



Interne omgevingsanalyse

Opbouw interne omgevingsanalyse

Samenvatting

De interne omgevingsanalyse bestaat uit een aantal hoofdstukken:

- verslag organisatiebrede zelfevaluatie 2022
- uitgevoerde audits
- resultaten Welzijnswijzerbevraging 2023
- traject interne organisatie 2024
- enkele indicatoren van de interne werking: we geven hieronder een aantal indicatoren weer van de werking van Eeklo als lokaal bestuur, vanuit diverse diensten: HR, mobiliteit, vrijetijdsdiensten, Kunstacademie ...

Organisatiebrede zelfevaluatie

Toelichting

In het kader van het project organisatiebrede zelfevaluatie stelden we in het voorjaar 2022 een projectteam samen van een tiental collega's, verspreid over de hele organisatie (grondgebiedzaken, zorg- en ouderenbeleid, sport, financiële dienst, beleidscel, omgeving, IT, secretariaat, cultuur). Alle thema's uit de **Leidraad organisatiebeheersing** werden door het projectteam besproken: organisatiestructuur, HRM, organisatiecultuur, ICT, informatie & communicatie, financieel management, facilitair management, doelstellingen & procesmanagement, organisatiebeheersing, belanghebbendenmanagement en monitoring. Van elk van de vergadermomenten werd een verslag gemaakt.

Daarna puurden we de actiepunten uit de verslagen en stelden we een prioritering voor die het MAT en het plaatselijk auditcomité goedkeurden.

VERBETERPUNTEN	STAND VAN ZAKEN EIND 2024
1) Structuur kennismanagement, platform kennisdeling: voldoende opleiding voorzien, in veranderingstrajecten en bij indiensttreding, mentorschap	De werkgroep onthaalbeleid is op 24/09/2024 voor het eerst samengekomen.
2) Onthaalbeleid en exitbeleid uitwerken	De werkgroep onthaalbeleid is op 24/09/2024 voor het eerst samengekomen.
3) Uitwerken nieuwe intranet of het oude intranet updaten	Timing: najaar 2025

4) Verkokering aanpakken, samenwerking en communicatie tussen de verschillende diensten bevorderen	Door de overkoepelende diensthoofden wordt daar binnen de beleidsdomeinen aan gewerkt.
5) Corsa on the rails krijgen	Een werkgroep buigt zich vanaf najaar 2024 over een nieuw mid-office pakket, gekoppeld aan onze dienstverlening
6) Proces provisie: evalueren en bijsturen	On hold
7) Platform om processen te delen is te weinig gekend	Dit is gelinkt aan kennismanagement (1)
8) Opmaken ICT-beleidsplan dat ook begrijpelijk is voor niet-ICT'ers zodat ad hoc werken kan vermeden worden	On hold
9) Debiteurenbeheer op punt brengen, proces uitgaande facturatie	On hold
10) Contractbeheer in Topdesk Proces inkomende facturatie optimaliseren, degelijke controle facturen, opvolging contracten	Is Topdesk de juiste tool om contractbeheer te doen?
11) De personeelsdienst neemt HR-taken op	De personeelsdienst is volledig ingevuld en heeft 3 medewerkers HR.
12) Projectwerking: - communicatie naar de organisatie toe	Projectfiches worden in Pepperflow opgesteld. Communicatie in de organisatie moet nog beter.
13) Invoeren stockbeheer/inventarisbeheer.	Audit is afgerond. Het zal veel tijd en energie kosten om de verbeterpunten weg te werken.

De organisatiebrede zelfevaluatie leidde ook tot een 10-tal quick-wins, waarvan er al diverse zijn uitgevoerd of in uitvoering zijn. Dit resulteerde onder meer in een nieuwsbrief rond organisatiebeheersing, digitaal ondertekenen, traject rond missie/visie/waarden, enz

Opvolging audits voorbije jaren

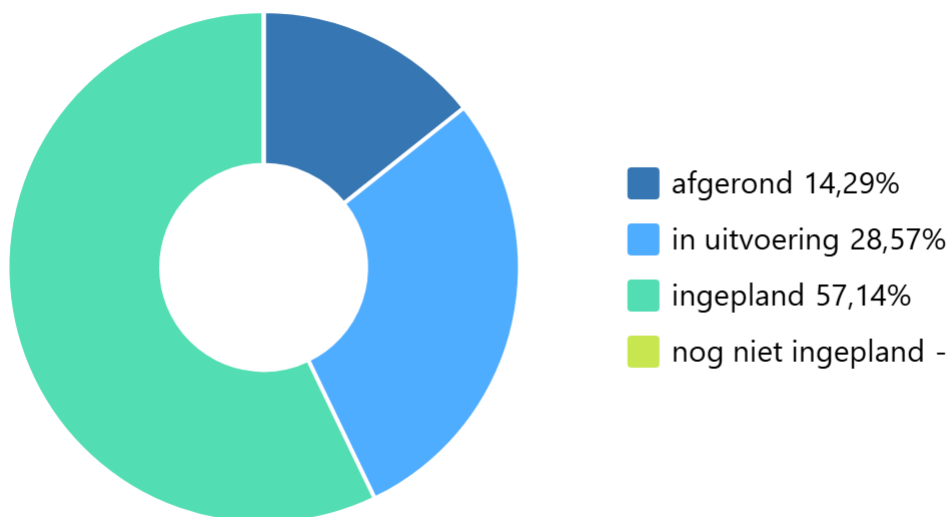
Stand van zaken aanbevelingen uit audits in % eind 2024

Omschrijving

De afgelopen 5 jaar zijn diverse audits uitgevoerd door Audio. Hieronder is het aantal aanbevelingen vermeld. In de grafiek hieronder is aangegeven hoeveel (%) van de aanbevelingen al zijn uitgevoerd, in uitvoering of gepland zijn of nog niet op de planning staan.

- communicatie (2019 en opvolgingsaudit in 2022) - 7 aanbevelingen;
- HRM (2019) - 18 aanbevelingen;
- LDC Zonneheem (2019) - 19 aanbevelingen;
- monitoring & rapportering (2020) - 3 aanbevelingen;
- maatschappelijke dienstverlening deel 3 (2020) - 6 aanbevelingen;
- publieke ruimte (2021) - 15 aanbevelingen;
- omgevingsvergunning (2022) - 19 aanbevelingen;
- beleid en beheer gebouwen en facility (2023) - 9 aanbevelingen;
- voorraadbeheer (2024) - 16 aanbevelingen;
- proces uithuiszetting (2024) - 5 aanbevelingen.

In 2019 werd een externe audit uitgevoerd voor sport (11 aanbevelingen).



Bron: dienst procesbeheer stad Eeklo

standvanzaken auditaanbeveling	communicatie (2019 & 2022)	HRM (2019)	LDC (2019)	Externe audit sport (2019)	Monitoring & rapportering (2020)	Maatschappelijke dienstverlening deel 3 (2020)	Publieke ruimte (2021)	Omgevingsvergunning (2022)	Beleiden beheer gebouwen en facility (2023)	Voorraadbeheer (2024)	Proces uithuiszetting (2024)
afgerond	14,29%	61,11 %	52,63 %	100,00 %	100,00%	-	13,33%	36,84%	-	-	-
in uitvoering	28,57%	27,78 %	26,32 %	-	-	33,33%	66,67%	26,32%	44,44%	-	20,00%
ingepland	57,14%	11,11 %	21,05 %	-	-	66,67%	20,00%	36,84%	55,56%	-	80,00%
nog niet ingepland	-	-	-	-	-	-	-	-	-	100,00%	-

Resultaten/acties Welzijnswijzer 2023

Wat zijn de resultaten van de Welzijnswijzer en welke acties koppelen we er aan?

Afname Welzijnsenquête (Securex) - februari – maart 2023

Bevraging:

- gezondheid;
- psychosociaal welzijn (5 A's);
- ergonomie;
- arbeidshygiëne;
- veiligheid en enkele HR parameters.

Responsgraad: Stad: 70% - OCMW: 86%.



