

Administratief basisdossier LDC De Spie

1. Inleiding

1.1. Situering administratief basisdossier

Dit document werd opgemaakt in het kader van het Woonzorgdecreet van 15 februari 2019, conform artikels 7 en 94 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.*

Art. 94 In afwijking van artikel 7, § 1, 1°, maakt iedere woonzorgvoorziening of vereniging die op datum van de inwerkingtreding van artikel 7 erkend is, binnen de achttien maanden na inwerkingtreding van artikel 7 een administratief basisdossier over.

1.2. Situering Lokaal Dienstencentrum De Spie

Het Lokaal Dienstencentrum De Spie is gevestigd op het adres Beselarestraat 3 te 8940 Geluwe en wordt uitgebaat door het Woon- en Zorgbedrijf Wervik met als hoofdzetel Steenakker 30, 8940 Wervik.

In het kader van de inkanteling waarbij de Stad en het OCMW Wervik intenser gaan samenwerken, besliste de OCMW-raad om een welzijnsvereniging op te richten: het Woon- en Zorgbedrijf Wervik, waarin de publieke zorgactiviteiten in Wervik gebundeld worden. Het Woon- en Zorgbedrijf Wervik werd opgericht op 01-01-2018 en volgt onder andere volgende diensten op: de woonzorgcentra Het Pardoën (Wervik) en Ter Beke (Geluwe), het Lokaal Dienstencentrum De Spie (Geluwe), Nachtopvang, de sociale huisvesting (Het Volderspand Wervik, De Klimop Wervik, De Koestraat Wervik, Het Kapittelplein Geluwe, Ten Kanter Geluwe), aangepaste huisvesting voor senioren (Ten Gaver Geluwe, Th. Godtschalckwijk Wervik, Molenmeersen Wervik), serviceflats Ter Drapiers, het groepswonen De Compagnie in Wervik en de diensten aan huis.

Het Lokaal Dienstencentrum De Spie is erkend sinds 24-10-2017. (Erkenningsnummer: LDC CE 3332)

LDC De Spie staat open voor iedereen, ongeacht de leeftijd, de achtergrond, de interesses en niet te vergeten de mogelijkheden en beperkingen. Het lokaal dienstencentrum brengt ook diensten bij de mensen, die noodgedwongen thuis moeten blijven. Het lokaal dienstencentrum is ook actief in de buurten in het kader van de buurtgerichte zorg.

2. Voorgenomen activiteiten

2.1. Lokaal Dienstencentrum De Spie

In haar werking neemt het Lokaal Dienstencentrum De Spie voor om zich het doel te stellen zoals gestipuleerd in artikel 3 van het woonzorgdecreet van 15 februari 2019:

Art. 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.

Het Lokaal Dienstencentrum heeft als doelstelling om gebruikers/buurtbewoners zo lang mogelijk kwaliteitsvol en zelfstandig in hun vertrouwde omgeving te laten leven. Daarvoor organiseert het Lokaal Dienstencentrum activiteiten van diverse aard in hun lokalen en in de buurten.

Het lokaal dienstencentrum zet zich in om samen te werken met verschillende organisaties, diensten of instellingen om een zo breed mogelijk publiek te kunnen bereiken en bij te staan. Samenspraak en inbreng van gebruikers is daarvoor van uiterst groot belang in de werking van het lokaal dienstencentrum. Daardoor neemt ook het vrijwilligersbeleid een heel grote plaats in de werking van het lokaal dienstencentrum.

In samenwerking met de diensten aan huis van het Loket Wonen en Zorg wordt er dienstverlening georganiseerd vanuit het lokaal dienstencentrum naast de georganiseerde activiteiten van het dagelijks leven. Als lokaal dienstencentrum biedt men als permanent aanspreekpunt een brede kennis van de sociale kaart en verwijst men gericht door naar de gepaste dienst of instelling.

Het Lokaal Dienstencentrum De Spie is een centrale plaats voor ieder buurtbewoner of gebruiker waar gezorgd wordt voor recreatie, informatie en dienstverlening om het welzijn van de gebruiker en van de buurt te verbeteren.

