



## **INTERN REGLEMENT EERSTELIJSZONE Herkenrode**

VERENIGING ZONDER WINSTOOGMERK  
ADRES: *Universiteitslaan 3, 3500 Hasselt*  
ONDERNEMINGSNUMMER: 0748.408.250

### **Inhoud**

|        |                                        |    |
|--------|----------------------------------------|----|
| 1.     | Algemeen kader .....                   | 3  |
| 1.1.   | Juridische basis .....                 | 3  |
| 1.2.   | Engagement .....                       | 4  |
| 1.3.   | Organisatiemodel .....                 | 5  |
| 2.     | Strategisch kader .....                | 6  |
| 2.1.   | Missie .....                           | 6  |
| 2.2.   | Visie .....                            | 6  |
| 2.3.   | Waarden .....                          | 6  |
| 3.     | Leiderschap .....                      | 8  |
| 3.1.   | Collegiaal consent .....               | 8  |
| 3.2.   | Belangenvermenging .....               | 9  |
| 3.3.   | Bevoegdheids- en delegatiematrix ..... | 9  |
| 4.     | Mensen .....                           | 10 |
| 4.1.   | Functieprofielen bestuurders .....     | 10 |
| 4.1.1. | Bestuurder .....                       | 10 |
| 4.1.2. | Voorzitter .....                       | 10 |
| 4.1.3. | Dagelijks bestuur .....                | 10 |
| 4.2.   | Functieprofielen medewerkers .....     | 10 |
| 4.2.1. | Senior stafmedewerker .....            | 10 |
| 4.2.2. | Stafmedewerker .....                   | 10 |
| 4.3.   | Opvolgingsplan medewerkers .....       | 10 |

|        |                               |    |
|--------|-------------------------------|----|
| 5.     | Middelen.....                 | 11 |
| 6.     | Processen.....                | 13 |
| 6.1.   | Beleidscyclus.....            | 13 |
| 6.2.   | Communicatiestrategie .....   | 14 |
| 7.     | Structuur.....                | 15 |
| 7.1.   | Algemene vergadering .....    | 15 |
| 7.1.1. | Samenstelling.....            | 15 |
| 7.1.2. | Bevoegdheden .....            | 16 |
| 7.1.3. | Modaliteiten.....             | 16 |
| 7.2.   | Bestuursorgaan .....          | 18 |
| 7.2.1. | Samenstelling.....            | 18 |
| 7.2.2. | Bevoegdheden .....            | 18 |
| 7.2.3. | Modaliteiten.....             | 19 |
| 7.3.   | Dagelijks bestuur.....        | 21 |
| 7.3.1. | Samenstelling.....            | 21 |
| 7.3.2. | Bevoegdheden .....            | 21 |
| 7.3.3. | Modaliteiten.....             | 22 |
| 7.4.   | Clusteroverleg .....          | 23 |
| 7.4.1. | Samenstelling.....            | 23 |
| 7.4.2. | Bevoegdheden .....            | 23 |
| 7.4.3. | Modaliteiten.....             | 23 |
| 7.5.   | Werkgroepen.....              | 25 |
| 7.5.1. | Samenstelling.....            | 25 |
| 7.5.2. | Bevoegdheden .....            | 25 |
| 7.5.3. | Modaliteiten.....             | 25 |
| 8.     | Participatie.....             | 26 |
| 8.1.   | Open netwerkorganisatie ..... | 26 |
| 8.2.   | Klachtenbeleid.....           | 27 |

# **1. Algemeen kader**

## **1.1. Juridische basis**

De VZW Eerstelijnszone (ELZ) Herkenrode werd opgericht op 10 juni 2020. ELZ Herkenrode is een vzw, bestaande uit een algemene vergadering, een bestuursorgaan en een dagelijks bestuur. Eerstelijnszone Herkenrode is opgericht met het oog op het verkrijgen van een erkenning als zorgraad bedoeld in hoofdstuk 5 van het decreet van 26 april 2019 betreffende de organisatie van de eerstelijnszorg, de regionale zorgplatformen en de ondersteuning van de eerstelijnszorgaanbieders.

Dit intern reglement bestaat uit afspraken rond de interne werking van de VZW en is een praktische aanvulling op de statuten van de vzw. Alle leden, bestuurders, medewerkers en vrijwilligers zijn gebonden door dit reglement. Een eventuele tegenstrijdigheid van één van de bepalingen uit het reglement met de statuten tast de geldigheid van de andere bepalingen niet aan.

In uitvoering van artikel nr. 24 van de gecoördineerde statuten werd door het bestuursorgaan, in haar vergadering van 28 november 2024, het voorliggende intern reglement d.d. 12 november 2024 retroactief goedgekeurd.

Het intern reglement is onmiddellijk na goedkeuring toepasselijk.

## 1.2. Engagement

De basis van het engagement in ELZ Herkenrode vzw is het belangeloos doel en het voorwerp zoals beschreven in de statuten. Alle leden, bestuurders en medewerkers onderschrijven het hierna opgenomen engagement en de gedragsregels.

### Engagement

Ik respecteer de statuten en het intern reglement en onderschrijf de missie, de visie, de waarden en het beleidsplan van ELZ Herkenrode. Ik engageer me om deze uit te dragen alsook actief bij te dragen aan de uitvoering ervan. Daarnaast zet ik me in om als vertegenwoordiger van een beroepsgroep/vereniging de belangen van de volledige groep van actoren te representeren, te zorgen voor continuïteit en indien nodig voor vervanging. Tenslotte engageer ik mij actief om het netwerk van ELZ Herkenrode te promoten en te onderhouden.

### Gedragsregels

De waarden zijn de basisregels van ELZ Herkenrode. Daarnaast gelden volgende gedragsregels:

- Alle betrokkenen binnen ELZ Herkenrode op een positieve en respectvolle wijze benaderen en bijdragen aan een open en collegiale sfeer
- Het denken richten naar de noden van de persoon met zorg- en/of ondersteuningsnood en de mantelzorger en persoonlijke belangen of niet neutrale inzichten achterwege te laten
- Een actieve en positieve bijdrage leveren aan de bekendheid en het imago van ELZ Herkenrode en het realiseren van de doelstellingen van het organisatienetwerk
- Zich grondig voorbereiden van de vergaderingen, de aanwezige kennis, competenties en ervaring op een actieve wijze binnenbrengen en zorgen voor een goede communicatie naar de achterban
- Deelname aan het overleg van de eigen cluster en aan minimum 1 van de werkgroepen of acties/projecten

Indien er twijfels zijn over het engagement of de betrokkene aangeeft niet langer een engagement te willen opnemen, stelt de voorzitter de clusterverantwoordelijke waartoe de betrokkene behoort daarvan in kennis. Een vervanging gebeurt dan op de wijze zoals voorzien in de statuten.

### 1.3. Organisatiemodel

In de volgende hoofdstukken van dit intern reglement beschrijven we de organisatiestructuur en werkingsafspraken van ELZ Herkenrode, gebaseerd op onderstaand “huis” met de verschillende bouwstenen van de organisatie:



- Het fundament wordt gevormd door de missie, visie en strategie
- Dit fundament wordt versterkt door een duidelijke visie op (gedeeld) leiderschap
- De pijlers van het huis zijn:
  - Mensen: teamleden, bestuurders, leden vzw, PZON en zorgaanbieders regio, ...
  - Middelen: subsidies overheid, projectsubsidies, ...
  - Processen: communicatiestrategie, beleidscyclus, ...
  - Structuur: bestuursorganen, organisatienetwerk, ...
- Het overkoepelende dak van onze organisatie is de cultuur (ongeschreven maar gedeelde waarden, normen en gedragsregels)
- De burgers (professionelen en niet-professionelen) zijn de burens van ons huis die nauw betrokken zijn op de werking van de organisatie, we vinden het dan ook belangrijk om onze visie op participatie te beschrijven.

