewerkers van de Zorgvereniging Brugge (Mintus)

- Hij woont de vergaderingen Zorgvereniging bij en maakt het verslag op.
- Hij is de schakel tussen de Raad voor Maatschappelijk Welzijn en de verschillende diensten van het OCMW en de Zorgvereniging.
- Hij voert het beleid van de Zorgvereniging uit.

Contactgegevens:

Christian Fillet
Ruddershove 4
8000 Brugge

050 32 73 10
Christian.fillet@mintus.be

5.2.2.5. Departementshoofd Financiële Dienst

De financieel beheerder ziet erop toe dat de financiële situatie van de zorgvereniging correct wordt weergegeven, staat in voor de financiële analyse, advisering en de controle van het beleid en draagt op die manier bij tot een effectief, efficiënt en kostenbewust bestuur. Concreet staat hij in voor de boekhouding en jaarrekening, het beheer van de geldmiddelen, budgetcontrole, betalingen aan leveranciers en het innen van klantenfacturen.

Contactgegevens:

Peter Smet
Ruddershove 4
8000 Brugge
050 32 73 40

Peter.smet@mintus.be

5.2.2.6. Adviseur personeel

De personeelsadviseur staat in voor een adequaat personeelsbeleid, de loon-en personeelsadministratie van alle personeelsleden. Hij voorziet tevens in ondersteuning en begeleiding van de medewerkers met sociale en werkproblemen.

Contactgegevens:

Pieter Delbarge
Ruddershove 4
8000 Brugge

050 32 65 00

Pieter.delbarge@mintus.be

5.3. Transparantie

5.3.1. Meerjarenplan en beleids- en beheerscyclus

Het meerjarenplan wordt vastgesteld voor het einde van het jaar dat volgt op de gemeenteraadsverkiezingen. Dit betekent concreet dat het meerjarenplan dient vastgesteld te worden door de gemeenteraad voor het einde van 2019.

Het meerjarenplan start in het tweede jaar na de gemeenteraadsverkiezingen, 2020 en loopt af op het eind van het jaar na de daaropvolgende gemeenteraadsverkiezingen, 2025.

Dit meerjarenplan 2020-2025 wordt opgemaakt volgens de regels over de beleids- en beheerscyclus (BBC). Die regels zijn vastgelegd in:

- Het decreet van 22 december 2017 over het lokaal bestuur;
- Het besluit van de Vlaamse Regering van 30 maart 2018 over de beleids- en beheerscyclus van de lokale en provinciale besturen;
- Het ministerieel besluit van 26 juni 2018 tot vaststelling van de modellen en de nadere voorschriften van de beleidsrapporten, de rekeningstelsels en de digitale rapportering van de beleids- en beheerscyclus van de lokale en provinciale besturen;

Door het voeren van deze BBC-cycli wil de dienst Thuishulp voldoen aan de bepalingen zoals opgenomen in artikel 7 van het woonzorgdecreet van 15 februari 2019 alsook artikel 13 van het besluit van de Vlaamse Regering betreffende de programmatie, de erkenningsvoorwaarden en de subsidieregeling voor woonzorgvoorzieningen en verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers (Stambesluit) van 28 juni 2019, nl.

- Woonzorgdecreet van 15 februari 2019
Art. 7. § 1. Iedere initiatiefnemer: [...] 3° houdt een boekhouding en maakt een jaarrekening op conform de toepasbare wettelijke bepalingen. De Vlaamse Regering kan het houden van een boekhouding en opmaken van een jaarrekening conform het Wetboek van Economisch Recht of de wet van 27 juni 1921 betreffende de verenigingen zonder winstoogmerk, de stichtingen en de Europese politieke partijen en stichtingen opleggen aan woonzorgvoorzieningen of verenigingen die daartoe niet verplicht zijn. De Vlaamse Regering kan bijkomende specifieke rapporteringsverplichtingen opleggen; [...]

- Stambesluit van 28 juni 2019

Art. 13. De woonzorgvoorziening of vereniging voert conform artikel 7, §1, eerste lid, 3°, van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019, een voor de aard en de omvang van haar activiteit en passende algemene en een analytische boekhouding gebaseerd op de techniek van het dubbel boekhouden.