Resultaten Welzijnswijzer OCMW



GEZONDHEID

- 47% goede gezondheid
- 64% voelt zich uitgeput
- + ondersteuning LG
- + betrokkenheid beslissingen, variatie

! Sociale dienst, administratie



W
-V



ERGONOMIE

- aanhoudende fysieke inspanning
- repetitieve bewegingen
- sedentarisme

! Administratie, sociale dienst



VE
+
+
+
-G



PSYCHOSOCIAAL

- + zinvolheid, voldoende variatie
- kwantiteit/emtioneel werk
- contact met externen
- GOG

! Administratie, sociale dienst



HR
+ j
- a



GEZONDHEID

- 47% goede gezondheid
- 64% voelt zich uitgeput
- + ondersteuning LG
- + betrokkenheid beslissingen, variatie

! Sociale dienst, administratie



WERKOMGEVING

- Verse lucht



ERGONOMIE

- aanhoudende fysieke inspanning
- repetitieve bewegingen
- sedentarisme

! Administratie, sociale dienst



VEILIGHEID

- + technisch
- + organisatorisch
- + individueel
- gedrag



PSYCHOSOCIAAL

- + zinvolheid, voldoende variatie
- kwantiteit/emotioneel werk
- contact met externen
- GOG

! Administratie, sociale dienst



HR PARAMETERS

- + jobtevredeneid
- absenteïsme

Resultaten Welzijnswijzer stad



GEZONDHEID

- + variatie
- + ondersteuning LG
- kwantiteit werk

! Burgerzaken, BKO, W&L M1W T&E



WERKOMGEVING

- Temperatuur jeugddienst, BKO
- Lawaai: burgerzaken, sportdienst, jeugddienst

! burgerzaken



ERGONOMIE

- aanhoudende fysieke inspanning
- repetitieve beweging
- sedentarisme

! Alle groepen aandacht geven



VEILIGHEID

- + technisch
- + organisatorisch
- + individueel
- gedrag



PSYCHOSOCIAAL

- + werkmiddelen
- + invloed op beslissingen
- + kwaliteit leiderschap
- Werkdruk (kwant/emot.)

! Burgerzaken, techn. dienst



HR PARAMETERS

- + Jobtevredeneid
- Absenteïsme

- BKO

Reeds opgestarte/ondernomen acties

Arbeidsorganisatie

- investeren in groepsdynamica bij enkele diensten => begeleiding externe consultant Alert;
- bevorderen van de communicatie tussen collega's schoonmaak gebouwen => organisatie van een ToolBoxMeeting (personeelszaken, dienstmededelingen, preventie ...) op kwartaalbasis;
- cliëntmanagement in de thuiszorg => nieuw softwarepakket Déhora.

Arbeidsinhoud

- personeelstekort:
 - ondersteuning via consultancy (financiën, burgerzaken) en gerichte uitzendarbeid (BKO);
 - extra inzet personeel (burgerzaken).

Maar = hulp op korte termijn, geen structurele oplossing (zie infra – kwantitatieve werkvereisten).

Arbeidsvoorwaarden

- blijvend inzetten op doorgroeimogelijkheden => vacatures worden eerst via mobiliteit/bevordering open verklaard;
- contracten 28,5/38 in BKO aanbieden i.p.v. halftijdse contracten => 4/5 contracten worden aangeboden voor meer instroom (mogelijkheid flexi-job).

Arbeidsomgeving

- lawaai Verbuwenbad (redders): op maat gemaakte otoplastieken aangekocht voor 16 personen;
- lawaai landschapsbureaus stadskantoor: landschapsbureaus werden in samenspraak met gebouwenbeheer anders ingedeeld;
- ventilatie Kubiek landschapszaal: ventilatiekoepels hersteld;
- extra hardware (stille ruimtes, zit-sta bureau op medisch advies);
- info omtrent verzekering bij dienstreizen met cliënten (overgemaakt 05/03/2024).

Acties in de pijplijn (via nieuwe RPR)

Arbeidsorganisatie

- kortere doorlooptijd selecties => nieuwe aanpak werving en selectie.

Arbeidsvoorwaarden

- overdracht verlofdagen naar volgend jaar => 5 werkdagen;
- terugbetaling parkeerkosten bij dienstreizen => alle kosten worden terugbetaald;
- woon-werkverkeer met de fiets: de meest aangewezen en veiligste route i.p.v. de kortste route voor fietsvergoeding.



Te ondernemen acties met hoge prioriteit (feedback uit bevraging - verbeteracties)

Domein arbeidsorganisatie

COMMUNICATIE

- probleem algemene informatiedoorstroom in de organisatie => intranet als centrale informatiebron inclusief GPS;
- communicatie met andere diensten: slechte bereikbaarheid van sommige diensten, feedback i.v.m. stavaza meldingen, overleg-vergadercultuur, te veel kanalen => kader vergaderetiquette;
- communicatie binnen de dienst: te weinig (gestructureerd) overleg/open communicatie => ondersteunen LG via leidinggevendentraject (start eind 2024);
- opstellen intern communicatieplan i.s.m. communicatiedienst:
 - huidige situatieanalyse;
 - doelstellingen;
 - doelgroepen;
 - communicatiemiddelen;
 - implementatieplan.

ONTHAAL

- betere begeleiding nieuwe medewerkers;
- onthaal nieuwe medewerkers.

=> Opmaak preboarding/onboardingbeleid met

- een inventaris van alle relevante informatie;
- een traject afgestemd op de al opgebouwde expertise;
- peter-/meterschap/buddy.

TEAMBUILDING

- binnen de werkuren ter bevordering van de sociale cohesie;
- inbedden in het attentiebeleid;

=> uitwerken van een voorstel: om extra connectie te creëren: idee: 1 dag teambuilding/jaar met in de voormiddag inhoudelijke vorming en in de namiddag activiteit (kruisbestuiving over de diensten heen).

LEAN MANAGEMENT

- alles duurt te lang b.v. sollicitatieprocedures, terugkoppeling VB/CBS, vervangingen personeel, nog veel zaken op papier...

=> Lean management, digitalisering i.s.m. ICT en procesbeheer.

Domein arbeidsinhoud

KWANTITATIEVE WERKVEREISTEN

- personeelstekort: kader invullen, afwezig sneller vervangen, andere instroomkanalen aanboren, oprichten van allround teams (b.v. evenementen);
- constant hoge werkdruk.

Actie: 2025: analyse en vergelijking met andere gemeenten op vlak van personeelsbezetting (aantal personeelsleden en niveau) met als doel een personeelsplan voor de komende jaren op te maken.

COGNITIEVE BELASTING

- hoge complexiteit van dossiers met te weinig tijd om zich te verdiepen in de wetgeving;
- hoge inhoudelijke verwachtingen met veel verantwoordelijkheid.

Actie: 2025: analyse en vergelijking met andere gemeenten op vlak van personeelsbezetting (aantal personeelsleden en niveau) met als doel een personeelsplan voor de komende jaren op te maken.

EMOTIONELE BELASTING

- kinderbegeleiding (zorgkinderen);
- sportmedewerkers (die rol van opvoeder opnemen);
- baliemedewerkers (agressie).

Vorming, intervisie, overleg met zorgcoördinatoren van de school.

Mindlab leerplatform: gebruik 21,21% van het personeelsbestand.

Domein arbeidsvoorwaarden

TELEWERK EN TIJDSREGISTRATIE

Evaluatie telewerkkader/policy en afsprakenkader tijdsregistratie.

VAKANTIEDAGEN/FEESTDAGEN

- zelfde aantal verlofdagen/feestdagen voor alle diensten (perceptie verschil stad/ocmw);
- overdracht verlofdagen naar volgend kalenderjaar;
- losse uren verhogen/verlof opneembaar in uren voor vaste roosters (schoonmaak, thuiszorg, TD);
- keuze vrije halve dag TD.

Opname verlof: afspraken op dienstniveau.

VORMING

- transparanter opleidingskader;
- gediversifieerder aanbod (BKO, thuiszorg);
- vraag naar vorming (schoonmaak);
- opleiding softwareprogramma's.



Opmaak vormingsbeleid (Eeklo Academy) gekoppeld aan het onthaalbeleid.

WAARDERING

Opmaak attentiebeleid.

ONTWIKKELINGS-/CARRIEREMOGELIJKHEDEN

- blijvend inzetten op doorgroeimogelijkheden (mobiliteit/bevordering);
- carrièremogelijkheden beperkt (inherent aan lokaal bestuur);
- examens te moeilijk.

Duurzaam selecteren op competenties i.p.v. kennis en vaardigheden, talentmanagement.

Domein arbeidsomgeving

MOBILITEIT

- fietsenstallingen: afgesloten, overdekt, voor alle types fietsen, verlicht, waterdicht... (vraag van alle vestigingen);
- oplaadpunten elektrische fietsen, droogkamer;
- extra elektrische fietsen en auto's;
- fietsleasing niet voor iedereen toegankelijk;
- veiligste i.p.v. kortste route voor fietsvergoeding;
- vergoeding woon-werkverkeer met auto (vraag vanuit enkele diensten).

Uitrol fietsenstalling in 2025-2026.