## 2. Strategisch kader

### 2.1. Missie

Eerstelijnszone Herkenrode verbindt iedereen actief in zorg en welzijn in Alken, Diepenbeek, Hasselt, Herk-de-Stad en Zonhoven. Personen met een zorg- en/of ondersteuningsnood en hun omgeving, mantelzorgers en vrijwilligers nemen als evenwaardige partners deel aan een organisatienetwerk van lokale besturen, zorg- en welzijnsactoren. Eerstelijnszone Herkenrode faciliteert de doorgedreven samenwerking in dit lokale netwerk om zo het aanbod van preventie, zorg en ondersteuning af te stemmen op de noden van alle burgers in ons werkingsgebied. Hiermee dragen we bij aan een toegankelijke en kwaliteitsvolle geïntegreerde eerstelijnszorg.

### 2.2. Visie

Eerstelijnszone Herkenrode **coördineert** een breed lokaal organisatienetwerk van formele en informele zorgaanbieders waaruit domeinoverstijgende samenwerkingen rond doelgerichte en integrale zorg ontstaan vanuit een gemeenschappelijke verantwoordelijkheid.

Daarnaast zetten we in op **netwerking** en verbinding tussen complementair samenwerkende disciplines in zorg en welzijn.

We informeren onze partners, **stimuleren** kennisdeling en bevorderen samenwerkingsverbanden die de organisatie van zorg en ondersteuning afstemmen op de regionale noden.

Ook **ondersteunen** we de implementatie van regiobrede acties rond toegankelijkheid en (preventieve) gezondheid en werken we mee aan (boven) lokale gezondheidsdoelstellingen.

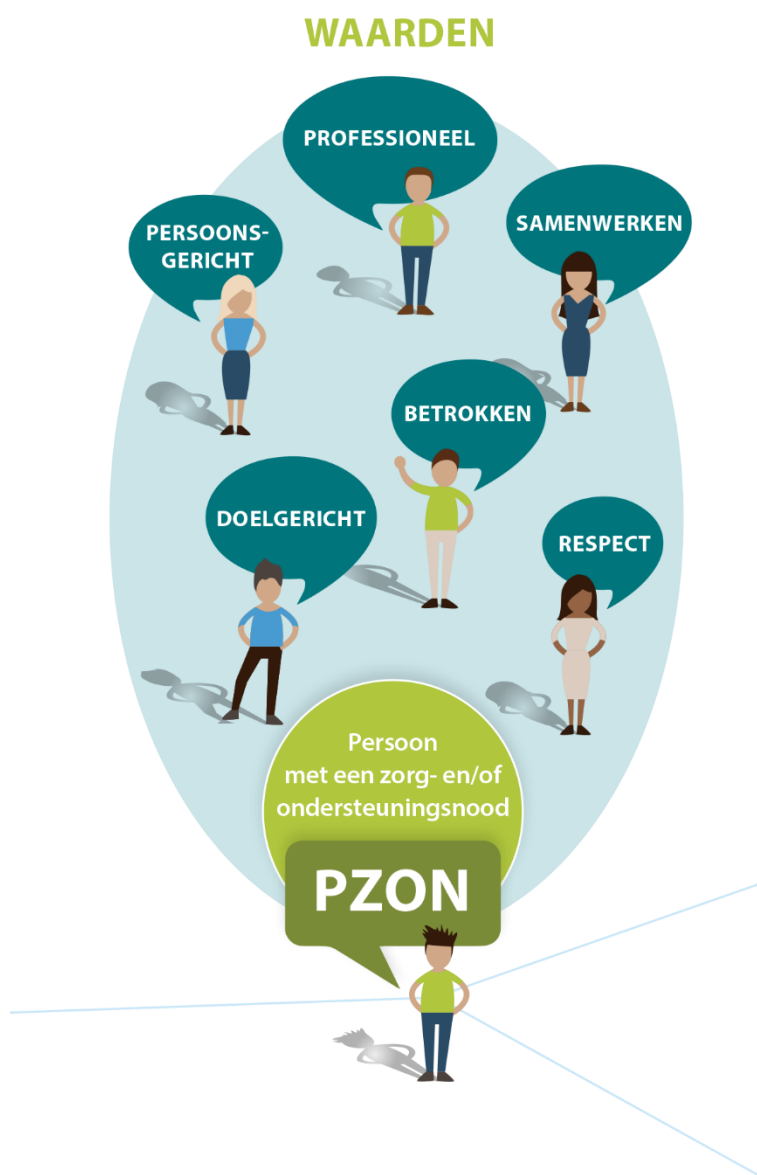
### 2.3. Waarden

Onderstaande 6 waarden verbinden alle actoren actief in ELZ Herkenrode:

- ✓ Persoonsgericht: De persoon met zijn context staat centraal en niet zijn ziekte of beperking. Elke persoon is zelfstandig of met hulp in staat om zoveel mogelijk zijn zorg- en ondersteuningsproces vorm te geven. Onze professionals hebben een bijzondere aandacht voor krachten en diversiteit, zonder oordeel over achtergrond, culturele, religieuze of filosofische strekking. Vanuit populatiemanagement hebben we in ons beleid oog voor de meest kwetsbare doelgroepen.
- ✓ Professioneel: Vanuit de (zorg)noden zet iedereen die zorg, hulp- of dienstverlening biedt zijn expertise, kennis en vaardigheden in. Elke partner zet in op professionaliteit en versterkt door het organisatienetwerk zijn eigen expertise en kennis van het zorglandschap waardoor er warm en gericht doorverwezen wordt.
- ✓ Samenwerken: Er is interprofessionele samenwerking waarbij een multidisciplinair team integraal zorg en ondersteuning verleent om gezamenlijke doelen te bereiken, met respect

voor de specifieke competenties van iedere discipline en waarbij de regie ligt bij de persoon met een zorg- en/of ondersteuningsnood.

- ✓ Doelgericht: We werken efficiënt samen om gezamenlijk opgestelde doelstellingen en afspraken te bereiken. We functioneren als een effectief organisatienetwerk en realiseren impact met onze acties.
- ✓ Betrokken: Welzijn en gezondheid zitten in alle domeinen. We voelen ons verbonden met alle partners in het netwerk en engageren ons voor 100% voor iedereen die zorg en ondersteuning nodig heeft.
- ✓ Respect: Binnen de eerstelijnszone benaderen we elkaar vanuit een wederzijdse waardering voor elkaars rol, job, kwaliteiten, expertise en vaardigheden.