Het Meerjarenplan 2020-2025 bestaat uit 3 delen :

1. Een strategische nota 20-25
2. Een financiële nota 20-25
3. Een toelichting 20-25

5.3.1.1. De strategische nota

In de strategische nota van het Meerjarenplan 2020-2025 worden de beleidsdoelstellingen en de beleidsopties voor het externe en interne te voeren beleid weergegeven.

5.3.1.2. De financiële nota

In de financiële nota van het Meerjarenplan 2020-2025 wordt de financiële vertaling van de beleidsopties van de strategische nota weergegeven en wordt verduidelijkt hoe het financiële evenwicht in de periode van 2020 tot en met 2025 wordt gehandhaafd.

5.3.1.3. De toelichting

De toelichting van het meerjarenplan bevat alle informatie over de verrichtingen in het ontwerp van meerjarenplan die relevant is voor de raadsleden om met kennis van zaken een beslissing te kunnen nemen.

Ze bevat volgende informatie :

1. Voor elk jaar van het meerjarenplan het overzicht van de geraamde ontvangsten en uitgaven volgens de functionele indeling;
2. Voor elk jaar van het meerjarenplan het overzicht van de geraamde ontvangsten en uitgaven volgens de economische indeling;
3. De investeringsprojecten voor de investeringen die deel uitmaken van een prioritair actieplan;
4. Het overzicht van de financiële schulden;
5. Een beschrijving van de grondslagen en de assumpties die het bestuur gehanteerd heeft voor de opmaak van het meerjarenplan en de ramingen die het heeft opgenomen;
6. Het overzicht van de financiële risico's;

5.3.2. Budget

Het budget geeft de plannen voor het komende jaar in detail weer. Jaarlijks sturen de teams hun budgetvoorstellen zowel voor het exploitatie- als het investeringsbudget bij. Budgetvoorstellen worden opgemaakt per team en getoetst aan het meerjarenplan. Team financiën bundelt al deze voorstellen en legt ze voor aan de Algemene Vergadering. Vervolgens worden het budget en bijgewerkt meerjarenplan met de raadsleden doorgesproken en aan de Raad van Bestuur voorgelegd ter goedkeuring. Eens goedgekeurd kan de administratie aan de slag met het budget. Het goedgekeurde budget vormt een planningsdocument dat moet bijgestuurd worden als van de vooropgestelde planning wordt afgeweken. De bijsturing gebeurt door middel van een budgetwijziging. De voorgestelde budgetwijzigingen worden al dan niet goedgekeurd door de Raad van Bestuur.

5.4. Betrekken stakeholders

5.4.1. Gebruikers

Iedere medewerker van de dienst thuishulp is een aanspreekpunt voor de klanten alsook voor diens vertegenwoordiger of mantelzorger. Indien nodig verwijzen zij door naar de verantwoordelijke of brengen zij de verantwoordelijke zelf op de hoogte voor verder gevolg.

5.4.1.1. Klachten, meldingen en suggesties

Conform de bepalingen uit artikel 8 §3 van het stambesluit van 28 juni 2019 garandeert de dienst thuishulp een klachtrecht aan de gebruikers en zorgt voor een adequate en objectieve behandeling van de klachten.

Concreet staat de dienst thuishulp open voor alle klachten, meldingen en suggesties van klanten en hun familie alsook van personeelsleden of derden. De jobcoach registreert en onderzoekt alle klachten, meldingen en suggesties in samenwerking met de leidinggevende.

5.4.1.2. Tevredenheidsbevragingen

Conform de bepalingen uit artikel 8 §4 van het stambesluit van 28 juni 2019 voert de dienst thuishulp minstens driejaarlijks een verantwoorde gebruikerstevredenheidsmeting uit teneinde de tevredenheid van zijn gebruikers na te gaan. Afhankelijk van de resultaten van deze bevraging, stuurt de dienst waar nodig bij.

5.4.2. Medewerkers

De leidinggevende is het eerste aanspreekpunt voor de medewerker. Op formele en informele overlegmomenten kunnen medewerkers hun inbreng geven.

Daarnaast is er de sociale dienst voor personeel die fungeert als maatschappelijk werker én vertrouwenspersoon. Het hoofddoel van deze dienst is een ondersteunende

dienstverlening bieden aan de personeelsleden zodat zij zich ten volle kunnen ontplooien in hun werkactiviteit.