BINNEN- EN BUITENINFRASTRUCTUUR

- lawaai, verluchting, verlichting, temperatuur: => deze vragen worden permanent opgevolgd door gebouwenbeheer bv. akoestiek Sociaal Huis, temperatuur Jongerenhuis;
- zonnewering stadskantoor;
- vraag soep voor technisch assistenten tijdens wintermaanden (bij vriestemperaturen);
- liften stadskantoor en STIP werken meer niet dan wel (voor klanten);
- gebouw STIP voldoet niet meer aan de huidige normen;
- buiteninfrastructuur jongerenhuis en Zuiderzon.

Verder op inzetten in 2025.

SEDENTARISME

- enkel zit/stabureaus worden nog aangekocht;
- Vitali-tijd is back met aanbod sport, beweegscan => Eeklo = beweegbedrijf;
- ergonoom met ruggengraat on tour;



- catering gezonde voeding op locatie mogelijk;
- testpanel koffie.

ARBEIDSMIDDELEN

- uniform budget werkschoenen;
- herwerking huishoudelijke reglementen, flyer voor cliënt bij herzieningen - huisbezoeken met aandachtspunten – verlengstuk werd gemaakt door TD en wordt momenteel uitgetest.

Domein arbeidsrelaties

ONDERSTEUNING VAN DE LEIDINGGEVENDE

- ondersteuning leidinggevendenden via traject – start najaar 2024;
- ondersteuning team door N+2 en/of externe partner.

APPRECIATIE

- sensibiliseren medewerkers (opruimen bureau, vaat ...);
- rekening houden met de impact van beslissingen op de dienst;
- informele feedback!!!

VERBINDING

- inzetten op activiteiten op domeinniveau of domeinoverschrijdende activiteiten om verbinding te stimuleren bv. klantendagen ondersteunende diensten, Mellon-activiteiten;
- samen successen vieren (bv. opening stadhuis cfr. Cultuurhuis).

Traject interne organisatie 2024

Bevindingen analyse interne organisatie

In 2024 werd met de verantwoordelijken van alle diensten binnen interne organisatie (aankoop, communicatie, financiën, HRM, ICT, organisatiebeheersing en secretariaat) een analyse gemaakt van de interne werking. Aan de hand van meerdere methodieken (o.a. HR-scan Poolhoogte, BBB ...) werd er zowel een globale analyse van de interne organisatie alsook een analyse van elke specifieke dienst (zie bovenstaande) uitgevoerd. Als uitgangspunt werd vertrokken vanuit de aanname dat de interne diensten als doel hebben om het werk van onze andere diensten te ondersteunen en te vereenvoudigen zodat deze diensten zich kunnen focussen op het leveren van de best mogelijke dienstverlening aan de burger.

Voor de globale analyse werd de methodiek van **verbeelden** gebruikt waarbij een sprong werd gemaakt naar 2030 met de opdracht: Stel je voor dat je in de toekomst met jouw organisatie in de prijzen valt tijdens een wedstrijd 'De meest gewaardeerde organisatie/lokaal bestuur in Vlaanderen'. Wat voor fantastische dingen zijn er dan allemaal te vertellen?

Organisatiecultuur

- Een doorleefde missie en visie (+ manifest en waarden) van de organisatie: wat betekent dit concreet voor ons als medewerker, hoe zetten we dit om en vertalen we dit in de dagelijkse praktijk? Wat houdt klantgerichtheid in? Wat is ons DNA? Elke medewerker moet hiervan doordrongen worden.
- Meer dienstoverschrijdend werken. Alle relevante diensten worden betrokken en zijn op de hoogte. De verantwoordelijke analyseert bij de opstart welke impact een project/actie heeft op de volledige organisatie en haar diensten. Door op voorhand stil te staan win je achteraf tijd.
- Open cultuur waar iedereen elkaar kan vertrouwen en medewerkers geëngageerd en veerkrachtig zijn.
- Innovatief mogen denken. Durven een nieuwe technologie of toepassing uit te werken. Durven te springen. Iedere medewerker mag innovatief denken.
- Kennisdeling tussen de diensten stimuleren bv. interne klantendagen.

Dienstverlening

- Sterk uitgebouwd dienstverleningsconcept en eerstelijnsbalie.
- Blijvend inzetten op participatie.

Personeel

- Degelijk onthaal voor nieuwe medewerkers.
- Groei- en doorgroeimogelijkheden voor personeel.
- Stimuleren om medewerkers te laten uitgroeien tot experts.

Processen

- Alle interne processen zijn gedigitaliseerd.

Doorstroom communicatie

- Een efficiënte doorstroming van informatie binnen de organisatie als gedeelde verantwoordelijkheid van alle diensten, op basis van afspraken en structuren.
- Een sterk en dynamisch intranet speelt daarbij een cruciale rol als intern communicatieplatform.

De methodiek **bannen, behouden en bereiken** werd gebruikt om mogelijke optimalisaties te benoemen en elke specifieke dienst van interne organisatie tegen het licht te houden.

Behouden: wat loopt er goed en willen we zeker niet kwijt?

Bereiken: wat missen we nog in onze werking?

Bannen: wat zijn we liever kwijt dan rijk?

Dienst aankoop

Prioriteiten voor de komende jaren:

- betrekken van de dienst aankoop voor advies bij de opstart van elk aankoopproces (evolutie van 95% naar 100%);

- blijvende vorming voor (nieuwe) collega's;
- bij elke aankoop moet er kritisch vergeleken worden.

Optimalisaties:

- meer leren onderhandelen over een contract;
- bevoegdheden leidend ambtenaar verduidelijken;
- meer inzichtelijk maken van de verschillende mogelijkheden van aankoopprocedures;
- nog meer spreken over een echte samenwerking tussen interne klant en dienst aankoop;
- investeren in de evaluatie van leveranciers.

Communicatie

Prioriteiten voor de komende jaren:

- nieuw intranet implementeren;
- uitwerken van een intern en extern communicatieplan;
- uitwerken van een social media policy;
- optimaliseren kanalen in functie van citymarketing/communicatieplan (zoals nieuwe aanpak stadsmagazine);
- verdere implementatie van citymarketing en overgang naar citymaking;
- ondersteuning van alle diensten:
 - 1 aanspreekpunt per project = projectverantwoordelijke binnen dienst communicatie + ondersteuning grafisch vormgever + andere communicatiecollega's;
 - workshops webredacteuren, huisstijl, beheerders social media (+ policy) ...
 - stroomlijnen doorstroom via tools;
- nieuw college = nieuwe afsprakennota:
 - belang van positieve en kwalitatieve communicatie;
 - neutrale stadscommunicatie;
 - belang pers vs. eigen stadskanalen;
 - alle medewerkers ook op de hoogte van de afsprakennota;
- mandatarissen inlichten over de richtlijnen in deontologische code:
 - auteursrechten en copyright tekst en beeld;
 - stadscommunicatie vs. politieke communicatie.

Optimalisaties:

- aantrekkelijk nieuw intranet biedt mogelijkheden;
- de dienst communicatie meer betrekken in de (voorbereiding van de) besluitvorming;
- organiseren van interne workshops om medewerkers communicatievaardiger te maken.

Dienst financiën

Prioriteiten voor de komende jaren:

- belastingen
 - aanslagbiljetten versturen via de e-box /QR-code;
 - verdere digitalisering, bv. deurwaarder;
 - actualiseren van de reglementen met ingang van 2026;
- retributies & andere uitgaande facturen:
 - processen in kaart brengen;
 - meer koppelingen met andere pakketten;
 - opschoon debiteurenbeheer;
- inkomende subsidies: actualiseren subsidies in Subsidie manager;
- bestelaanvragen: verdere digitalisering;
- aankoopfacturen: verdere digitalisering;
- uitgaande toelagen: toelagereglementen updaten / uitschrijven;
- informatiedoorstroming verzekeringen optimaliseren.

Optimalisaties:

- vermijden van dubbel werk (bv. onnodig opmaken bestelbon bij gunning aankoop);
- beter zicht krijgen op de budgetten / duidelijkheid wie een budget beheert;
- subsidies: beter op voorhand afspraken maken wie wat moet doen.

Dienst HR

Prioriteiten voor de komende jaren:

- cultuurontwikkeling;
- welzijn;
- talent Loopbaanmanagement;
- leiderschapsontwikkeling.

Optimalisaties:

- less is more? Minder regels, maar meer kaders;
- meer beleid i.p.v. beheer;
- feedback is een instrument dat onderbenut wordt;
- telewerk bestendigen, maar met duidelijkere afspraken;
- resultaatgericht werken stimuleren.

Dienst ICT

Prioriteiten voor de komende jaren:

- niet enkel reactief handelen, maar ook proactieve aanpak van de dienst ICT op bv. het vlak van digitalisering processen via o.a. power app.