3. Organisatiestructuur

3.1. Beleidsorganen

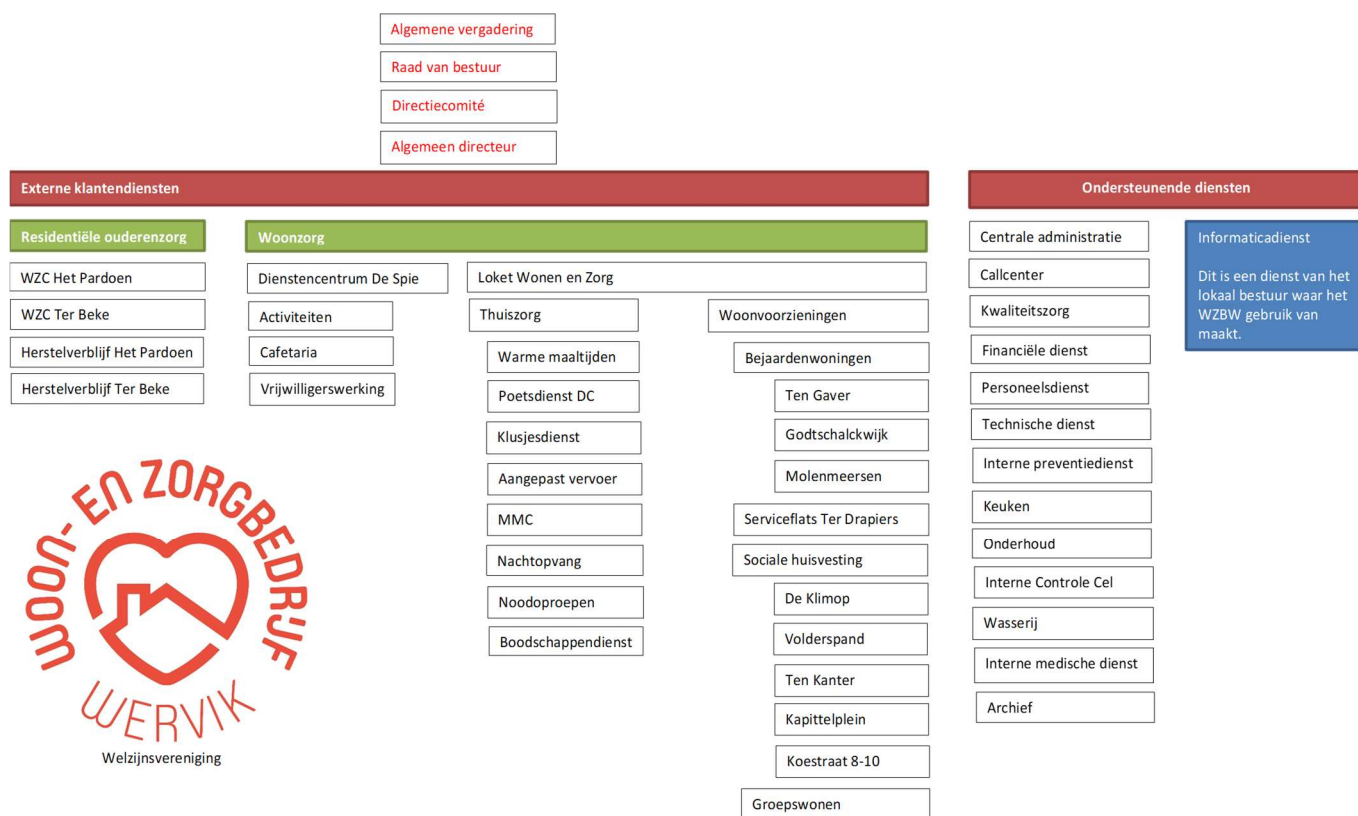
3.1.1. Algemene vergadering

De algemene vergadering van het Woon -en Zorgbedrijf telt 13 raadsleden. Hun taak is voornamelijk het opvolgen van de werking, het goedkeuren van het budget en de jaarrekening. Jaarlijks nemen ze ook kennis van een opvolgingsrapport waarin de stand van zaken wordt weergegeven.