Concreet is de sociale dienst enerzijds een hulpverleningsdienst en anderzijds een dienst waar problemen kunnen gemeld worden die op beleidsniveau moeten gesignaleerd en besproken worden.

5.4.3. Toezichhoudende overheid

De dienst gezinszorg rapporteert alle door de toezichhoudende overheid gevraagde gegevens binnen de daartoe opgelegde termijnen.

De dienst gezinszorg verbindt zich ertoe om alle strategische beslissingen met impact op de structuur, de werking en het bestuur te melden binnen een maand na de dag van de goedkeuring ervan, conform artikel 7 van het woonzorgdecreet van 15 februari 2019:

Art. 7. § 1. Iedere initiatiefnemer:

[...]

4° meldt belangrijke strategische beslissingen die een impact hebben op de structuur, de werking en het bestuur van de initiatiefnemer, de woonzorgvoorziening of vereniging. Daarbij wordt uitgelegd op welke wijze erover gewaakt is dat de continuïteit van de zorg en ondersteuning verzekerd is. De Vlaamse Regering kan de procedure voor die aanmelding bepalen. Onder strategische beslissingen wordt limitatief verstaan:

- a) beslissingen om kapitaal vertegenwoordigende effecten te verwerven van een andere onderneming, voor een bedrag van minstens 5% van het eigen vermogen van de initiatiefnemer;*
- b) fusies van woonzorgvoorzieningen, verenigingen of initiatiefnemers evenals splitsingen en gelijkgestelde verrichtingen;*
- c) overdrachten van algemeenheid of bedrijfstak;*
- d) de overdracht van of het vestigen van zakelijke rechten op de gebouwen waarin de woonzorgvoorziening of vereniging is gevestigd;*
- e) een verandering van een meerderheid van de stemrechten in de algemene vergadering en het bestuursorgaan van de woonzorgvoorziening en vereniging;*
- f) de wisseling van de persoon die verantwoordelijk is voor de dagelijkse leiding van een woonzorgvoorziening of vereniging;*

Alsook artikel 14 van het stambesluit van 28 juni 2019:

Art. 14. Binnen een maand na de dag van de goedkeuring door het bevoegde orgaan van de initiatiefnemer meldt de initiatiefnemer de belangrijke strategische beslissingen die een impact hebben op zijn structuur, werking en bestuur, de woonzorgvoorziening of vereniging, vermeld in artikel 7, §1, eerste lid, 4°, van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019, aan het agentschap.

DEONTOLOGISCHE CODE



CHARTER VOOR BEHOORLIJK BESTUUR MET KLANTGERICHTE MEDEWERKERS

Beste medewerker

Het OCMW Brugge is voortdurend bezorgd om de kwaliteit van de dienstverlening aan haar cliënten. Die kwaliteit kan je op heel wat punten bewaken. Kennen we onze cliënten voldoende? Kunnen wij onze cliënten op een goede manier ontvangen? Weten wij voldoende om onze cliënten te helpen? Zijn onze cliënten tevreden?

Dienstverlening beperkt zich daarenboven niet tot de beschikbare middelen. Ook onze houding, zowel deze van het bestuur als van de medewerkers, is belangrijk. Is die dienstverlening wel degelijk onze betrachting? Zijn wij ons voortdurend voldoende bewust van deze opdracht? Verliezen we in de veelheid aan dagelijkse opdrachten onze cliënten niet uit het oog? Blijven wij ooit stil staan bij het feit dat de verwachtingen van onze cliënten veranderen? Weten wij dat ook collega's onze klanten zijn?

Dit charter is ontwikkeld om ons daarbij te helpen. Maar het helpt ons ook om onze interne organisatie en dagelijkse werking dermate te sturen dat uiteindelijk de cliënten er wel bij varen. Dit charter is met andere woorden ook bedoeld om onze dynamische bedrijfscultuur te onderbouwen.

Het is daarom van toepassing op elke medewerker ongeacht graad, statuut of anciënniteit.

Centraal in dit charter staan waarden als klantgerichtheid, objectiviteit, loyauteit, bekwaamheid, initiatief en spreekrecht/spreekplicht.