- afscheid nemen van het huidige mid office systeem en overstappen naar een alternatief, een CRM op maat van lokale bestuur;
- tijd en energie investeren in trends, bv. datagedreven bestuur;
- verder inzetten op outsourcing, o.a. op vlak van systeembeheer;
- uitwerken van kaders zoals welk kanaal gebruiken we voor welke informatie (Teams, onedrive, intranet, mid office)
- uitrol nieuwe telefooncentrale;
- investeren in projecten, zoals Mijn burgerprofiel.

Optimalisaties:

- stimuleren van efficiëntie in de opgezette teamskanalen;
- AI – opvolging van deze evolutie;
- delen van goede praktijkvoorbeelden in de organisatie;
- medewerkers meer digitaal maken;
- meer tijd maken voor beleid rond IT.

Organisatiebeheersing

Prioriteiten voor de komende jaren:

- processen duwen naar wie het nodig heeft:
 - bij indiensttreding of verschuiving;
 - bij elke gelegenheid;
 - jaarlijks om bij te sturen, PDCA;
- processen als basis voor digitalisering:
 - herwerken flow met als doel alles in vraag te stellen;
 - herbekijken bij nieuwe digitale tools die zich aanbieden;
- nog meer inzetten op projectfiches als houvast voor elk project.

Optimalisaties:

- meer inzetten op kennismanagement voor nieuwe medewerkers of huidige medewerkers die nieuwe taken moeten opnemen;
- zichtbaarheid van processen verhogen in de organisatie;
- opvolgen verbeterplan audits;
- AI inzetten om een aanzet tot proces uit te schrijven;
- raadpleegbaar overzicht voor de volledige organisatie van de lopende projecten met status;
- presentatie / toelichting halfjaarrapport aan personeel.

Dienst secretariaat

Prioriteiten voor de komende jaren:



- nieuw dienstverleningsconcept uitwerken met als doel:
 - alle diensten mee krijgen in het verhaal;
 - interne klantgerichtheid leidt ook tot betere externe klantgerichtheid;
 - betere ondersteuning eerste lijn leidt tot een ontlasting van de tweede lijn;
 - belang van digitalisering;
- verdere digitalisering van inkomende en uitgaande post;
- samenwerking rond (bestuurlijke) handhaving bevorderen.

Optimalisaties:

- opmaak van een afsprakennota MAT-CBS en ook met gemeenteraad;
- meer inzetten op het intern ontsluiten van beslissingen college / vast bureau.

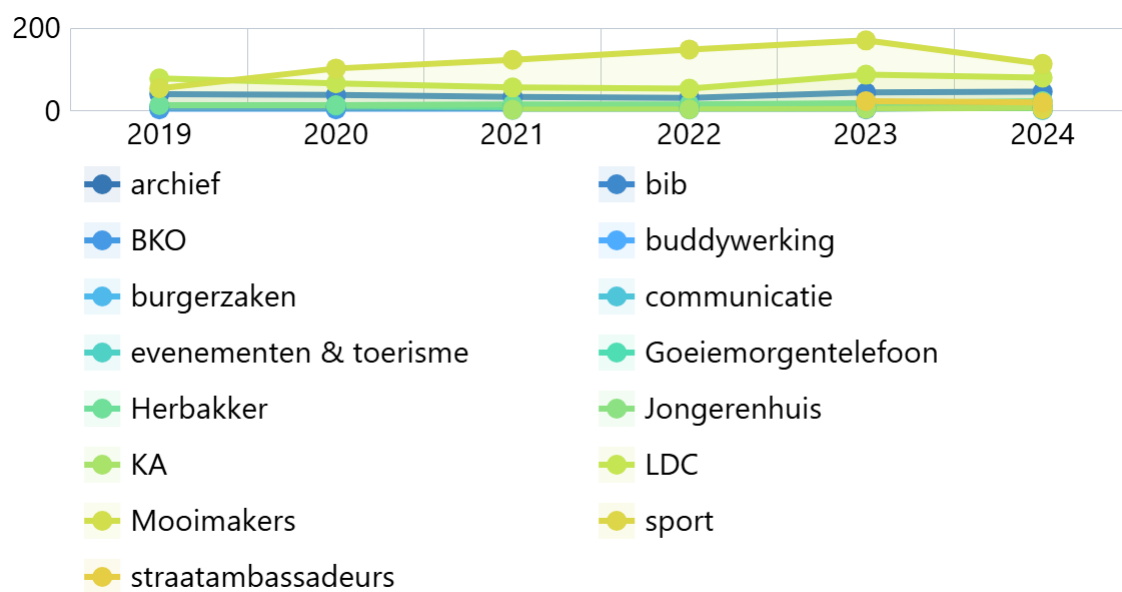
Enkele indicatoren van de interne werking

HRM

Aantal vrijwilligers in Eeklose stadsdiensten

Omschrijving

Eind 2024 is er een volledige update gebeurd van wie vrijwilligerswerk uitvoert in welke dienst. In totaal komen we aan 360 vrijwilligersplaatsen.



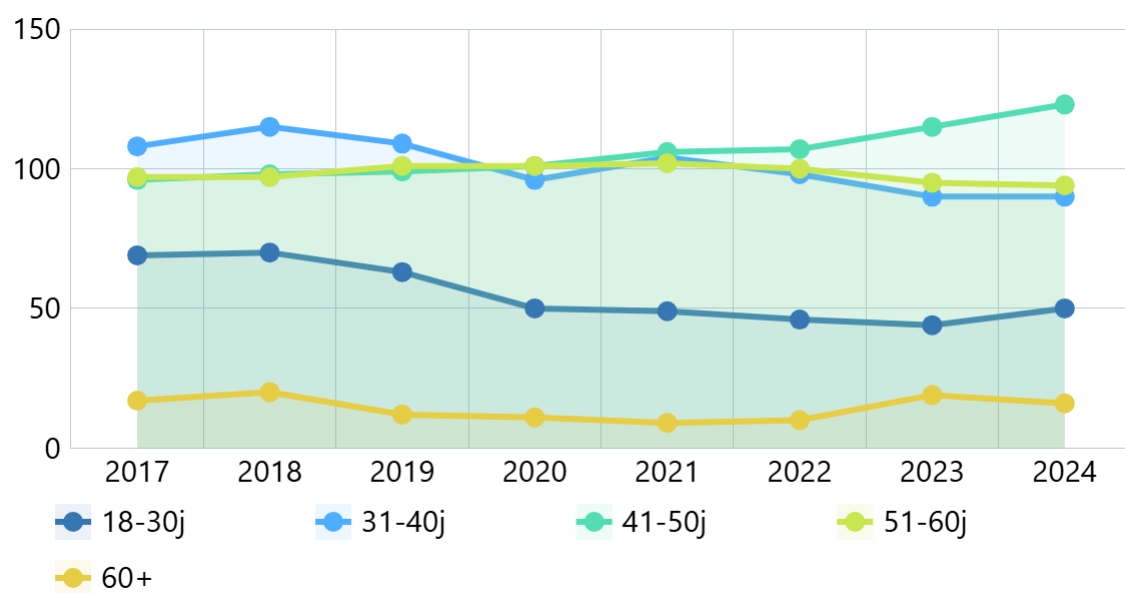
Bron: stadsdiensten (dit gaat het om het aantal vrijwilligersplaatsen (1 vrijwilliger kan 2 functies in 1 dienst uitoefenen))

dienst	2019	2020	2021	2022	2023	2024
archief	10	9	9	9	9	6
bib	40	38	33	31	44	46
BKO	3	3	2	3	3	10
buddywerking	-	-	-	-	-	6
burgerzaken	-	-	-	-	-	2
communicatie	-	-	-	-	-	1
evenementen & toerisme	-	-	-	-	-	22
Goeiemorgentelefoon	-	12	8	9	7	6
Herbakker	13	13	15	15	18	23
Jongerenhuis	-	-	-	-	-	15
KA	-	-	2	3	4	7
LDC	78	66	56	53	87	80
Mooimakers	54	102	123	148	170	113
sport	-	-	-	-	-	3
straatambassadeurs	-	-	-	-	23	20

Aantal personeelsleden lokaal bestuur Eeklo per leeftijdscategorie op 31/12

Omschrijving

Eind 2024 zijn er 373 personen werkzaam bij lokaal bestuur Eeklo. 37,5% daarvan is 18 tot en met 40 jaar. 1/3 is tussen de 41 en 50 jaar oud. In de oudste leeftijdscategorie (51+) zitten 29,5% van onze medewerkers.