3.1.2. Raad van bestuur

De raad van bestuur telt 7 raadsleden. De raad van bestuur vergadert maandelijks en neemt de belangrijkste beslissingen in verband met aankopen, personeelszaken, reglementen, tarieven,...

3.2. Organogram



4. Feitelijke leidingen

4.1. Algemeen directeur Woon- en Zorgbedrijf Wervik

Als hoofd van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik staat de algemeen directeur in voor de algemene leiding, de werking en de buitengerechtelijke vertegenwoordiging van het agentschap. Het hoofd van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik is eindverantwoordelijk voor de dagelijkse werking en neemt hiervoor de operationele beslissingen. Hij is budgethouder voor het budget en verantwoordelijk voor het dagelijks personeelsbeheer.

Contactgegevens:

Myriam Deloddere
Steenakker 30
8940 Wervik
T 056 95 25 01, myriam.deloddere@wzbwervik.be

4.2. Directeur Woonzorg

De directeur Woonzorg staat in voor de aansturing van alle diensten binnen de afdeling Woonzorg. Deze afdeling omvat de diensten aan huis, de sociale huisvesting, de aangepaste woonvormen en het lokaal dienstencentrum. Hij is aangeduid om leiding te geven aan de medewerkers en neemt het budgethouderschap van de diensten op. Hij coördineert tevens het vrijwilligerswerk in het Woon- en Zorgbedrijf Wervik.

Contactgegevens:

Melissa Alaimo
Steenakker 30
8940 Wervik
T 056 95 25 49, melissa.alaimo@wzbwervik.be

4.3. Centrumleider

De centrumleider staat in voor het behartigen van het algemeen welzijn en een optimale begeleiding van de bezoekers, vrijwilligers en personeel. Hij bewaakt de uitbouw en de kwaliteit van de dienstverlening en de werking. En optimaliseert daarbij de werking en geeft leiding aan de medewerkers.

Contactgegevens:

Sabine Ameye
Beselarestaat 3
8940 Geluwe
T 056 95 29 51, sabine.ameye@wzbwervik.be

5. Verwantschappen en nauwe banden

5.1. Interne diensten

Wekelijks worden er in het lokaal dienstencentrum zitdagen georganiseerd door de maatschappelijk werkers van het Loket Wonen en Zorg. Zij organiseren er tevens de bewonersvergaderingen van de huisvestingssites in de buurt. Los van deze zitdagmomenten kunnen bezoekers met al hun vragen en noden op andere momenten ook bij de maatschappelijk werkers terecht.

5.2. Externe organisaties

5.2.1. Vzw Teledienst Menen

Teledienst is een autonome vrijwilligersorganisatie die aanvullende en ondersteunende hulp aanbiedt ten behoeve van zieken, senioren en kansarmen. Deze hulp kadert hoofdzakelijk binnen de thuiszorg. Het Woon- en Zorgbedrijf Wervik heeft een samenwerkingsovereenkomst met vzw Teledienst voor de verhuring van personenalarmtoestellen. LDC De Spie vormt hierin een antennepunt voor de bewoners in de woonzorgzone van Geluwe.

5.2.2. LEIF

Maandelijks kunnen bezoekers een afspraak inplannen met een vrijwilligster van LEIF. Levens Einde Informatie Forum is een open initiatief van mensen en verenigingen die streven naar een waardig levenseinde voor iedereen, waarbij respect voor de wil van de patiënt voorop staat.

5.2.3. Sociale dienst OCMW Wervik

Een medewerker van de Sociale dienst komt op afspraak langs in De Spie. Dit voor individuele financiële hulpvragen en/of algemeen advies.

5.2.4. Dienst pensioenen en tegemoetkomingen Stad Wervik

Wekelijks is er een medewerker van de Dienst pensioenen van Stad Wervik aanwezig in het LDC De Spie. De Dienst pensioenen is er om iedereen die vragen of problemen heeft met zijn pensioen bij te staan. Dit kan zowel voor het Belgisch, als voor het buitenlands pensioen zijn. Bij problemen wordt er contact opgenomen met de desbetreffende pensioeninstelling en wordt geholpen om dit opgelost te krijgen. Een tweede luik van de dienst zijn de tegemoetkomingen. Ook bij vragen omtrent het sociaal tarief helpen zij graag verder.