Daarbij is voortdurend gezocht naar een evenwicht tussen de rechten en de plichten van zowel de cliënten, als van het bestuur als van de medewerker.

Omwille van de grote waaier aan diensten, opdrachten, functies en mogelijkheden binnen de administratie, vind je in dit charter vooral algemene formuleringen. Elke dienst heeft de opdracht om dit charter te concretiseren en om te zetten in actiepunten.

De bepalingen van dit charter zijn niet vrijblijvend. Herhaaldelijk komen items aan bod die ook in andere regelgeving voorkomen. Het bestuur en de diensthoofden zullen onder meer via de procedures voor evaluatie en tucht, de naleving van dit charter nastreven.

Het OCMW Brugge gaat er immers van uit dat je de goede werking van de diensten hindert als je dit charter niet naleeft.

Als vertegenwoordigers van het OCMW onderkennen wij dus ten volle het belang van dit charter.

Adjunct-algemeendirecteur
C. Fillet

De voorzitter
P. Annys

1	BEKWAAMHEID	1
1.1	BEKWAAMHEID VERWERVEN	1
1.2	BEKWAAMHEID GEBRUIKEN	1
2	KLANTGERICHTHEID	1
2.1	HOFFELIJKHEID	1
2.2	LUISTERBEREIDHEID	1
2.3	RESPECT	1
2.4	EFFICIENTIE.....	1
2.5	SNELHEID.....	2
2.6	WEDERKERIGHEID.....	2
3	OBJECTIVITEIT	2
3.1	GEEN DISCRIMINATIE	2
3.2	PERSOONLIJKE VOORKEUR.....	2
3.3	PRIVEBELANGEN	2
3.4	GIFTEN EN GESCHENKEN.....	2
3.5	TUSSENKOMSTEN IN DOSSIERS.....	2
4	LOYAUTEIT	3
4.1	DEMOCRATISCHE INSTELLINGEN	3
4.2	HOUDING TEGENOVER BESTUUR.....	3
4.3	HOUDING TEGENOVER COLLEGA'S.....	3
4.4	HOUDING TEGENOVER DE LEIDING.....	3
4.5	HOUDING TEGENOVER MEDEWERKERS	3
4.6	HOUDING TEGENOVER KENNIS.....	3
5	SPREEKRECHT/SPREEKPLICHT OVER DIENSTAANGELEGENHEDEN	4
5.1	BINNEN DE DIENST	4
5.2	TEGENOVER CLIENTEN	4
5.3	TEGENOVER DE MEDIA (PERS, RADIO,...)	4
5.4	VERTROUWELIJKHEID.....	4
6	INITIATIEF	5
6.1	CREATIVITEIT	5

Art. 111. De raad voor maatschappelijk welzijn stelt een deontologische code vast voor het personeel van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn. Die concretiseert de bepalingen van deze afdeling en kan bijkomende deontologische rechten en verplichtingen opnemen.

Afdeling IV. – Deontologische rechten en plichten

Art. 106. § 1. De personeelsleden oefenen hun ambt op een loyale en correcte wijze uit.
De personeelsleden zetten zich op een actieve en constructieve wijze in voor de realisatie van de opdracht en de doelstellingen van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.
§ 2. De personeelsleden respecteren de persoonlijke waardigheid van iedereen.

Art. 107. § 1. De personeelsleden hebben spreekrecht ten aanzien van derden met betrekking tot de feiten waarvan zij kennis hebben uit hoofde van hun ambt. Met behoud van de toepassing van de regelgeving inzake openbaarheid van bestuur is het voor hen verboden feiten bekend te maken die betrekking hebben op :

- 1° de veiligheid van het land;
- 2° de bescherming van de openbare orde;
- 3° de financiële belangen van de overheid;
- 4° het voorkomen en het bestraffen van strafbare feiten;
- 5° het medisch geheim;
- 6° het vertrouwelijke karakter van commerciële, intellectuele en industriële gegevens;
- 7° het vertrouwelijke karakter van de beraadslagingen.