## 3. Leiderschap

### 3.1. Collegiaal consent

Om de bestaande dynamiek in de Eerstelijnszone Herkenrode te behouden en verder te versterken geloven we in besluitvorming vanuit **consent**, d.w.z. een voorstel passend binnen de doelstellingen beschreven in het beleidsplan, opgesteld door een groep met voldoende verstand van zaken (cf. een cluster, een werkgroep, het dagelijks bestuur, ...) én voldoende afgetoetst bij de op het onderwerp betrokken stakeholders (PZON, zorgaanbieders, ...) wordt gepresenteerd op het bevoegde orgaan (i.c. de zorgraad). Dan gaat de vergadering op zoek naar overwegende (d.w.z. het voorstel is niet conform de missie, visie, waarden, strategische doelen en opdrachten van de eerstelijnszone) en beargumenteerde bezwaren om het voorstel niet uit te voeren.

Deze bezwaren worden dan gebruikt als verrijking van het voorstel tot er een versie is waarop geen bezwaren meer zijn, dan is er consent van de groep. Als je consent geeft, ben je bereid en in staat om een besluit uit te voeren. Of diegene met een bezwaar formuleert een nieuw voorstel dat volgens hem beter is dan het huidige voorgestelde besluit. Door het samen praten over de overwegende bezwaren kunnen die ook verdwijnen, bijvoorbeeld omdat het voorstel beter wordt begrepen.

Consent vormt als het ware de ondergrens voor de besluitvorming. Het is dus niet zo dat alle besluiten met consent genomen worden. Alle andere wijzen van besluitvorming blijven mogelijk als je dat met consent afspreekt (bv. toch stemmen zoals voorzien in de statuten). Met consent kan ook aan personen of groepen de bevoegdheid worden gegeven om zelfstandig beslissingen te nemen (cf. delegatiematrix).

Bijkomend aan deze manier van besluitvorming vinden we het binnen ELZ Herkenrode erg belangrijk om uit te gaan van een **collegiaal** bestuur, dus gelijkwaardige beslissingsbevoegdheid. Iedereen heeft een collectieve verantwoordelijkheid voor het realiseren van de doelstelling van de vzw en niet enkel voor een specifiek gedeelte en/of de belangen van zijn eigen organisatie of achterban. De bestuurders overstijgen hun eigen functie en organisatie en zetten de persoon met een zorg- en ondersteuningsnood en zijn netwerk steeds voorop in het besluitvormingsproces. De bestuurders zijn dus steeds bereid de collectieve verantwoordelijkheid te dragen en loyaal de genomen beslissingen mee te helpen uitvoeren. Naar buiten uit moeten de bestuurders de genomen beslissingen steunen en verdedigen.

De voorzitter van het overleg is de facilitator van dit proces. Hij bewaakt dat ieder de ruimte krijgt om zijn ideeën of bezwaren in te brengen en te beargumenteren, op basis van constructieve dialoog.

## 3.2. Belangenvermenging

Elk lid van de vzw, bestuurder, medewerker en vrijwilliger binnen ELZ Herkenrode komt met een diversiteit van standpunten, waarden en belangen aan de tafel van het organisatienetwerk. Deze variatie vormt de motor van de samenwerking binnen ELZ Herkenrode en door belangen openlijk te bespreken kunnen ze constructief ingezet worden en kan er samen gewerkt worden aan het gemeenschappelijk belang van het netwerk.

Soms komt men binnen het organisatienetwerk echter terecht in een situatie van belangenvermenging waar het belang van het netwerk onder druk komt te staan. Belangenvermenging doet zich voor wanneer een (bestuurs)lid, medewerker of vrijwilliger van de vereniging persoonlijke, professionele of financiële belangen heeft die in strijd kunnen zijn met de belangen van het netwerk. Dit kan de objectiviteit en integriteit van beslissingen en handelingen van de vzw beïnvloeden.

Dit kan verschillende soorten belangenconflicten betreffen (niet-limitatief):

- Financiële belangenvermenging: wanneer een individu persoonlijke financiële voordelen behaalt of kan behalen door beslissingen die hij of zij neemt binnen de organisatie.
- Professionele belangenvermenging: wanneer een individu professionele verplichtingen of relaties heeft die zijn of haar objectiviteit binnen de netwerkorganisatie kunnen beïnvloeden.
- Persoonlijke belangenvermenging: situaties waarin persoonlijke relaties (zoals familie of vriendschap) de objectiviteit van een individu kunnen beïnvloeden.
- Politieke belangenvermenging: wanneer een individu politieke relaties of ambities heeft die zijn of haar beslissingen binnen de netwerkorganisatie kunnen beïnvloeden
- Belangenvermenging met externe partners: wanneer er belangenconflicten zijn met externe partijen waarmee de netwerkorganisatie samenwerkt.

Elk lid, bestuurder, medewerker en vrijwilliger verbindt zich ertoe om ieder mogelijk belangenconflict aan het bestuursorgaan te melden. De verklaring en de precieze feiten die oorzaak zijn van het belangenconflict, worden in de notulen opgenomen. Het bestuursorgaan kan beslissen om de betrokkene niet te laten deelnemen aan de beraadslaging en/of stemming over onderwerpen die met dit belangenconflict verband houden.

Ingeval het lid, de bestuurder, de medewerker of de vrijwilliger in strijd met de verplichtingen van dit intern reglement het bestaan van een rechtstreeks of onrechtstreeks belangenconflict zou verzwijgen, en indien het bestuursorgaan daar naderhand kennis van zou krijgen, zal het bestuursorgaan onderzoeken hoe en in welke mate de genomen beslissing ongedaan gemaakt moet worden. Indien blijkt dat betrokkene zich schuldig heeft gemaakt aan belangenvermenging zonder dit te melden, kunnen passende disciplinaire maatregelen worden genomen. Dit kan leiden tot schorsing of ontslag, afhankelijk van de ernst van de overtreding.

## 3.3. Bevoegdheids- en delegatiematrix

Zie bijlage 1

## **4. Mensen**

### **4.1. Functieprofielen bestuurders**

#### **4.1.1. Bestuurder**

Zie bijlage 2

#### **4.1.2. Voorzitter**

Zie bijlage 3

#### **4.1.3. Dagelijks bestuur**

Zie bijlage 4

### **4.2. Functieprofielen medewerkers**

#### **4.2.1. Senior stafmedewerker**

Zie bijlage 5

#### **4.2.2. Stafmedewerker**

Zie bijlage 6

### **4.3. Opvolgingsplan medewerkers**

Zie bijlage 7

## 5. Middelen

Het opmaken en opvolgen van de begroting is een cyclisch proces dat aansluit bij de strategische en operationele beslissingen die ieder jaar op het niveau van de vzw worden genomen:

- Opmaak ontwerp begroting (jaarlijks in J-1) en gekoppeld aan het actieplan J
- Goedkeuring begroting (jaarlijks in J-1 door AV ten laatste op 30 november)
- Opvolging begroting en prognose resultaten van het lopend boekjaar (september in J)
- Jaarlijkse afsluiting (jaarlijks in J+1 ten laatste eind mei)

De begroting wordt zowel voorzichtig als realistisch opgesteld:

- Opbrengsten worden eerder iets onderschat
- Kosten eerder iets overschat
- Rekening houdend met historische gegevens (gebaseerd op de analytische boekhouding)
- Getoetst aan wettelijke normen, bijvoorbeeld min. 60% subsidies naar personeelskosten
- ...