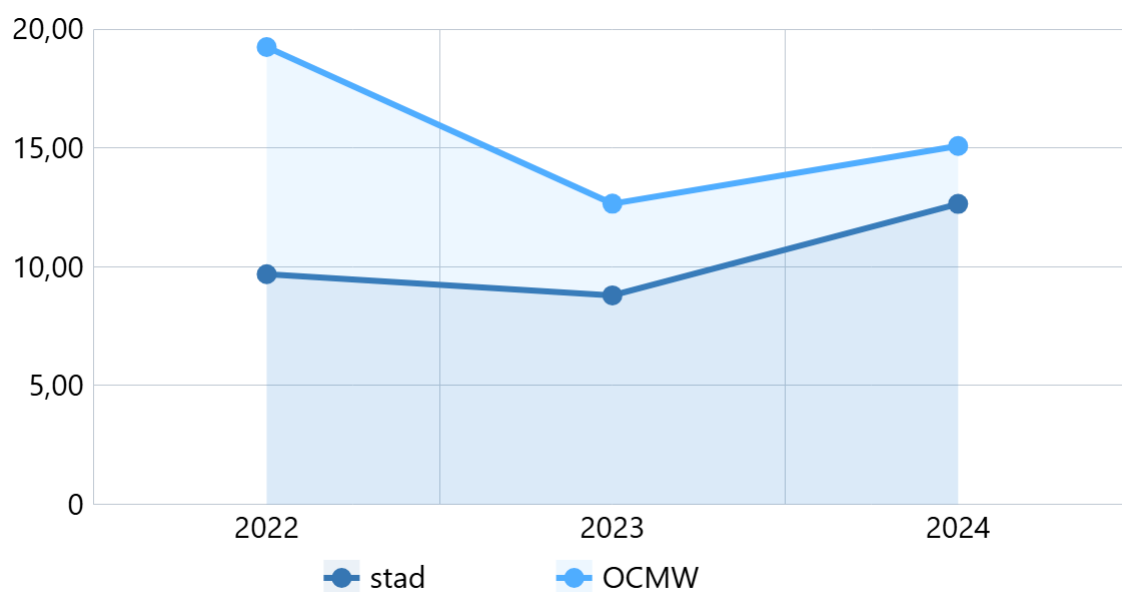
Bron: dienst HRM lokaal bestuur Eeklo

Leeftijdscategorie	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
18-30j	69	70	63	50	49	46	44	50
31-40j	108	115	109	96	104	98	90	90
41-50j	96	98	99	101	106	107	115	123
51-60j	97	97	101	101	102	100	95	94
60+	17	20	12	11	9	10	19	16

Aantal dagen op 100 dat personeel ziek is

Omschrijving

In 2024 waren de OCMW-medewerkers in totaal 15 op 100 dagen ziek. Voor de medewerkers van de stad was dit 12,64 dagen. Het ziekteverzuim was tussen 2022 en 2023 gedaald, maar dit nam in 2024 opnieuw toe.



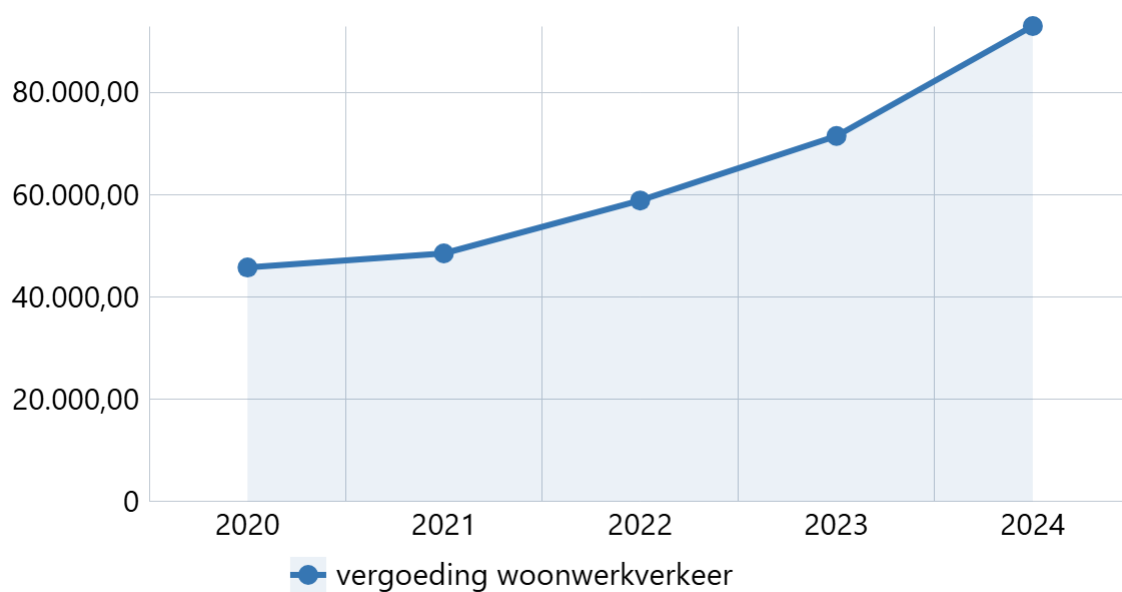
Bron: dienst personeel stad Eeklo

afdeling	2022	2023	2024
stad	9,68	8,79	12,64
OCMW	19,24	12,65	15,08

Uitbetaalde vergoeding woonwerkverkeer in euro

Omschrijving

Onder woon-werkverkeer valt de fietsvergoeding en de vergoeding voor gebruik openbaar vervoer.



Bron: Programma Foxtrot-beleid - lokaal bestuur Eeklo

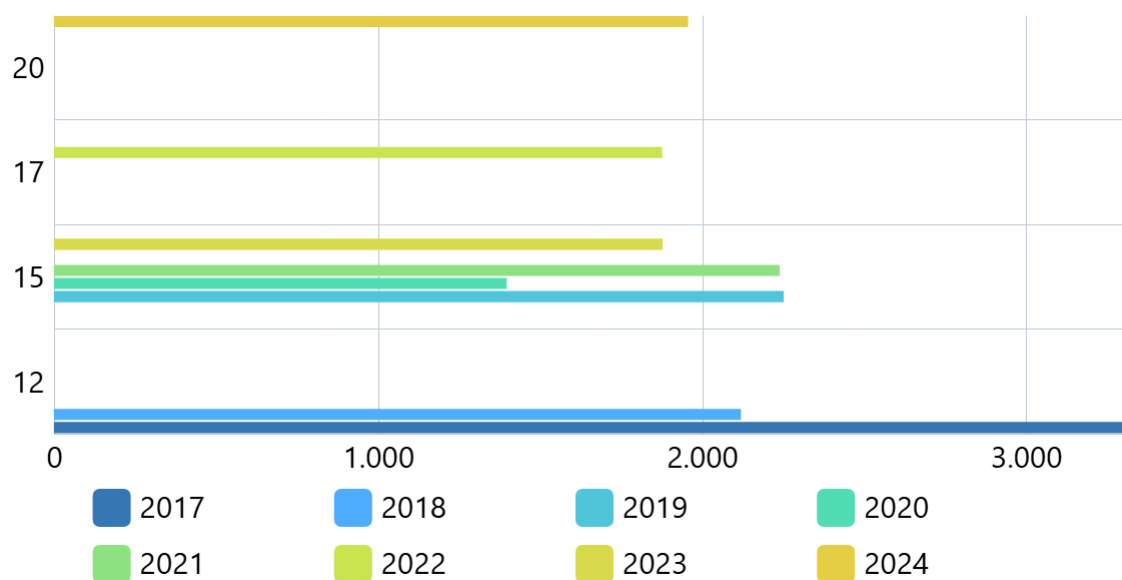
Eeklo	2020	2021	2022	2023	2024
vergoeding woonwerkverkeer	45.710,03	48.468,70	58.822,77	71.435,60	92.942,61

Mobiliteit

Aantal ritten met deelfietsen in Eeklo

Omschrijving

Het aantal deelfietsen nam geleidelijk aan toe. Het meeste ritten zien we in 2017, toen dit financieel nog geregeld werd via subsidies, zodat de fietser minder moest betalen. In 2024 konden we gebruik maken van 20 fietsen.