Het is voor hen verboden feiten bekend te maken als de bekendmaking ervan een inbreuk vormt op de rechten en de vrijheden van de burger, in het bijzonder op het privéleven, tenzij de betrokkene toestemming heeft verleend om de gegevens die op hem betrekking hebben, openbaar te maken.
Deze paragraaf geldt eveneens voor personeelsleden die hun ambt hebben beëindigd.

§ 2. De personeelsleden die in de uitoefening van hun ambt nalatigheden, misbruiken of misdrijven vaststellen, brengen een hiërarchische meerdere daarvan onmiddellijk op de hoogte.

Art. 108. De personeelsleden behandelen de gebruikers van hun dienst welwillend en zonder enige discriminatie.
De personeelsleden mogen, zelfs buiten hun ambt, noch rechtstreeks noch via een tussenpersoon, giften, beloningen of enig ander voordeel dat

verband houdt met het ambt, vragen, eisen of aannemen.

Art. 109. § 1. De hoedanigheid van personeelslid is onverenigbaar met elke activiteit die het personeelslid zelf of via een tussenpersoon verricht en waardoor :

- 1° de ambtsplichten niet kunnen worden vervuld;
- 2° de waardigheid van het ambt in het gedrang komt;
- 3° de eigen onafhankelijkheid wordt aangetast;
- 4° een belangenconflict ontstaat.

De personeelsleden mogen geen vergoedingen, wedden, toelagen, presentiegelden of andere tegenprestaties ontvangen van de rechtspersonen waarin zij het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn vertegenwoordigen.

§ 2. De hoedanigheid van personeelslid van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn, met inbegrip van de personen, vermeld in het koninklijk besluit nr. 78 van 10 november 1967 betreffende de uitoefening van de gezondheidszorgberoepen, die ingevolge een beslissing van een van de organen van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn hun werkzaamheden uitoefenen in een van de instellingen van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn, is onverenigbaar met :

- 1° het mandaat van voorzitter van de gemeenteraad, burgemeester of schepenen, in de gemeente die door het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn wordt bediend, alsmede het lidmaatschap van een districtscollege van die gemeente;
- 2° het lidmaatschap van het beheerscomité van het ziekenhuis als afgevaardigde van de gemeente, die bijdraagt in de tekorten van het ziekenhuis van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn.

§ 3. Op de personeelsleden van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn zijn artikel 37, § 1 en § 2, met uitzondering van 4°, en artikel 40, § 4, eveneens van toepassing.

Art. 110. De personeelsleden hebben recht op informatie en vorming zowel met betrekking tot aspecten die nuttig zijn voor de uitoefening van hun functie als om te kunnen voldoen aan de bevorderingsvereisten.

De personeelsleden houden zich op de hoogte van de ontwikkelingen en de nieuwe inzichten in de materies waarmee zij beroepshalve belast zijn.

De vorming is een plicht als ze noodzakelijk blijkt voor een betere uitoefening van de functie of voor het beter functioneren van een dienst, of als ze een onderdeel uitmaakt van een herstructurering of reorganisatie van een afdeling, of van een implementatie van nieuwe werkmethodes en infrastructuur.

1 BEKWAAMHEID

Bekwaamheid is de mate waarin wij de beschikbare kennis bezitten en deze benutten om het gezamenlijke doel te bereiken.

1.1 BEKWAAMHEID VERWERVEN

Wij hebben het recht maar ook de plicht om onze kennis en vaardigheden door vorming bij te werken zodat wij onze taken goed kunnen uitoefenen. De leidinggevenden reiken alle medewerkers, wat hun niveau ook is, de middelen en kansen aan om de nodige bekwaamheid te verwerven.

1.2 BEKWAAMHEID GEBRUIKEN

Wij gebruiken onze kennis op de eerste plaats in de service naar onze klanten. Wij geven in de service blijk van bekwaamheid in de materie waar wij verantwoordelijk voor zijn. Wij geven in ons gedrag ook duidelijk onze bekwaamheid inzake sociale vaardigheid weer.

2 KLANTGERICHTHEID

De burger is de voornaamste cliënt van OCMW Brugge. Daarnaast zijn ook diensten en collega's in hun onderlinge relaties klanten van elkaar. Onze cliënten verwachten een klantvriendelijke en professionele dienstverlening. Hoffelijkheid, luisterbereidheid, respect, efficiëntie en snelheid zijn daarbij belangrijke aandachtspunten.