De begroting van ELZ Herkenrode vzw is opgedeeld in verschillende kostenplaatsen, aangezien we subsidies krijgen voor verschillende werkingen:

- ELZ subsidies voor de reguliere werking
- Projectsubsidies bv. i.k.v.ad hoc opdrachten, projectaanvragen, ...
  - Hiervoor maken we een vereenvoudigde begroting met personeelskosten en forfaitaire werkingsmiddelen (15% van budget of anders indien de richtlijnen van de desbetreffende subsidies anders zijn). Op projectsubsidies zijn er geen opbrengsten, d.w.z. de subsidies worden volledig opgebruikt of teruggestort.

In wat volgt spitsen we ons toe op de ELZ middelen (kernopdracht).

Er zijn twee luiken “opbrengsten”:

- 1) Bedrijfsopbrengsten
  - a. Subsidies
  - b. Eventuele lidgelden, schenkingen en legaten
- 2) Financiële opbrengsten
  - a. Reserveopbouw
  - b. Doorrekening huur lokaal aan ELZ Haspengouw

Deze worden niet mee opgenomen in de begroting, wel in de jaarafrekening.

Er zijn drie luiken “kosten”:

- 1) Werkingskosten (ongeveer 20% van de kosten):
  - a. Algemeen: kosten accountants, DPO, verzekeringen, catering, ICT, inclusief projecten gekoppeld aan het beleids/actieplan, ... (ongeveer 15% van de kosten)
  - b. Administratie: gsm, lidgelden beroepsverenigingen, drukwerken, ... (ong. 2%)
  - c. Huisvesting: huur kantoor (ong. 3%)

- 2) Personeelskosten (ongeveer 80% van de kosten):
  - a. Bezoldigingen en rechtstreeks sociale voordelen: salarissen, vakantiegeld en eindejaarspremie
  - b. Werkgeversbijdragen voor sociale verzekeringen (RSZ)
  - c. Andere personeelskosten: verzekeringen gerelateerd aan personeel, maaltijdcheques, medische dienst, kosten sociaal secretariaat, "administratieve hulp", ...
- 3) Financiële kosten = bankkosten

## 6. Processen

### 6.1. Beleidscyclus

ELZ Herkenrode volgt, in aanvulling op de wettelijke vereisten qua vorm en timing, de PDCA-cyclus (Plan-Do-Check-Act) om haar beleid vorm te geven en voortdurend te verbeteren:

- 1) Plan (Plannen): het plannen van veranderingen en verbeteringen. Dit omvat het analyseren van de huidige situatie, het vaststellen van doelen en het ontwikkelen van een gedetailleerd plan om de gewenste veranderingen door te voeren.
- 2) Do (Uitvoeren): in deze fase wordt het geplande beleid geïmplementeerd. Het gaat om het uitvoeren van de acties, het inzetten van middelen (personeel, budget, VTO, ...), en het informeren en betrekken van stakeholders.
- 3) Check (Controleren): deze fase richt zich op het monitoren en evalueren van de resultaten van de implementatie om te bepalen of de doelen worden bereikt.
- 4) Act (Actualiseren): op basis van de bevindingen uit de controlefase worden corrigerende acties ondernomen om verdere verbeteringen aan te brengen.



De PDCA-cyclus is een continu proces. Na de Act-fase begint de cyclus opnieuw met de Plan-fase, waarbij nieuwe plannen worden ontwikkeld op basis van de ervaringen en resultaten van de vorige cyclus. Dit zorgt voor een voortdurende verbetering van het beleid en de processen binnen de organisatie.

| Jaar                                            | Wat?                                                                                                                                                                                                                     | Timing?                                                                                                                                                                                      |
|-------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 0 (= jaar lokale verkiezingen: 2024, 2030, ...) | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Actieplan J uitvoeren</li> <li>- Jaarverslag J-1 opstellen</li> <li>- Actieplan J controleren</li> <li>- Actieplan J actualiseren</li> <li>- Actieplan J + 1 plannen</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- januari-september</li> <li>- 31/05</li> <li>- Bestuursorgaan september</li> <li>- oktober-december</li> <li>- Algemene vergadering 15/10</li> </ul> |
| 1 (2025, 2031, ...)                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Idem jaar 0</li> <li>- <b>Uitvoeren omgevingsanalyse</b></li> </ul>                                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- 31/12</li> </ul>                                                                                                                                    |
| 2 (2026, 2032, ...)                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Idem jaar 0</li> <li>- <b>Meerjarenplan opstellen</b></li> <li>- Actieplan ook voor J+2 plannen</li> </ul>                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Algemene vergadering 30/04</li> <li>- Algemene vergadering 15/10</li> </ul>                                                                         |
| 3 (2027, 2033, ...)                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Idem jaar 0</li> </ul>                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                              |
| 4 (2028, 2034, ...)                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Idem jaar 0</li> <li>- <b>Evaluatie goed bestuur</b></li> </ul>                                                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deadline nog te bepalen</li> </ul>                                                                                                                  |
| 5 (2029, 2035, ...)                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Idem jaar 0</li> <li>- <b>Actualisering meerjarenplan</b></li> </ul>                                                                                                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Deadline nog te bepalen</li> </ul>                                                                                                                  |

## 6.2. Communicatiestrategie

Voor ELZ Herkenrode is de communicatie onderling tussen de partners en met de achterban cruciaal. Eind 2022 - begin 2023 heeft een interne werkgroep samengewerkt met een communicatiebureau om te komen tot een communicatiestrategie die goedgekeurd is op de Algemene Vergadering van 28 maart 2023.

In deze communicatiestrategie worden 4 prioritaire doelgroepen voor communicatie afgebakend:

- Zorgraad: dagelijks bestuur en bestuursorgaan (interne communicatie)
- Clusters: 4 clusters (lokale besturen, PZON, welzijn, zorg) (interne communicatie)
- Achterban: alle actoren (zowel professionals als niet-professionals) die actief zijn binnen de eerstelijns en die op één of andere manier vertegenwoordigd worden binnen ELZ Herkenrode (externe communicatie)
- PZON: alle burgers van de regio van ELZ Herkenrode, o.a. mensen met een zorgnood of hulpvraag, mantelzorgers, vrijwilligers, maar ook burgers die niet per se op korte termijn in aanraking komen met eerstelijnszorg (externe communicatie)

Daarnaast werden 3 bijkomende doelgroepen voor communicatie benoemd:

- Andere eerstelijnszones en VIVEL
- Lokale pers
- Externe communicatiediensten

Naast de afbakening van de doelgroepen werden 5 doelstellingen van onze communicatie vastgelegd:

- Aandacht trekken: opbouwen van merkbekendheid
- Informeren: over beslissingen, evenementen, leveren van input, ...
- Engageren: deelnemen aan de acties en activiteiten
- Betrekken: verbinding met geëngageerde mensen warm houden
- Vertegenwoordigen: meerwaarde ELZ mee uitdragen, ambassadeurschap opnemen

De combinatie van de doelgroep en de doelstelling bepaalt welk communicatiekanaal het meest aangewezen is. Per doelgroep werd ook een 'key message' ontwikkeld die als basis dient voor de verdere communicatie. Deze informatie werd in een matrix vormgegeven die gebruikt wordt voor de uitrol van deze communicatiestrategie in de praktijk, zie bijlage 8.