Bron: BlueBike

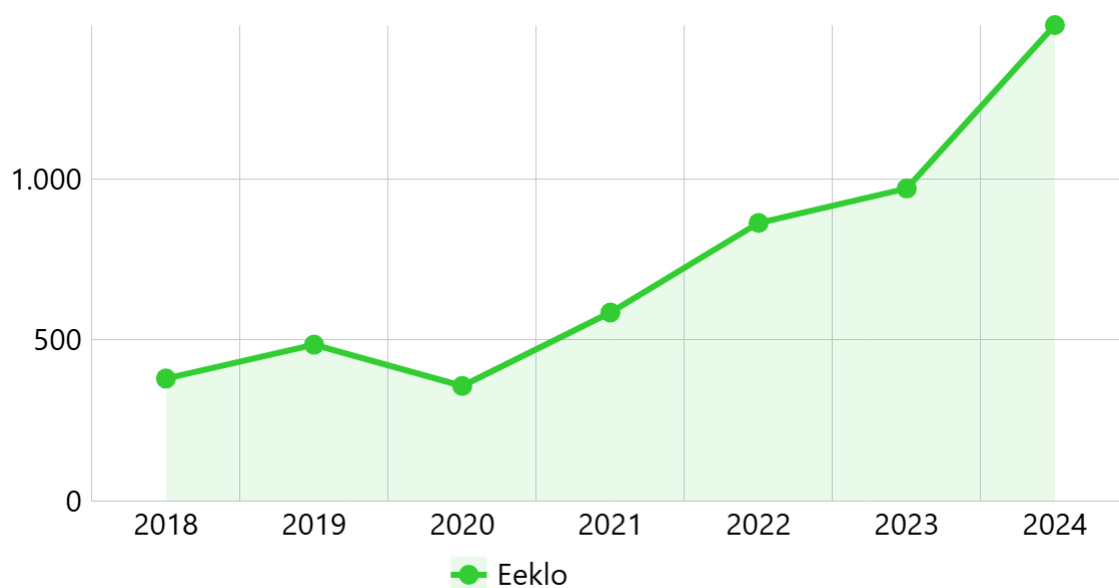
Jaar	Regio	Waarde	Fietsen
2017	Eeklo	3.322	12
2018	Eeklo	2.115	12
2019	Eeklo	2.247	15
2020	Eeklo	1.392	15
2021	Eeklo	2.235	15
2022	Eeklo	1.872	17
2023	Eeklo	1.874	15
2024	Eeklo	1.952	20

Aantal ritten met deelauto's in Eeklo

Omschrijving

Vanaf oktober 2023 is er een derde deelauto in gebruik aan het Sportpark. 35,9% van de kilometers wordt gereden met de wagen aan het Cultuurhuis Herbakker, 36,8% met de wagen aan het station. 27,3% is voor de wagen aan het Sportpark.

De Coopstroomwagen die aan De Zuidkaai staat reed in 2024 in totaal 3.785 km tijdens 137 ritten.

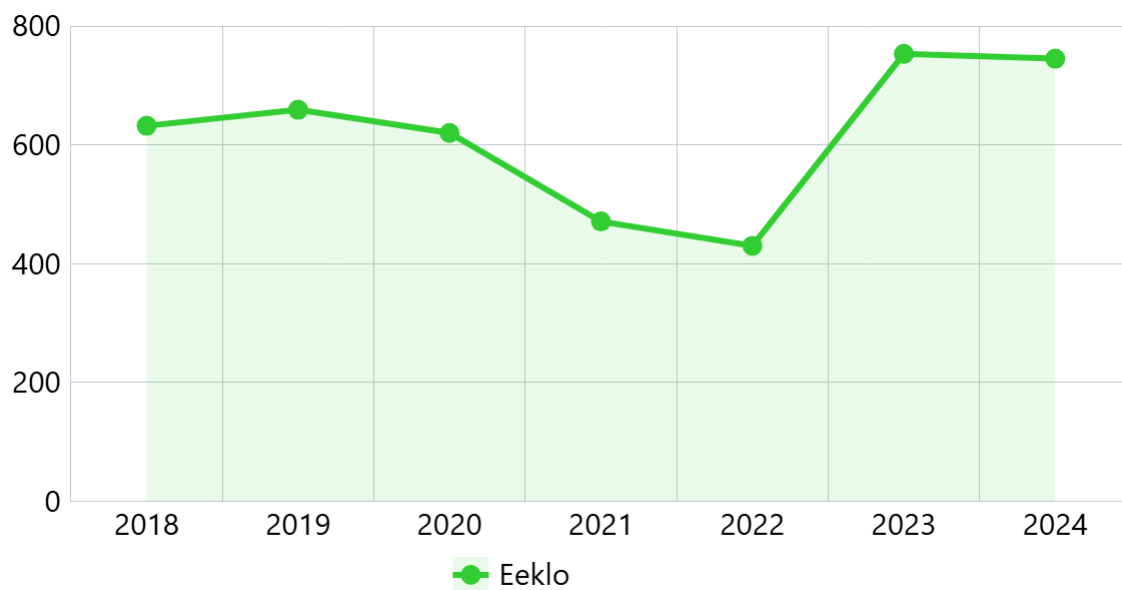


Bron: Cambio - Coopstroom (tot en met 2023 zitten er geen cijfers voor Coopstroom in de telling)

Regio	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Eeklo	380	485	357	585	863	970	1.477

Vrije tijd

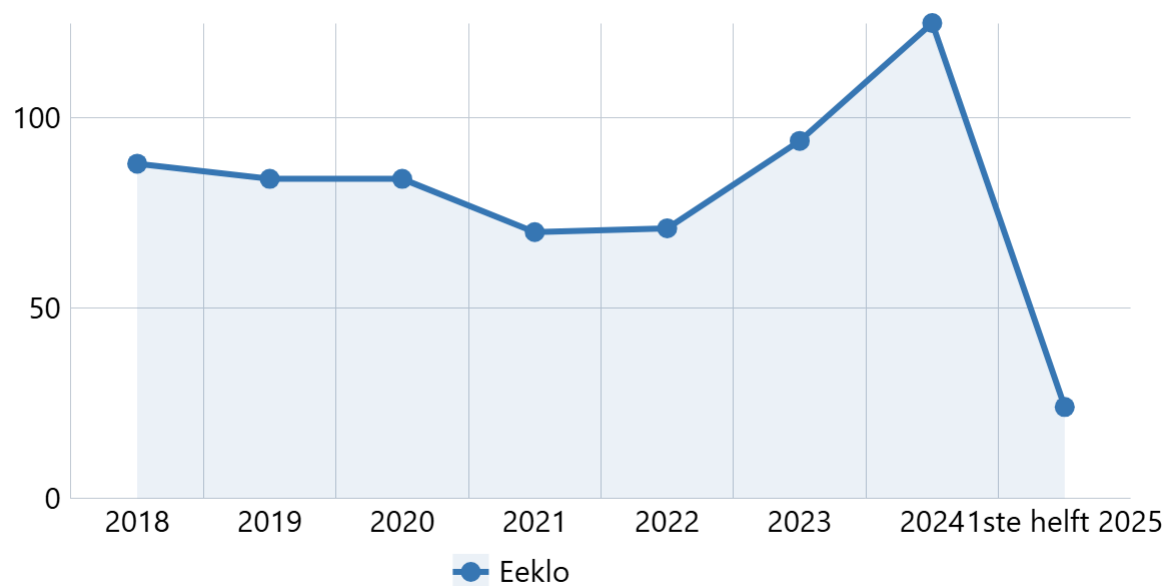
Aantal deelnemers sportkampen Eeklose sportdienst



Bron: dienst sport stad Eeklo

Regio	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Eeklo	632	659	620	471	430	753	745

Aantal sportkampdagen met organisator stad Eeklo



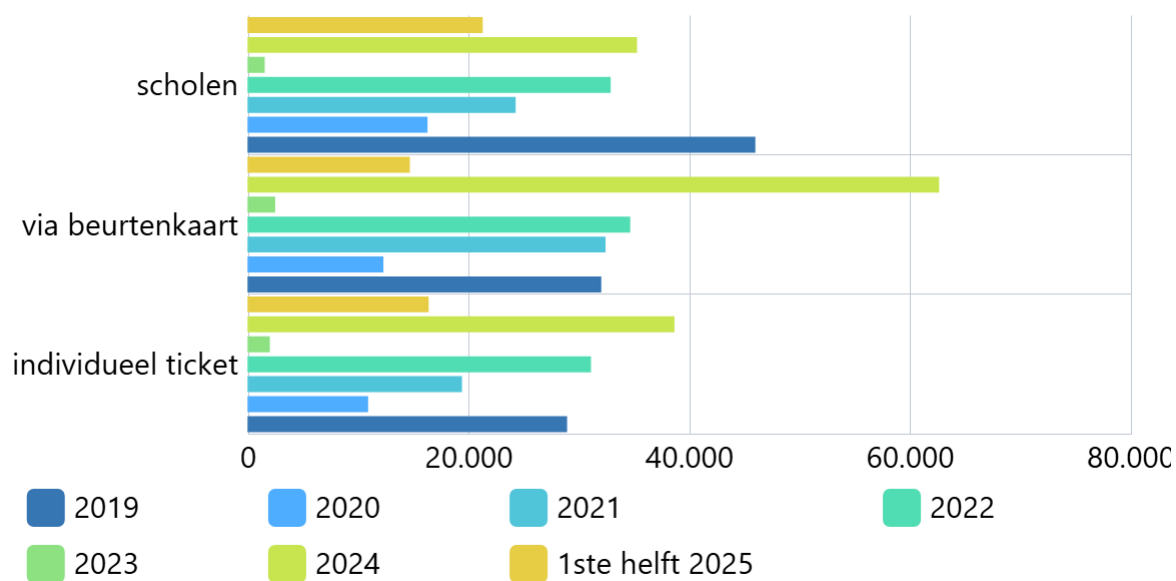
Bron: sportdienst lokaal bestuur Eeklo

organisator	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	1ste helft 2025
Eeklo	88	84	84	70	71	94	125	24