2.1 HOFFELIJKHEID

Ongeacht de situatie blijven wij steeds hoffelijk en behulpzaam in elk contact met de cliënten:

- wij gebruiken altijd een correcte en duidelijke taal, aangepast aan de leefwereld van de cliënten;
- in elke vorm van contact (of die nu aan het loket, via de telefoon, via brief of mail verloopt) spreken we in de aanhef de cliënten aan en groeten op het einde;
- we besteden voldoende tijd aan onze cliënten.

Elke vraag heeft recht op een antwoord

2.2 LUISTERBEREIDHEID

Wij geven blijk van een uitgesproken wil om te luisteren naar de cliënten. Dit betekent dat het de cliënten duidelijk is dat zij voor ons belangrijk zijn in de situatie waarin zij met ons contact hebben, ongeacht of het een gewone vraag dan wel een klacht betreft. Deze luisterbereidheid leidt naar een houding van hulpvaardigheid. Deze houding is bij het eerste contact duidelijk.

2.3 RESPECT

Wij hebben in alle opzichten respect voor onze cliënten. Wij beseffen dat de vraag van onze cliënten voor hen een belangrijk gegeven is en wij bevestigen dat in ons gedrag. Wij geven de cliënten eerlijke informatie over de behandeling van hun vraag, zowel naar procedure als naar termijn toe. Wij behandelen het dossier van onze cliënten zoals met hen afgesproken.

2.4 EFFICIENTIE

Wij geven de cliënten heldere en volledige informatie.

Wij helpen onze cliënten, voor zover nodig, bij het vervullen van de formaliteiten.

Wij maken de weg die de cliënten moeten volgen zo kort mogelijk:

- wij verwijzen alleen naar andere diensten en/of instanties als wij zelf niet onmiddellijk over voldoende informatie kunnen beschikken;
- wij motiveren elke verwijzing.

Wij informeren de cliënten van meet af aan zo volledig mogelijk.

Wij hanteren wettelijke of reglementaire termijnen als uiterste limieten:

- wij streven termijnen na die wij zelf als een goede dienstverlening zouden ervaren;
- wij informeren onze cliënten omtrent de termijnen die zij kunnen verwachten in de afhandeling van hun vraag.

Dringendheid die men door eigen nalatigheid of talmen aan zichzelf te wijten heeft, kan men niet afwentelen op de anderen.

Als medewerker hebben wij recht op het respect van onze cliënten en op een hoffelijke benadering.

De cliënten kunnen van ons niet verwachten dat wij:

- onredelijk korte termijnen hanteren;
- hun vraag meteen vóór alle andere vragen afhandelen;
- informatie geven waar we geen toegang toe hebben.

Wij leggen duidelijk uit waarom dit niet kan.

Objectiviteit is gelijke behandeling in gelijke situaties op basis van dezelfde criteria. In gelijke gevallen hebben cliënten het recht op een gelijke behandeling. Medewerkers bewaren dus voortdurend hun objectiviteit en voeren hun functie op een neutrale manier uit.

Wij laten ons bij de uitoefening van onze functie nooit beïnvloeden door filosofische, politieke of religieuze overtuiging. Seksuele voorkeur, geslacht, ras of herkomst vormen geen grond voor afwijkende behandeling. Elke dienst speelt in de dienstverlening een eigen, even belangrijke rol. Elk dossier krijgt dus tussen de diensten onderling een evenwaardige behandeling, ongeacht welke dienst verantwoordelijk is.

Onze persoonlijke voorkeur of ons engagement in een vereniging heeft geen invloed op de objectiviteit van ons werk.

Rekening houdend met de bestaande wetten en regels, streven wij een evenwicht na tussen de privé-belangen van de cliënten en het algemeen belang waar het bestuur voor staat. Onze eigen privébelangen beïnvloeden geenszins de uitvoering van onze opdrachten. Ontstaat door een opdracht een link naar ons eigen belang, dan zien wij af van de opdracht en lichten wij onze leidinggevende hiervan in.

Sommige medewerkers worden geconfronteerd met het aanbieden van geschenken. Dat kunnen materiële zaken zijn zoals flessen wijn of cadeaus, maar ook uitnodigingen voor diners, lunches, evenementen of reizen. De aanbiedende partij streeft daar veelal een direct of indirect belang mee na.