## 7. Structuur

### 7.1. Algemene vergadering

#### 7.1.1. Samenstelling

Volgens de statuten van ELZ Herkenrode is de vzw pluralistisch en divers samengesteld en bestaat zij uit minstens 11 leden, natuurlijke personen of rechtspersonen, waarvan minstens 1 afgevaardigde vanuit elk van onderstaande groepen:

- De lokale besturen
- De eerstelijnszorgactoren van verschillende disciplines (de huisartsen, de thuisverpleegkundigen, de kinesitherapeuten, de tandartsen, de apothekers, de podologen, de vroedvrouwen, de ergotherapeuten, de diëtisten, de klinisch psychologen, de partners die actief zijn in functie 1 van de netwerken volwassenen artikel 107 en activiteitenprogramma 1 van de netwerken geestelijke gezondheid kinderen en jongeren, de logopedisten)
- De woonzorgcentra
- De diensten voor gezinszorg
- De lokale dienstencentra
- De diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen
- De centra algemeen welzijnswerk
- De verenigingen van personen met een zorg- en ondersteuningsnood
- De erkende verenigingen voor mantelzorgers en gebruikers
- De sector Opgroeien (de door het agentschap Opgroeien erkende voorzieningen, diensten, samenwerkingsverbanden en organisatoren, de bestaande OverKop netwerken, de Huizen van het Kind, de samenwerkingsverbanden 1 gezin, 1 plan)
- De sector VAPH (de diensten Ondersteuningsplan, de multidisciplinaire teams, de multifunctionele centra voor minderjarigen met een handicap, de ouderinitiatieven, de vergunde zorgaanbieders, de bijstandsorganisaties)

Onder afgevaardigde wordt verstaan: een persoon die namens een lokaal bestuur, een organisatie, een vereniging of beroepsgroep wordt aangewezen om dit lokaal bestuur, die organisatie, die vereniging of beroepsgroep te vertegenwoordigen in de Algemene Vergadering van de VZW.

De leden organiseren zich in 4 clusters die een gelijke stem hebben:

- 1° de welzijnsactoren;
- 2° de eerstelijnszorgactoren;
- 3° de lokale besturen;
- 4° de verenigingen van personen met een zorg- en ondersteuningsnood, de verenigingen van mantelzorgers of de verenigingen van vrijwilligers.

Elke natuurlijke persoon of rechtspersoon die een bijdrage levert tot de realisatie van het belangeloos doel en het voorwerp zoals omschreven in de statuten van ELZ Herkenrode en werkzaam of woonachtig is in Eerstelijnszone Herkenrode kan een kandidatuur indienen om lid te worden van de algemene vergadering. Kandidaat-leden doen dit door het invullen van

het ter beschikking gestelde formulier op de website van ELZ Herkenrode. Hierbij wordt tevens verklaard dat de kandidaat de statuten en het intern reglement aanvaardt. Indien het ingevulde formulier onduidelijk of onvolledig is, wordt de kandidaat door de voorzitter (of gedelegeerd naar de senior stafmedewerker) gecontacteerd, om toe te laten één en ander verder te verduidelijken. Als het formulier volledig en duidelijk is ingevuld, wordt de kandidatuur voorgelegd aan de eerstvolgende vergadering van het bestuursorgaan, waar beslist wordt volgens de regels vermeld in de statuten.

Een lid, dat niet meer woont, werkt of actief is in het werkgebied van de VZW, dient zijn/haar ontslag zo spoedig mogelijk in bij het bestuursorgaan, ter attentie van de voorzitter.

## 7.1.2. Bevoegdheden

De algemene vergadering bepaalt de algemene visie en de opdrachten van de VZW en keurt het strategisch beleid op lange termijn goed. Tevens wordt de begroting en het financieel jaarverslag voorgelegd aan de algemene vergadering. De bevoegdheden van de algemene vergadering staan beschreven in de statuten van ELZ Herkenrode vzw.

## 7.1.3. Modaliteiten

| WAT           | CONCREET                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bijeenroeping | <ul style="list-style-type: none"> <li>- door de voorzitter van het bestuursorgaan (in de praktijk gedelegeerd naar senior stafmedewerker)</li> <li>- minstens 2x/jaar algemene vergadering: <ul style="list-style-type: none"> <li>o jaarrekening en financieel verslag J-1 (voor 31 mei)</li> <li>o begroting jaar J+1 (voor 30 november)</li> </ul> </li> <li>- wanneer minstens 1/5de van de leden het vraagt</li> <li>- wanneer het bestuursorgaan het wenselijk acht</li> <li>- wanneer een nieuwe beleidsplan ingediend moet worden</li> </ul> |
| Hoe           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- per e-mail (indien opgegeven aan vzw)</li> <li>- per post (indien geen e-mail)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Wie           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- leden (wettelijke leden)</li> <li>- bestuurders</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Termijn       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- minstens 15 dagen voor de datum van de AV</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Agenda        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- ontwerp agenda en bijlagen worden toegevoegd aan de uitnodiging</li> <li>- elk door ten minste één twintigste van de leden ondertekend voorstel wordt op de agenda gebracht</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| Aanwezigheid  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- de Algemene Vergadering wordt fysiek, digitaal of schriftelijk georganiseerd</li> <li>- er is geen verplichte aanwezigheid op de algemene vergadering. De lijst van de aanwezigen wordt toegevoegd aan het verslag</li> <li>- om geldig te kunnen beraadslagen, moet minstens de helft plus één van de leden van elk van de 4 clusters aanwezig of vertegenwoordigd zijn. Leden die niet op de vergadering aanwezig kunnen zijn, kunnen</li> </ul>                                                           |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <p>door een ander lid vertegenwoordigd worden. Elk lid kan maximum één volmacht dragen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- volmachten zo snel mogelijk na de uitnodiging via mail en met het volmacht formulier in bijlage bezorgen aan de senior stafmedewerker</li> </ul> |
| Verslag | <ul style="list-style-type: none"> <li>- van elke AV</li> <li>- ondertekend door voorzitter</li> <li>- digitaal bezorgd aan de leden/bestuurders</li> <li>- digitaal bewaard op de zetel van de vzw</li> </ul>                                                                       |

## **7.2. Bestuursorgaan**

### **7.2.1. Samenstelling**

Het bestuursorgaan is pluralistisch en divers samengesteld volgens een representatieve vertegenwoordiging van het zorglandschap, verdeeld onder de volgende vier clusters met gelijke stem:

- 1° minimaal één en maximaal acht bestuurders die verkozen zijn door de afgevaardigden van de welzijnsactoren;
- 2° minimaal één en maximaal acht bestuurders die verkozen zijn door de afgevaardigden van de eerstelijnszorgactoren;
- 3° minimaal één en maximaal acht bestuurders die verkozen zijn door de afgevaardigden van de lokale besturen;
- 4° minimaal één en maximaal acht bestuurders die verkozen zijn door de afgevaardigden van de verenigingen van personen met een zorg- en ondersteuningsnood, de erkende verenigingen van gebruikers en mantelzorgers en de vrijwilligersverenigingen.

Naast deze bestuurders kunnen er maximaal vier bijkomende bestuurders toegelaten worden, dit zijn natuurlijke of rechtspersonen met een complementaire expertise die een meerwaarde bieden voor de vzw. De kandidatuur van een optionele bestuurder dient door alle clusters gesteund te worden en de bijkomende bestuurder moet zich aansluiten bij 1 van de 4 clusters.

