

**BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST
GEMEENTE VAN WATERMAAL-BOSVOORDE**Uittreksel uit het register der beraadslagingen van de Gemeenteraad**Aanwezig**

Cécile Van Hecke, *Voorzitter* ;
Olivier Deleuze, *Burgemeester* ;
Odile Bury, Hang Nguyen, Benoît Thielemans, Jean-François de Le Hoye, Cathy Clerbaux, Marie-Noëlle Stassart, Daniel Soumillion, *Schepenen* ;
Alain Wiard, Philippe Desprez, Jan Verbeke, Jos Bertrand, Tristan Roberti, David Leisterh, Sandra Ferretti, Laurence Dehaut, Gabriel Persoons, Alexandre Dermine, Aurélie SAPA FURAH, Laura Squartini, Rachida Moukhliise, Félix Boudru, Florence Lepoivre, Christine Roisin,
Gemeenteraadsleden ;
Etienne Tihon, *Gemeentesecretaris*.

Verontschuldigd

Eric Godart, Martin Casier, Joëlle Van den Berg, Laurent Van Steensel, *Gemeenteraadsleden*.

Zitting van 23.04.19

#Onderwerp : Interpellatie van Sandra Ferretti vervolgd door een motie Voor de invoering van een kwaliteitsmanagementsysteem volgens de internationale ISO-norm binnen het gemeentebestuur van Watermaal-Bosvoorde#

Openbare zitting

Gezien de verklaring van algemene politiek 2018-2024 van de gemeente Watermaal-Bosvoorde;
Overwegende dat de gemeente Watermaal-Bosvoorde aan de spits van de governance wil staan, van de transparantie, de burger participatie, van de ethiek, van de goede praktijken inzake kwaliteit beheer;
Overwegende dat in deze richting de internationale norm ISO 9001:2015 die de criteria voor een management systeem van kwaliteit bepaalt wereldwijd wordt erkend en zowel op het niveau van openbare en particuliere organisaties deugdelijk gebleken is;
Overwegende dat de normen van kwaliteit management eveneens een wettelijke Europese eis op bepaalde materies normeert (bv ISO 13485 voor de fabrikanten van medische hulpmiddelen die hun producten en diensten willen verkopen binnen de Europese Unie);
Overwegende dat een openbaar bestuur zich, uit zorg voor governance, minstens aan dezelfde eisen van kwaliteit zou moeten aanpassen dan die van de particuliere sector;
Overwegend de publicatie van het document ISO 18091:2019 - Management systeem van kwaliteit - Richtlijnen voor de toepassing van ISO 9001 aan de lokale gemeenschap;
Overwegende dat dit document richtlijnen verdeelt aan de plaatselijke instanties om hun toe te laten om een management systeem van kwaliteit te begrijpen en uit te voeren in overeenstemming met de eisen van ISO 9001:2015, teneinde op de behoeften en verwachtingen van hun burgers en alle andere relevante betrokken partijen te antwoorden door hun de homogene levering van producten en diensten te waarborgen;
Overwegende dat de norm ISO 18091:20019 « de toepassing van een management systeem van kwaliteit op een verantwoordelijke en verschuldigde wijze, door de toepassing van ISO 9001 op uitvoerige wijze stimuleert. Deze richtlijnen wijzigen de eisen van ISO 9001 niet en voegen er geen nieuwe aan toe. Hij is van toepassing op alle processen van de plaatselijke instanties, op alle niveau's (dat wil zeggen strategisch, tactisch-manageeraal en operationeel), teneinde een globaal systeem van management van de kwaliteit te vormen om de plaatselijke instantie toe te laten om zijn doelstellingen te verwezenlijken. Het volledige karakter van dit systeem is essentieel om zich ervan te overtuigen dat alle sectoren van de plaatselijke instantie een gespecificeerd betrouwbaarheidsniveau (dat wil zeggen doeltreffendheid van de processen) hebben » (1)