De onafhankelijkheid van het OCMW en de OCMW-medewerker kan hierbij in het gedrang komen. Als hulpmiddel bij het juist taxeren van giften en geschenken steunt men op de beleidsnota giften en geschenken.

Tussenkomsten ten voordele of ten nadele van cliënten door een politiek mandataris, een andere medewerker, een andere dienst of een buitenstaander, brengen ons niet af van de objectiviteit waar wij het dossier mee behandelen. We noteren elke vorm van tussenkomst in het betreffend dossier. Elk personeelslid kan rekenen op de steun en eventuele bescherming van zijn hiërarchische oversten indien derden blijven aandringen op een voorkeursbehandeling en/of bij het aandringen van deren om van interne regels af te wijken.

Loyauteit is de mate waarin wij ons als medewerkers scharen achter de belangen van onze werkgever, OCMW Brugge.

Wij onderschrijven de missie van OCMW Brugge als een gezamenlijke opdracht waar wij ons, door een vlotte samenwerking, ten volle voor inzetten.

4.1 DEMOCRATISCHE INSTELLINGEN

Wij zijn trouw aan en hebben respect voor de democratische instellingen en voor de bestaande regelgeving.

4.2 HOUDING TEGENOVER BESTUUR

Wij werken constructief en met kennis van zaken mee aan de voorbereiding, de uitvoering en de evaluatie van het beleid van de OCMW-raad. Adviezen, opties en voorstellen formuleren wij op basis van een precieze, volledige, objectieve, realistische en praktische voorstelling van zaken. Eens de raad een beslissing heeft genomen, scharen wij ons daarachter en voeren wij die snel en efficiënt uit, conform de richtlijnen. Tijdens de diensturen wijden wij ons volledig aan onze taak. Wij maken geen ongeoorloofd gebruik van de middelen die ons ter beschikking zijn gesteld. Dit wordt meer in detail uitgeschreven in de beleidsnota 'PC en beschikbare communicatiemiddelen' (zie arbeidsreglement). Wij gebruiken de toegewezen tijd en middelen efficiënt en zuinig. Tijdens de werkuren gebruikt men geen dranken die alcohol bevatten. De werkgever zal ervoor zorgen dat in cultuurgebonden momenten waarop door de werkgever aan het personeel een alcoholische drank kan worden aangeboden, steeds de keuzevrijheid gegarandeerd wordt door ook niet-alcoholische dranken aan te bieden. Dit wordt meer detail uitgeschreven in de 'gedragscode inzake alcoholmisbruik, gebruik van medicatie en andere drugs' (zie arbeidsreglement). Wij gebruiken geen drugs zodat de dienstverlening en het imago van het OCMW niet in opspraak komen.

4.3 HOUDING TEGENOVER COLLEGA'S

Zowel binnen als buiten onze eigen dienst werken wij in een open dialoog en een opbouwende communicatieve sfeer naar resultaten toe. Aangezien de burger de diensten ziet als delen van één geheel, krijgen vragen van andere diensten zo snel mogelijk en in een constructieve sfeer een antwoord. Wij tonen respect tegenover andere collega's als waren het externe klanten. Wij onthouden ons van elke vorm van sociaal ongewenst gedrag. Geslacht, ras, overtuiging of seksuele voorkeur zijn niet bepalend voor de relaties die wij met collega's en andere klanten onderhouden. Wij informeren andere diensten over onze eigen activiteiten voor zover dit de dienstverlening ten goede komt.

4.4 HOUDING TEGENOVER DE LEIDING

Ook met de leidinggevende werken wij open en constructief.

Krijgen wij van onze leidinggevende opdrachten die indruisen tegen het gangbare goed administratief gedrag of die onverenigbaar zijn met de bestaande regelgeving, dan brengen wij de secretaris daarvan op de hoogte.

4.5 HOUDING TEGENOVER MEDEWERKERS

Als leidinggevende zijn wij steeds aanspreekbaar voor onze medewerkers. Wij schakelen de juiste persoon op de juiste plaats in zodat ieders capaciteiten optimaal tot uiting komen. Als leidinggevende geven wij tegenover onze medewerkers een correct voorbeeld. Als leidinggevende voeren wij met onze medewerkers een open dialoog en een duidelijke communicatie over dienstaangelegenheden en over wat wij van de medewerkers verwachten.