Naast de bestuurders zijn ook 1 of meerdere medewerkers aanwezig ter ondersteuning van het bestuursorgaan en met een adviserende stem. Ook externen kunnen uitgenodigd worden indien zij een toelichting komen geven over een specifiek onderwerp dat aansluit bij de activiteiten van de vzw. Deze externen kunnen enkel aanwezig zijn voor het desbetreffende agendapunt dat hun deskundigheid vereist en hebben geen stemrecht.

### **7.2.2. Bevoegdheden**

Het bestuursorgaan is bevoegd voor alle handelingen die nodig zijn om het doel van de vzw te verwezenlijken, met uitzondering van de bevoegdheden van de algemene vergadering.

Bevoegdheden (niet exhaustief):

- Bestuur van de vzw
- Opmaak van de jaarrekening en de begroting
- Vertegenwoordiging van de vzw
- Jaarlijkse verplichtingen correct uitvoeren
- Financiële en inhoudelijke beslissingen nemen binnen de begroting
- Bijeenroepen en organiseren van de algemene vergadering
- Voorbereiding, coördinatie, opvolging van het beleids- en actieplan
- Capteren van signalen en input van alle partners
- Eigenaarschap van alle decretale opdrachten van de ELZ

## 7.2.3. Modaliteiten

| WAT           | CONCREET                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bijeenroeping | <ul style="list-style-type: none"> <li>- na schriftelijke uitnodiging door de voorzitter (gedelegeerd naar de senior stafmedewerker) of naar aanleiding van een verzoek van minstens vier bestuurders</li> <li>- het bestuursorgaan vergadert minimum 4 keer per jaar en zo vaak als de zaken die tot zijn bevoegdheid behoren dit vereisen.</li> <li>- de data van het bestuursorgaan worden ten laatste op de laatste vergadering van het vorige werkingsjaar vastgelegd</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| Hoe           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- per e-mail (indien opgegeven aan VZW)</li> <li>- per post (indien geen e-mail)</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Wie           | <ul style="list-style-type: none"> <li>- bestuurders</li> <li>- eventuele externen krijgen enkel een uitnodiging voor het desbetreffende agendapunt</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| Agenda        | <ul style="list-style-type: none"> <li>- de agenda wordt vastgelegd in samenspraak met het dagelijks bestuur</li> <li>- agenda en bijlagen worden toegevoegd aan de uitnodiging en opgeslagen op de gedeelde teamsomgeving</li> <li>- bestuurders kunnen uiterlijk 5 dagen voor de vergadering vragen om een agendapunt met toegelicht voorstel toe te voegen</li> <li>- variapunten kunnen aangebracht worden op het einde van de vergadering indien er nog tijd over is, zo niet worden ze op de agenda van de volgende vergadering geplaatst of via een andere weg gecommuniceerd aan de bestuurders</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| Termijn       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- minstens 10 dagen voorafgaand aan de datum van de vergadering</li> <li>- in uitzonderlijke situaties kan van deze termijn afgeweken worden, waarbij de agenda zo snel als mogelijk wordt bezorgd</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
| Aanwezigheid  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Vanuit het engagement van de bestuurder wordt verwacht dat deze fysiek aanwezig is op de vergadering, in uitzonderlijke omstandigheden kan een digitale deelname. Een verzoek tot digitale deelname moet omwille van praktische redenen ten laatste 4 uur voor de vergadering gebeuren.</li> <li>- Wanneer een bestuurder niet aanwezig kan zijn, meldt deze de afwezigheid via e-mail aan de senior stafmedewerker.</li> <li>- Een bestuurder die wegens overmacht langer dan 3 maanden afwezig is, kan zich laten vervangen door een waarnemer die de inhoudelijke vertegenwoordiging op zich kan nemen maar geen stemrecht heeft.</li> <li>- Het bestuursorgaan kan slechts geldig beraadslagen en besluiten wanneer tenminste de meerderheid van zijn bestuurders van elk van de vier clusters aanwezig of vertegenwoordigd zijn op de vergadering.</li> <li>- Als een bestuurder niet aanwezig kan zijn op een vergadering van het bestuursorgaan kan hij zich laten vertegenwoordigen door een andere bestuurder. Elke bestuurder kan maximaal één volmacht dragen.</li> </ul> |

|         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|---------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|         | <ul style="list-style-type: none"> <li>- volmachten moeten via mail en met het volmacht formulier in bijlage zo snel mogelijk na de uitnodiging bezorgd worden aan de senior stafmedewerker.</li> <li>- De 4 clusters (lokale besturen, zorg, welzijn en personen met een zorg- en ondersteuningsvraag) zijn evenwaardig. Elke bestuurder heeft stemrecht. De statuten kennen aan elke bestuurder één stem toe. Toch blijft de achterliggende visie en voorkeur om via overleg en dialoog te komen tot consensus. Het bestuursorgaan streeft naar een samenwerkingsmodel waar overgaan tot stemming kan vermeden worden en samen een gemeenschappelijk doel nagestreefd wordt. Indien er toch dient gestemd te worden, is een meerderheid per cluster noodzakelijk om tot een gedragen verhaal te komen.</li> <li>- De besluiten van het bestuursorgaan kunnen, in uitzonderlijke gevallen, bij hoogdringendheid en in het belang van de VZW, genomen worden bij eenparig schriftelijk besluit (per e-mail of een ander digitaal communicatiemiddel) waarna de voorzitter de leden van het bestuursorgaan op de hoogte brengt van het besluit. Schriftelijke besluitvorming veronderstelt in elk geval dat er voorafgaandelijk een beraadslaging plaatsvond.</li> </ul> |
| Verslag | <ul style="list-style-type: none"> <li>- van elk bestuursorgaan</li> <li>- digitaal bezorgd aan de bestuurders</li> <li>- digitaal bewaard op de zetel van de vzw</li> <li>- te raadplegen op de gedeelde teamsomgeving</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |

## **7.3. Dagelijks bestuur**

### **7.3.1. Samenstelling**

Het bestuursorgaan stelt een dagelijks bestuur samen. Hierin zetelen maximum 5 leden waarvan minstens 1 bestuurder uit elke cluster:

- De voorzitter
- Clusterverantwoordelijke of vertegenwoordiger cluster PZON
- Clusterverantwoordelijke of vertegenwoordiger cluster Lokale Besturen
- Clusterverantwoordelijke of vertegenwoordiger cluster welzijn
- Clusterverantwoordelijke of vertegenwoordiger cluster zorg

De rollen ondervoorzitter, secretaris en penningmeester worden opgenomen door 1 van de leden van het dagelijks bestuur (excl. voorzitter).

De senior stafmedewerker en 1 van de stafmedewerkers van het team ELZ nemen deel aan de vergaderingen van het dagelijks bestuur.

### **7.3.2. Bevoegdheden**

Worden tot de taken van het dagelijks bestuur gerekend: zowel de handelingen en beslissingen die niet verder reiken dan de dagelijkse behoeften van de VZW als deze die, ofwel om redenen van hun minder belang, ofwel omwille van hun spoedeisend karakter, de tussenkomst van het bestuursorgaan niet rechtvaardigen:

- Externe vertegenwoordiging van de VZW
- Dagelijkse beslissingen rond de vzw of beslissingen met een spoedeisend karakter
- Het onderhandelen, ondertekenen, wijzigen en beëindigen van overeenkomsten, contracten, bestelbonnen en prijsoffertes in naam en voor rekening van de vzw
- Brugfunctie, centrale verbinding tussen algemene vergadering en zorgraad
- Voorbereiding en opvolging van algemene vergadering en zorgraad
- Voorbereiden strategie, beleidsplan en actieplan
- Voorbereiden van de jaarrekening en de begroting van de vzw
- Instaan voor de regie van het samenwerkingsverband (afstemming van de communicatie tussen de verschillende overlegorganen)
- Opstarten ad hoc werkgroepen om bepaalde subthema's uit te werken
- Dagelijkse leiding over het team ELZ Herkenrode

Het dagelijks bestuur beslist bij consensus. Indien over een punt van beraadslaging geen consensus mogelijk is, legt de voorzitter de kwestie voor aan het bestuursorgaan.