Aantal gebruikers Verbauwenbad

Omschrijving

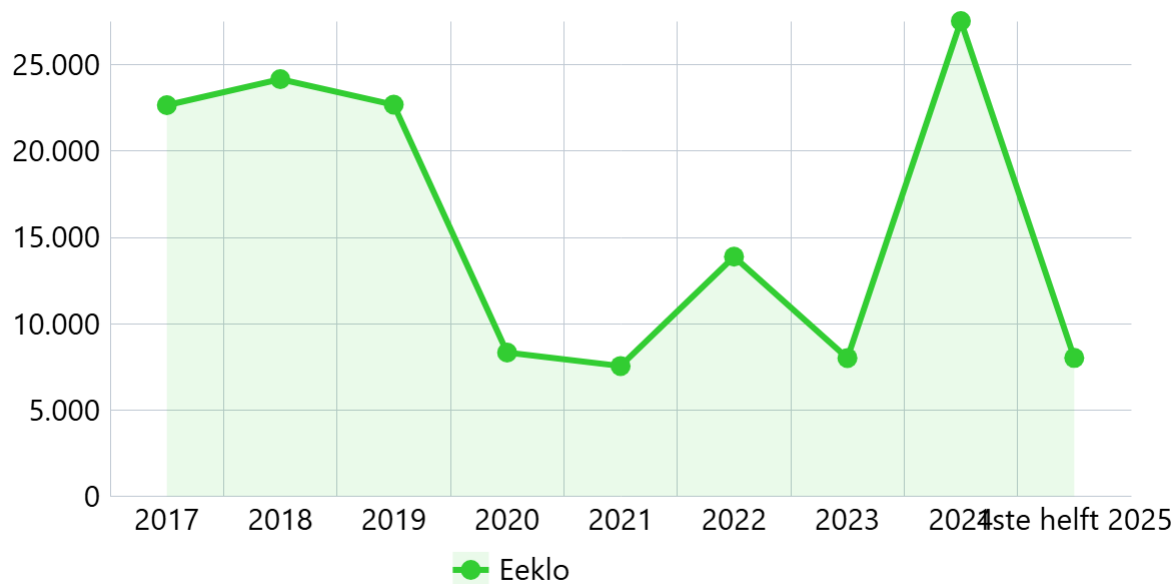
Het Verbauwenbad was gesloten van eind 2022 tot begin december 2023 omwille van herstellingswerken.



Bron: dienst sport stad Eeklo

Jaar	individueel ticket	via beurtenkaart	scholen
2019	28.798	31.896	45.862
2020	10.764	12.149	16.146
2021	19.270	32.280	24.137
2022	30.963	34.520	32.747
2023	1.853	2.339	1.390
2024	38.531	62.521	35.138
1ste helft 2025	16.247	14.545	21.152

Aantal bezoekers Cultuurhuis Herbakker Eeklo (incl. schoolvoorstellingen)



Bron: Cultuurhuis Herbakker Eeklo

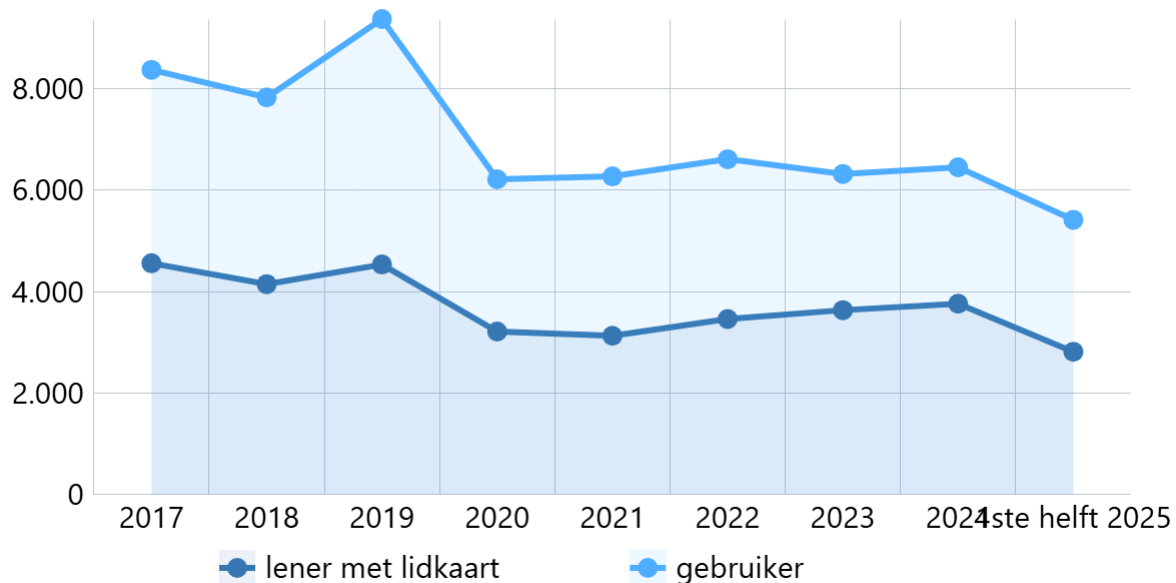
Regio	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	1ste helft 2025
Eeklo	22.671	24.176	22.695	8.328	7.549	13.886	8.014	27.546	8.016

Aantal leners/gebruikers bibliotheek Eeklo

Omschrijving

Leners: personen met lidkaart.

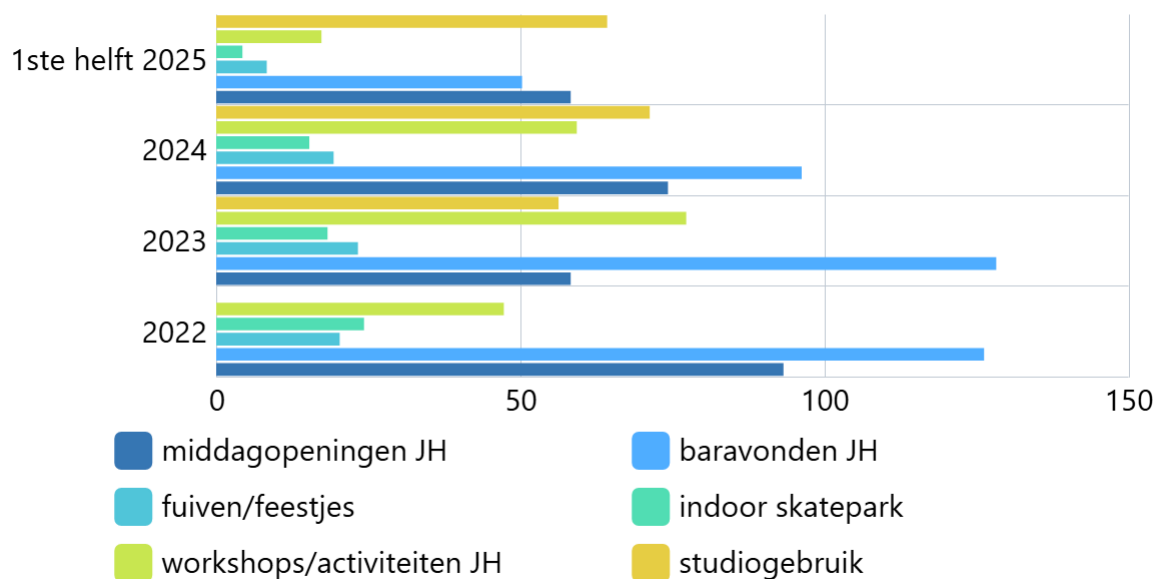
Gebruikers: klassen, organisaties (bv. psychiatrie, woonzorgcentra, wijkcentrum ... hebben 1 lidkaart, maar er wordt een verrekening gemaakt van het aantal gebruikers voor die ene lidkaart).