5.2.5. Eerstelijnspsycholoog

Het Netwerk Geestelijke Gezondheidszorg Zuid- West- Vlaanderen wil psychologische zorg financieel toegankelijker maken. Ze richten zich met hun aanbod vooral op mensen die via een kortdurende en/of weinig intensieve psychologische interventie terug een algemeen welbevinden kunnen herwinnen. Deze zorg wordt aangeboden aan een voordelig tarief. De sessies worden gegeven door de eerstelijnspsycholoog binnenin het LDC De Spie.

5.2.6. DOP

De Diensten ondersteuningsplan zetelt ook op een zitdag in het LDC De Spie. Deze dienst biedt de bezoekers inzicht op het aangewezen ondersteuningsaanbod van het Vlaams Agentschap voor Personen met een Handicap en andere zorgaanbieders.

5.2.7. Woonmaatschappij Impuls Wervik- Menen

De woonmaatschappij Impuls heeft wekelijks haar zitdag in het gebouw van De Spie. Buurtbewoners kunnen er langs komen om zich in te schrijven voor een sociale woning, of voor huurdersbegeleiding.

5.2.8. VVDC

Het lokaal dienstencentrum De Spie maakt deel uit van de Vereniging van Vlaamse Dienstencentra (VVDC). Het komt periodiek samen met andere lokale dienstencentra en zorgen door uitwisseling en overleg om de belangen te behartigen van de werking van de lokale dienstencentra.

5.2.9. Varia

Het Lokaal Dienstencentrum De Spie werkt samen met een tal van andere (ouder)verenigingen, instellingen, sociale diensten, stadsdiensten, ... voor de organisatie van activiteiten/buurtactiviteiten en projecten. Afhankelijk van de vraag en/of het onderwerp worden de gepaste partners betrokken.

6. Code voor goed bestuur

6.1. Missie en visie

6.1.1. Missie

Het Woon- en Zorgbedrijf Wervik wil met zijn gevarieerd dienstenaanbod, zijn aangepaste woonvormen én zijn kwalitatief hoogstaande maatzorg een reële impact uitoefenen op de specifieke woon- en zorgbehoefte van de lokale en regionale bevolking.

Gevarieerd dienstenaanbod

het dienstenaanbod is ruim en uitgebreid

Aangepaste woonvormen

dit slaat zowel op de intramurale als de transmurale vorm, bejaardenwoningen, sociale woningen, serviceflats, groepswonen

Kwalitatief hoogstaande maatzorg

we leveren kwaliteit van een hoog niveau en dit op maat van de individuele klant

Reële impact uitoefenen	<i>we hebben impact op de mensen, we oefenen daadwerkelijk een invloed uit op hun leefwereld</i>
Specifieke woon- en zorgbehoefte	<i>we vervullen een specifieke/bijzondere behoefte</i>
Lokale en regionale bevolking	<i>lokaal is binnen de stadsgrenzen, regionaal is ruimer</i>

6.1.2. Visie

Het Lokaal Dienstencentrum De Spie wil lokale bewoners in hun vertrouwde omgeving ontmoeting en ondersteuning bieden om hun individuele zelfredzaamheid te behouden of te verhogen. Het dienstencentrum biedt een gevarieerd aanbod van activiteiten en dienstverlening om dit tot stand te brengen. Het dienstencentrum draagt bij tot een solidaire, lokale gemeenschap waar informele en formele zorg elkaar aanvullen en versterken.

Het lokaal dienstencentrum heeft een sterke preventieve functie, waarbij personen met een beginnende zorgbehoefte centraal staan. Er is bijzondere aandacht voor sociale netwerking en de preventie van vereenzaming.

LDC De Spie ontwikkelt daartoe een ruim aanbod aan activiteiten en diensten dat beantwoordt aan gemeenschappelijke en individuele vragen van de inwoners. Het streeft hierbij naar sterke samenwerkingen met inwoners, verenigingen en organisaties.