1. Bron: ISO - International Standard Office 18091:2019 - Voorwoord

Overwegende dat het noodzakelijk is voor een openbare organisatie zoals de gemeente van Watermaal-Bosvoorde om het gemeentebestuur te beheren op transparante, efficiënte wijze, met als ultieme zorg de onafgebroken verbetering en de tevredenheid van de burgers evenals van alle andere relevante betrokken partijen, volgens de basisgedachten die in deze norm worden bepaald, dat wil zeggen :

- « Plannen: de doelstellingen van het systeem, zijn processen evenals vereiste hulpbronnen opstellen om resultaten te geven die met de eisen van de klanten (burgers en betrokken partijen) en het beleid van de instantie overeenstemmen, en de risico's en opportuniteiten identificeren en behandelen;
- Verwezenlijken: uitvoeren wat is gepland;
- Controleren: (eventueel) de processen meten en de producten en diensten verkregen ten opzichte van de beleidsmaatregelen, doelstellingen, eisen en geplande activiteiten, en verslag van de resultaten uitbrengen;
- Handelen: acties ondernemen om de prestaties te verbeteren, indien nodig; » (1bis)

Overwegende dat een gemeentebestuur over de vereiste hulpbronnen beschikt om zijn duurzaamheid te waarborgen en zijn doeltreffendheid op kwalitatieve wijze, dat als dat niet het geval was, het werktuig van deze twee normen hem zou toelaten om minstens een eerste diagnose te stellen, en om de vereiste middelen uit te voeren om erin te slagen;

Eveneens overwegend de geslaagde voorbeelden in plaatsen van Europese staten met zeer verschillende profielen zoals bijvoorbeeld het Verenigd Koninkrijk en Polen, zoals het de bijgevoegde literatuur het onderstreept (2);

Overwegende dat het essentieel is om te delen en van de goede praktijken en andere voorbeelden van governance uit te gaan die met succes in onze naburige landen worden gebruikt;

(1bis) ISO - International Standard office - ISO 9001:2015, *Systemen van management van de kwaliteit - Eisen* - 0.3.2 Cyclus PDCA

2. De niet-complete lijst: Sanderson I, (2001) [*Performance Management, Evaluation and Learning in Modern Local Government*](#), Public Administration, 79(2); Osborne D. (1993) [*Reinventing Government*](#), Public Productivity & Management Review, Vol. 16, No. 4; Donnelly M., Wisniewski M., Dalrymple J.F., Curry A.C. (1995) [*Measuring service quality in local government: the SERVQUAL approach*](#), International Journal of Public Sector Management, Vol. 8 Iss: 7; ISO 9001 quality management systems in local government institutions in Poland: past, present and future [*Marek Ćwiklicki, Kamila Pilch, Michał Żabiński, First Published February 21, 2019 Research Article*](#) <https://doi.org/10.1177/0020852318815280>

De gemeenteraad van Watermaal-Bosvoorde besluit:

- Een actieplan op te stellen opdat het gemeentebestuur van Watermaal-Bosvoorde zich aanpast aan de norm ISO 9001: 2015 op de Criteria van een management systeem van kwaliteit, alsmede aan de richtlijnen van de norm ISO 18091:2019 op Richtlijnen voor toepassing van ISO 9001 aan de lokale gemeenschap.

De Raad keurt het voorstel van beraadslaging goed.

25 stemmers : 8 positieve stemmen, 16 negatieve stemmen, 1 onthouding.

Nee : Olivier Deleuze, Odile Bury, Hang Nguyen, Benoît Thielemans, Jean-François de Le Hoye, Cathy Clerbaux, Marie-Noëlle Stassart, Daniel Soumillion, Cécile Van Hecke, Tristan Roberti, David Leisterh,

*Laurence Dehaut, Gabriel Persoons, Aurélie SAPA FURAHA, Rachida Moukhlis, Félix Boudru.
Onthouding : Jan Verbeke.*

ALDUS GEDAAN EN BERAADSLAAGD IN ZITTING,
DOOR HET RAAD,

De Gemeentesecretaris,
Etienne Tihon

De Voorzitter,
Cécile Van Hecke

VOOR EENSLUIDEND AFSCHRIFT
Watermaal-Bosvoorde, 24 april 2019

De Gemeentesecretaris,

De Burgemeester,

Etienne Tihon

Olivier Deleuze