### 7.3.3. Modaliteiten

| WAT           |   | CONCREET                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
|---------------|---|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bijeenroeping | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>Tweewekelijks</li> <li>Afwisselend fysiek en digitaal</li> <li>Niet tijdens schoolvakanties</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                 |
| Hoe           | - | per e-mail                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Wie           | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>dagelijks bestuur</li> <li>senior stafmedewerker en minstens 1 stafmedewerker</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| Termijn       | - | minstens 3 dagen voorafgaand aan de datum van de vergadering                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| Agenda        | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>ontwerp agenda en bijlagen worden toegevoegd aan de uitnodiging</li> <li>raadpleegbaar op de gedeelde teamsomgeving</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                         |
| Aanwezigheid  | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>de dagelijks bestuurder neemt maximaal deel aan de vergaderingen</li> <li>het dagelijks bestuur oefent zijn bevoegdheden uit als college, en beslist indien nodig bij gewone meerderheid van de aanwezige stemgerechtigde leden.</li> <li>bij hoogdringendheid is schriftelijke besluitvorming per e-mail of een ander digitaal communicatiemiddel mogelijk</li> </ul> |
| Verslag       | - | <ul style="list-style-type: none"> <li>van elke dagelijks bestuur</li> <li>digitaal bezorgd aan het dagelijks bestuur</li> <li>digitaal bewaard op de zetel van de vzw</li> <li>overzicht van de beslissingen op de agenda van elk bestuursorgaan</li> <li>verslag op vraag ter inzage van alle bestuurders</li> </ul>                                                                                        |

## 7.4. Clusteroverleg

### 7.4.1. Samenstelling

De activiteit en/of functie van elke deelnemer bepaalt tot welke cluster deze behoort:

- cluster Zorg: deelnemers uit de (eerstelijns)zorgactoren;
- cluster Welzijn: deelnemers uit de welzijnsactoren;
- cluster Lokale besturen: deelnemers van de lokale besturen;
- cluster PZON: deelnemers van de verenigingen van personen met een zorg- en ondersteuningsvraag, de erkende verenigingen van gebruikers en mantelzorgers en vrijwilligersverenigingen.

Bijkomende leden kiezen bij welke cluster en dus ook clusteroverleg ze aansluiten.

### 7.4.2. Bevoegdheden

Iedere cluster kan op eigen initiatief overlegvergaderingen bijeenroepen. Het clusteroverleg heeft geen formele bevoegdheden, maar wel twee belangrijke doelstellingen:

- 1) Het voorbereiden van de zorgraad en het streven naar consensus binnen de cluster. De leden van de betreffende cluster in het bestuursorgaan zorgen er voor dat de standpunten die ze innemen tijdens de bestuursvergaderingen, gedragen zijn door de cluster.
- 2) De wederzijdse afstemming met de beroepsgroepen/achterban die geen zitje hebben in de zorgraad zodat hun stem toch meegenomen kan worden in de besluitvorming en ze ook geïnformeerd kunnen worden over de werking van de eerstelijnszone en ev. participeren aan projecten, werkgroepen, e.d.

### 7.4.3. Modaliteiten

| WAT           | CONCREET                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bijeenroeping | <ul style="list-style-type: none"><li>- iedere cluster kan op eigen initiatief overlegvergaderingen bijeenroepen, vergaderfrequentie wordt door de cluster bepaald</li><li>- bijeenroeping gebeurt door de clusterverantwoordelijke (eventueel gedelegeerd naar 1 van de teamleden)</li><li>- het bestuursorgaan bewaakt de vlotte organisatie van de clusters en zorgt indien nodig voor ondersteuning</li></ul> |
| Hoe           | <ul style="list-style-type: none"><li>- via e-mail</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                      |
| Wie           | <ul style="list-style-type: none"><li>- clusterleden</li><li>- senior stafmedewerker en/of 1 van de stafmedewerkers</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
| Termijn       | <ul style="list-style-type: none"><li>- minstens 3 dagen voorafgaand aan de datum van de vergadering</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| Agenda        | <ul style="list-style-type: none"><li>- wordt bepaald door de clusterverantwoordelijke</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |

|              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |
|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Aanwezigheid | <ul style="list-style-type: none"> <li>- er is geen verplichte aanwezigheid, maar voor de goede werking van het clusteroverleg wordt een maximale aanwezigheid nagestreefd</li> <li>- het is de autonomie van de cluster om te bepalen of ze binnen de cluster verdere afspraken willen maken betreffende engagementen</li> </ul>                                                                                   |
| Verslag      | <ul style="list-style-type: none"> <li>- de cluster stelt zelf een verslaggever aan</li> <li>- aan alle leden van de cluster via mail (en eventueel teamsomgeving)</li> <li>- de clusterverantwoordelijke zorgt steeds voor een terugkoppeling via een verslag naar het bestuursorgaan</li> <li>- de afgevaardigde(n) van de cluster in de zorgraad zorgen voor informatiedoorstroming naar de achterban</li> </ul> |

## 7.5. Werkgroepen

### 7.5.1. Samenstelling

Het bestuursorgaan neemt de beslissing om een werkgroep rond een bepaald thema of dossier op te starten, gekoppeld aan het actieplan of eventueel op vraag van een cluster. Het bestuursorgaan duidt een bestuurder aan als trekker van de werkgroep alsook een medewerker om die werkgroep inhoudelijk en praktisch te ondersteunen. Zowel leden van het bestuursorgaan, leden van de algemene vergadering, personeelsleden als deskundigen uit partnerorganisaties, kunnen deel uitmaken van een werkgroep. Liefst is elke werkgroep clusteroverschrijdend samengesteld. De grootte van een inhoudelijk werkgroep hangt af van geïnteresseerde betrokkenen voor verschillende acties. Er is geen vast minimum of maximum voorzien. De werkgroep kiest zelf een voorzitter en stelt een verslaggever aan. Deze moeten geen lid zijn van het bestuursorgaan.

### 7.5.2. Bevoegdheden

De werkgroepen vervullen opdrachten in overleg met het bestuursorgaan en rapporteren dan ook aan het bestuursorgaan, via de trekker van de werkgroep.