6.1.3. Waarden



We werken twoape: Om elke dag weer onze klanten, bezoekers en collega's te bedienen en tevreden te stellen, moeten we als team optreden en voor elkaar inspringen. We bekritisieren elkaar en onze leidinggevendenden niet, voeren loyaal de genomen beslissingen uit en we hebben een absoluut respect voor elkaars privéleven.



We leveren oerdegelijk werk af: Onze diensten worden beoordeeld door onze klanten, bezoekers en collega's en we leveren dus aantrekkelijke diensten; we werken daarom allen onze taak kwalitatief af en we werken in functie van wetgeving en (voedsel)veiligheid. Daarnaast doen we er ook alles aan om punctueel te zijn.



We zijn preus om te werken voor onze organisatie: Woon- en Zorgbedrijf Wervik: We werken om te worden gewaardeerd door onze klanten, bezoekers en collega's en we doen wat we kunnen om dat te verdienen. Daarvoor werken we mee aan de realisatie van de missie, visie en waarden en respecteren we regels en gemaakte afspraken. We zijn loyaal tegenover de organisatie.

6.2. Bevoegdheden

6.2.1. Algemeen directeur

De algemeen directeur is de hoogste ambtenaar bij het Woon- en Zorgbedrijf Wervik. Samen met de administratie bereidt hij dossiers voor die bestemd zijn voor de raad van bestuur en de algemene vergadering. De opmaak van de notulen van deze vergaderingen valt ook onder zijn verantwoordelijkheid. Daarnaast is de algemene directeur belast met de organisatie, coördinatie en leiding van alle afdelingen van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik.

6.2.2. Financieel directeur

De financieel directeur geeft leiding aan de financiële dienst en is verantwoordelijk voor de planning, organisatie, opvolging en coördinatie van de financiële activiteiten van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik. De financieel directeur ziet erop toe dat de financiële situatie 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.

6.2.3. Directeur Woonzorg

De directeur Woonzorg tracht te zorgen voor geïntegreerde thuis- en ouderenzorg. Hij staat in voor de aansturing van alle diensten binnen de afdeling Woonzorg. Deze dienst omvat de diensten aan huis, de sociale huisvesting, de aangepaste woonvormen en het lokaal dienstencentrum. Hij is aangeduid om leiding te geven aan de medewerkers van het Loket Wonen en Zorg en neemt het budgethouderschap van de diensten op. Hij coördineert tevens het vrijwilligerswerk in het Woon- en Zorgbedrijf Wervik.

6.2.4. Centrumleider

De centrumleider staat in voor het behartigen van het algemeen welzijn en een optimale begeleiding van de bezoekers, vrijwilligers en personeel. Hij bewaakt de uitbouw en de kwaliteit van de dienstverlening en de werking van het lokaal dienstencentrum, die voldoet aan de eisen van de erkenning en het kwaliteitsdecreet. Hij bewaakt en optimaliseert de werking en geeft leiding aan de medewerkers.

6.2.5. Polyvalent medewerker

De polyvalent medewerker staat in voor het goede praktische verloop binnen de organisatie van LDC De Spie en ondersteunt de centrumleider bij de verdere uitbouw van de werking, met oog voor een kwalitatieve, efficiënte en effectieve dienstverlening. De polyvalent medewerker fungeert tevens als het eerste aanspreekpunt van de vrijwilligersgroep binnen het Lokaal Dienstencentrum De Spie. Aanvullend is de polyvalent medewerker een vertrouwenspersoon voor de meest kwetsbare groep van inwoners ouder dan 65 jaar, dit binnen de bestaande woonzorgzone van Geluwe, en deze treedt daarbij in samenwerking met andere sociale actoren op het grondgebied.

6.2.6. Administratief bediende

De administratief bediende creëert een aangenaam leefklimaat voor alle betrokkenen van LDC De spie met als doel de gebruikers een kwaliteitsvol dienst- en activiteitenaanbod aan te bieden, hun kwaliteit van leven te behouden/bevorderen (met extra aandacht voor kwetsbare doelgroepen) en de werking van het lokaal dienstencentrum te garanderen. De administratief bediende ondersteunt de centrumleider en de polyvalent medewerker op logistiek en administratief vlak.