Als leidinggevende geven wij onze medewerkers de mogelijkheid en de middelen om de doelstellingen te bereiken. Wij zorgen er als leidinggevende voor dat de medewerkers kunnen rekenen op open functioneringsgesprekken en een eerlijke evaluatie.

4.6 HOUDING TEGENOVER KENNIS

Soms hebben wij voorkennis van feiten en/of beslissingen.

Wij gebruiken die kennis nooit in ons eigen voordeel.

Wij delen die kennis nooit voortijdig aan derden mee.

SPREEKRECHT/SPREEKPLICHT OVER DIENSTAANGELEGENHEDEN

5.1 BINNEN DE DIENST

Met betrekking tot de organisatie van de dienstverlening en de voorbereiding van beslissingen hebben we het recht om tegenover collega's, leidinggevend en medewerkers onze visie en ons standpunt te vertolken. Inhoudelijke kritiek kan mits die op een respectvolle manier gebracht wordt. Genomen beslissingen voeren we echter loyaal uit, ook al stroken zij niet met ons persoonlijk standpunt.

Wanneer we in onze functie misbruiken of onregelmatigheden vaststellen, proberen we die onmiddellijk te doen stoppen en/of brengen we onze leidinggevend ertoe op de hoogte.

5.2 TEGENOVER CLIENTEN

We hebben het recht om klanten op eigen initiatief informatie te geven. Als de cliënt erom vraagt hebben wij ook de plicht om die informatie te verstrekken en toe te lichten.

Bij die informatieverstrekking zijn we correct, volledig, loyaal en neutraal. We onthouden ons tegenover de cliënten van eventuele eigen kritiek op het OCMW of op andere diensten. Omtrent door het bestuur te nemen beslissingen geven we geen voorbarige antwoorden of standpunten, die door de klanten verkeerd kunnen worden opgevat als beloftes vanwege onze dienst.

5.3 TEGENOVER DE MEDIA (PERS, RADIO,...)

Contacten met de media over dienstangelegenheden verlopen via de OCMW-voorzitter.

De voorzitter kan opdracht geven om de perscontacten voor te bereiden of op te nemen.

Ook ten aanzien van de media houden we de informatieverstrekking correct, volledig, loyaal en neutraal. We onthouden ons van eventuele eigen kritiek op het bestuur of op andere diensten. Indien vragen gesteld worden over zaken waarover het bestuur nog een beslissing moet nemen, geven we geen voorbarig antwoord of standpunt.

Bij interviews voor de geschreven pers vragen we, indien mogelijk, inzage van de eindtekst vóór publicatie, en bezorgen de eindtekst aan de secretaris, dit zonder afbreuk te doen aan de prerogatieven van de vakbondsvertegenwoordigers.

5.4 VERTROUWELIJKHEID

Wij zijn verplicht om vertrouwelijke informatie geheim te houden voor elke onbevoegde. Dit gaat onder meer om:

- gegevens over het interne beraad die een eindbeslissing voorafgaan;
- medische, sociale, fiscale of andere gegevens uit de persoonlijke levenssfeer van andere collega's, cliënten of burgers;
- vertrouwelijke commerciële, industriële of intellectuele gegevens.

Deze geheimhouding geldt ook na de uitdiensttreding.

Onder 'initiatief' verstaan wij het scheppen en benutten van ruimte voor vernieuwende ideeën gericht op het bereiken van het gezamenlijke doel.

6.1 CREATIVITEIT

We werken creatief en constructief mee aan de voorbereiding en de evaluatie van het beleid van het OCMW- bestuur.

Wij onderzoeken regelmatig op kritische manier de middelen die wij naar onze cliënten gebruiken. Wij informeren andere betrokken diensten over vernieuwingen in de reglementering.

Wij zoeken actief mee naar snellere, klantvriendelijker en meer efficiënte procedures in de dienstverlening. Daarbij houden wij rekening met bestaande wetten en reglementering. Als deze echter de goede dienstverlening in de weg staan, dan kunnen wij daarop wijzen.