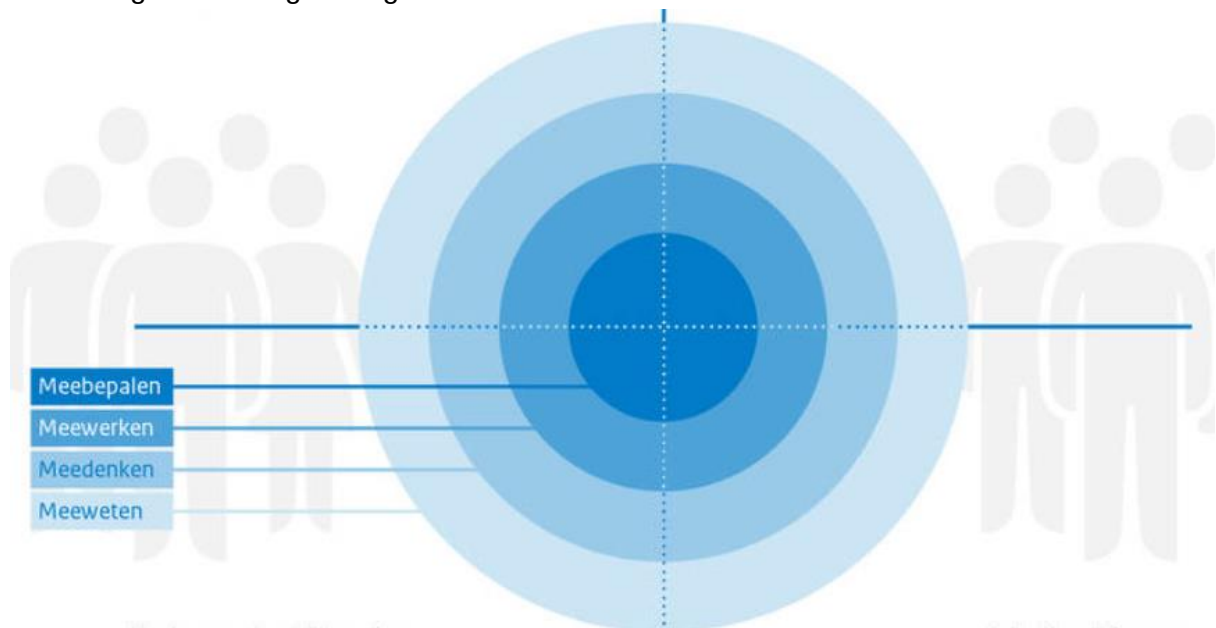
### 7.5.3. Modaliteiten

| WAT           | CONCREET                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Bijeenroeping | <ul style="list-style-type: none"><li>- de werkgroep vergadert zo vaak als vereist in afstemming met de opdracht en de verwachtingen van het bestuursorgaan</li><li>- bijeenroeping gebeurt door de voorzitter van de werkgroep (eventueel gedelegeerd naar 1 van de teamleden)</li></ul>                                                 |
| Hoe           | <ul style="list-style-type: none"><li>- via e-mail</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                                                              |
| Wie           | <ul style="list-style-type: none"><li>- werkgroepleden</li><li>- senior stafmedewerker en/of 1 van de stafmedewerkers</li></ul>                                                                                                                                                                                                           |
| Termijn       | <ul style="list-style-type: none"><li>- minstens 3 dagen voorafgaand aan de datum van de vergadering</li></ul>                                                                                                                                                                                                                            |
| Agenda        | <ul style="list-style-type: none"><li>- wordt bepaald door de voorzitter van de werkgroep</li></ul>                                                                                                                                                                                                                                       |
| Aanwezigheid  | <ul style="list-style-type: none"><li>- er is geen verplichte aanwezigheid, maar voor de goede werking wordt een maximale aanwezigheid op de vergaderingen van de werkgroep nagestreefd</li><li>- het is de autonomie van de werkgroep om te bepalen of ze binnen de werkgroep verdere afspraken maken betreffende engagementen</li></ul> |
| Verslag       | <ul style="list-style-type: none"><li>- de werkgroep stelt zelf een verslaggever aan</li><li>- aan alle leden van de werkgroep via mail</li><li>- de trekker vanuit het bestuursorgaan zorgt steeds voor een terugkoppeling via een verslag naar het bestuursorgaan</li></ul>                                                             |

## 8. Participatie

### 8.1. Open netwerkorganisatie

Elke burger (professioneel of niet-professioneel) beslist in hoeverre hij/zij betrokken wil zijn en/of een rol wil opnemen binnen het open organisatienetwerk van ELZ Herkenrode. Dit kan gaan van 'meeweten' en bv. zich abonneren op de nieuwsbrief), over 'meedenken' bv. in een (lokale) forumvergadering en 'meewerken' in 1 van de werkgroepen tot 'meebepalen' als lid van de algemene vergadering.



Bron: Posities in het open organisatie netwerk (uit: Ringen van Invloed)

Alle personen die deel uitmaken van het open organisatienetwerk krijgen de kans om input te geven voor de omgevingsanalyse, het meerjarenplan en het jaarlijks actieplan. Dit kan door rechtstreekse bevraging of deelname aan bv. (lokale) fora, maar ook door input door te geven aan de leden van de Algemene Vergadering. Na goedkeuring van het beleids- en actieplan krijgen alle leden van het open organisatienetwerk de kans om zich te engageren binnen een of meerdere inhoudelijke domeinen en bijhorende acties.

De vzw Eerstelijnszone Herkenrode engageert zich om binnen dit open organisatienetwerk informatie te delen, te verbinden, te netwerken, ...

Hiervoor kunnen diverse werkvormen worden ingezet:

- Sociale media, nieuwsbrief en website
- Themagerichte bijeenkomsten of webinars
- Vormingsmomenten
- Centrale of lokale Fora...

## 8.2. Klachtenbeleid

ELZ Herkenrode beschouwt een klacht steeds als een kans om haar dienstverlening of haar organisatie te verbeteren.

Een klacht is een formele uiting van ontevredenheid over de dienstverlening van ELZ Herkenrode. Dit kan gaan over eigen producten of diensten van de eerstelijnszone of over dienstverlening als netwerkorganisatie. Het gaat niet over de dienstverlening van een lid-organisatie van de eerstelijnszone.

Een klacht is niet ontvankelijk als:

- gebeurtenissen of situaties zich meer dan een jaar geleden afspeelden en waarbij geen initiatieven werden genomen door de klager.
- er een formele beroepsprocedure voorzien is.
- ELZ Herkenrode geen betrokken partij is.
- het een vraag is naar informatie of een bedenking is bij de dagelijkse werking van ELZ Herkenrode.

Een klacht is steeds formeel en moet dus schriftelijk geuit worden. Een klacht kan niet anoniem geuit worden. De traceerbaarheid van de klacht is belangrijk om ze te kunnen behandelen. De klacht kan ingediend worden via een formulier op de website van de vzw.

Binnen de 5 werkdagen krijgt de indiener een bevestiging dat de klacht ontvangen is, hoe ze zal behandeld worden en wie ze zal behandelen. De klacht zal binnen een redelijke termijn behandeld worden, afhankelijk van het voorwerp van de klacht. De indiener wordt steeds schriftelijk op de hoogte gebracht van de uitkomst van de behandeling.

De klacht wordt steeds besproken op het eerstvolgende dagelijks bestuur na de indiening van de klacht en een overzicht van de ingediende klachten en hun afhandeling zal minimum 1 x per jaar geagendeerd worden op het bestuursorgaan.

# Bijlagen

1. Bevoegdheids- en delegatiematrix
2. Functieomschrijving bestuurder
3. Functieomschrijving voorzitter
4. Functieomschrijving dagelijks bestuur
5. Functieomschrijving senior stafmedewerker
6. Functieomschrijving stafmedewerker
7. Opvolgingsplan medewerkers
8. Communicatiematrix