6.3. Transparantie

6.3.1. Meerjarenplan

Het meerjarenplan geeft een overzicht van de plannen van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik voor de volledige legislatuurperiode. Het beleid dat het Woon- en Zorgbedrijf Wervik zal voeren, wordt geformuleerd aan de hand van beleidsdoelstelling, actieplannen, acties en ten slotte benodigde middelen.

6.3.2. Budget

Het budget geeft de plannen voor het komende jaar in detail weer. Jaarlijks formuleert het Lokaal Dienstencentrum De Spie haar budgetvoorstellen voor zowel het exploitatie- als het investeringsbudget. Budgetvoorstellen worden opgemaakt en getoetst aan het meerjarenplan. De financiële dienst bundelt al deze voorstellen, samen met de andere diensten van het Woon- en Zorgbedrijf, en legt ze voor aan de raad van bestuur. Het budget wordt dan voorgelegd ter goedkeuring. Eens goedgekeurd kan de administratie aan de slag met het budget. Het goedgekeurde budget vormt een planningsdocument dat moet worden bijgestuurd 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 raadsleden. Per jaar is er tweemaal een budgetwijziging. De financieel directeur verzamelt de wijzigingen en bereidt alles voor.

6.3.3. Prijsbeleid

Het lokaal dienstencentrum De Spie maakt gebruik van de overkoepelende nota's inzake prijzen die werden goedgekeurd door de raad van bestuur van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik. Deze nota's worden periodiek herzien en goedgekeurd.

6.3.4. Kwaliteit

LDC De Spie wenst door middel van goed gestructureerde processen en procedures succesvol te werken aan kwaliteitsverbetering en bewaking. Binnen de opmaak van het kwaliteitshandboek werden verschillende medewerkers van het Woon- en Zorgbedrijf Wervik betrokken en deze vormden de werkgroep 'Kwaliteitshandboek LDC De Spie'. Ieder lid van deze werkgroep beschikte over een eigen visie en op deze manier werd de inhoud van het kwaliteitshandboek op een andere manier belicht. De centrumleider was belast met het uitschrijven van de initiële versie van het kwaliteitshandboek. Redactioneel en inhoudelijk werd het ontwerp voorgelegd aan de werkgroep. Op deze manier wordt het kwaliteitsmanagement van het LDC geoptimaliseerd, wat er voor zorgt dat er steeds beter voldaan wordt aan de verwachtingen van de klanten. Daarnaast zal het eveneens bijdragen aan de efficiëntie en effectiviteit van de werking.

Het Lokaal dienstencentrum De Spie zorgt voor de opmaak van:

- Een jaarlijkse kwaliteitsplanning
- Een tweejaarlijkse zelfevaluatie
- De vereiste buurtanalyse
- Driejaarlijkse tevredenheidsmetingen.

Deze elementen zijn dan ook terug te vinden doorheen de verschillende onderdelen van het kwaliteitshandboek.

6.4. Betrokken stakeholders

6.8.1. Gebruikers

LDC De Spie is een ontmoetingsplaats voor de buurtbewoners waar gezorgd wordt voor informatie, recreatie, vorming en dienstverlening. De deuren staan open voor iedereen ongeacht de leeftijd, de achtergrond, de interesses en de mogelijkheden en beperkingen. Het lokaal dienstencentrum brengt ook diensten bij de mensen, die noodgedwongen thuis moeten blijven. Op de adviesraad is er een vertegenwoordiging voorzien van gebruikers, vrijwilligers, de lokale ouderenverenigingen en de lokale seniorenadviesraad. Ze komen minstens 2 keer per jaar samen en ze geven advies over het lopende meerjarenplan en de algemene werking van het lokaal dienstencentrum.

6.8.2. Medewerkers

Iedere medewerker is een aanspreekpunt van het lokaal dienstencentrum. Indien nodig verwijzen ze door naar de centrumleider of andere instantie om de bezoeker, buurtbewoner, gebruiker zo goed mogelijk te behelpen.

6.8.3. Toezichthoudende overheid

Het Lokaal Dienstencentrum De Spie rapporteert alle door de toezichthoudende overheid gevraagde gegevens binnen de daartoe opgelegde termijnen.