Bron: bibliotheek Eeklo

lezers	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	1ste helft 2025
lener met lidkaart	4.559	4.148	4.535	3.211	3.128	3.459	3.634	3.760	2.813
gebruiker	8.379	7.835	9.381	6.217	6.275	6.615	6.322	6.454	5.418

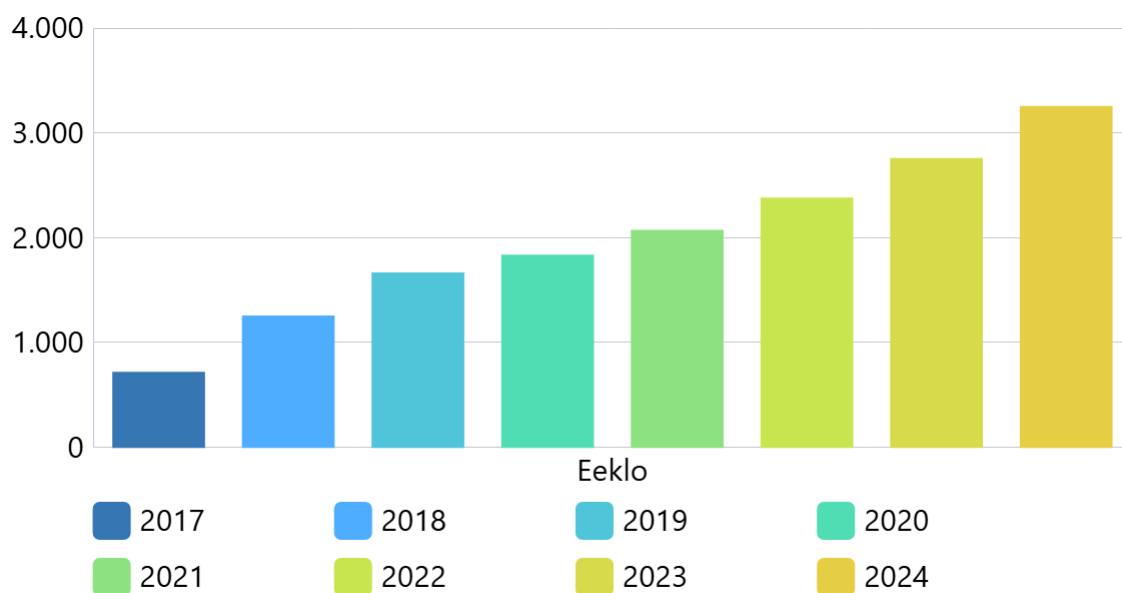
Aantal activiteiten jeugdhuis Eeklo



Bron: dienst jeugd stad Eeklo

jeugdactiviteit	2022	2023	2024	1ste helft 2025
middagopeningen JH	93	58	74	58
baravonden JH	126	128	96	50
fuiwen/feestjes	20	23	19	8
indoor skatepark	24	18	15	4
workshops/activiteiten JH	47	77	59	17
studiogebruik	-	56	71	64

Gecumuleerd aantal geregistreerde UiTPASsen voor Eeklonaren



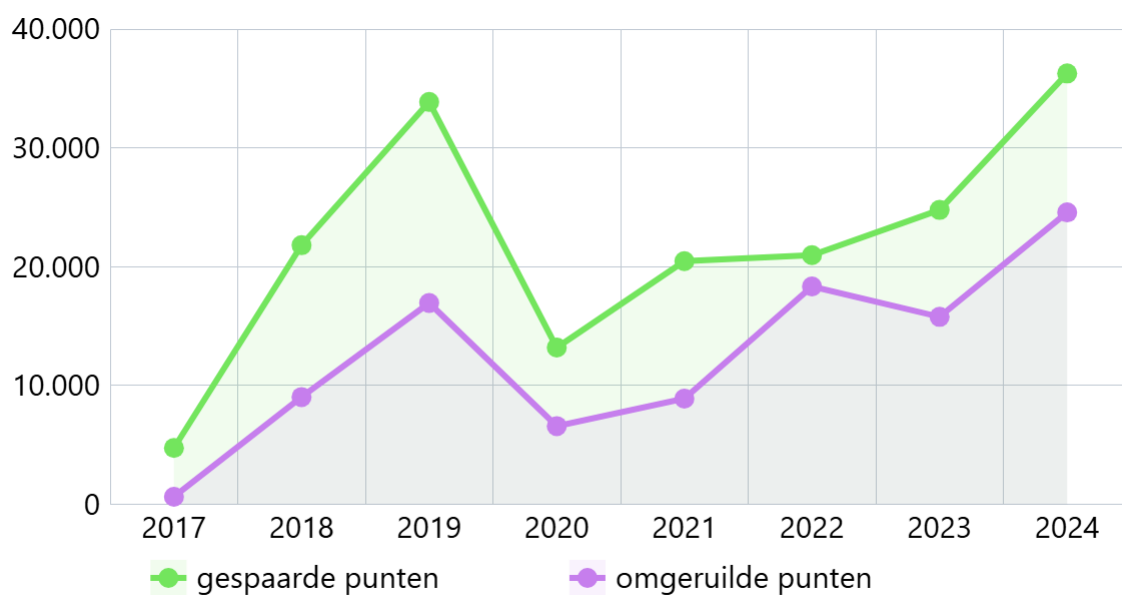
Bron: Comeet - UiTPAS Meetjesland

Jaar	Eeklo
2017	709
2018	1.247
2019	1.658
2020	1.827
2021	2.063
2022	2.372
2023	2.749
2024	3.247

Aantal gespaarde en omgeruilde UiTPASpunten door Eeklonaren

Omschrijving

UiTPAS-gebruikers kunnen punten sparen en kunnen hun gespaarde punten omruilen tegen diverse omruilvoordelen bij heel wat UiTPAS-partners.



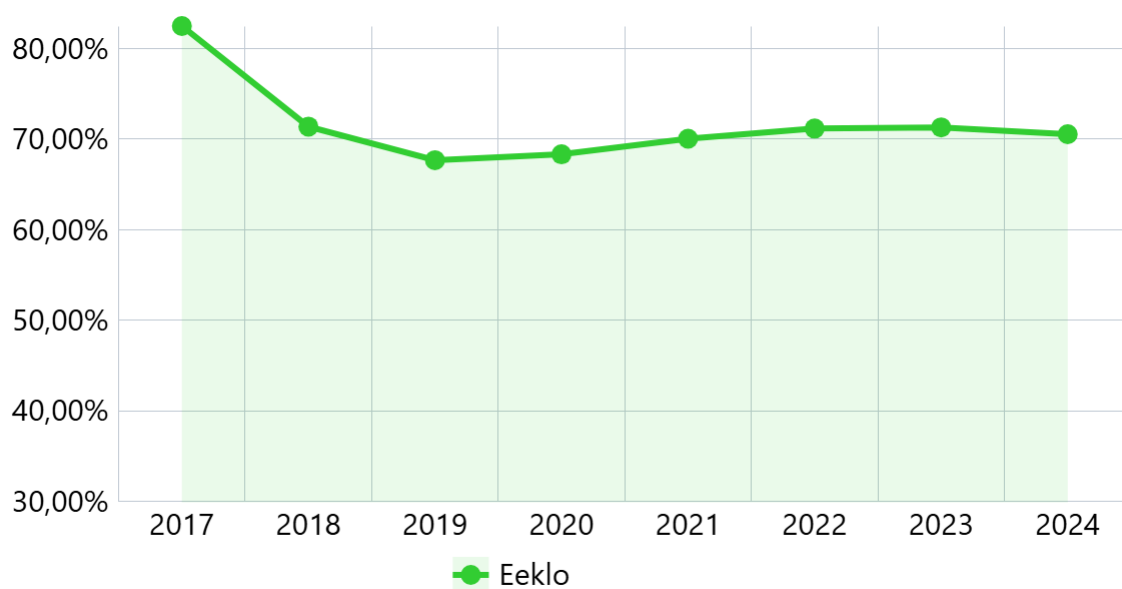
Bron: Comeet - UiTPAS Meetjesland

UiTPASpunten	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
gespaarde punten	4.735	21.802	33.861	13.186	20.463	20.961	24.774	36.262
omgeruilde punten	628	9.023	16.936	6.573	8.886	18.332	15.773	24.562

Aandeel geldige UiTPASsen kansentarief

Omschrijving

Het percentage UiTPASsen met kansentarief blijft in Eeklo heel hoog liggen: 70% van de UiTPAS-houders in Eeklo geniet van een kansentarief.



Bron: Comeet - UiTPAS Meetjesland

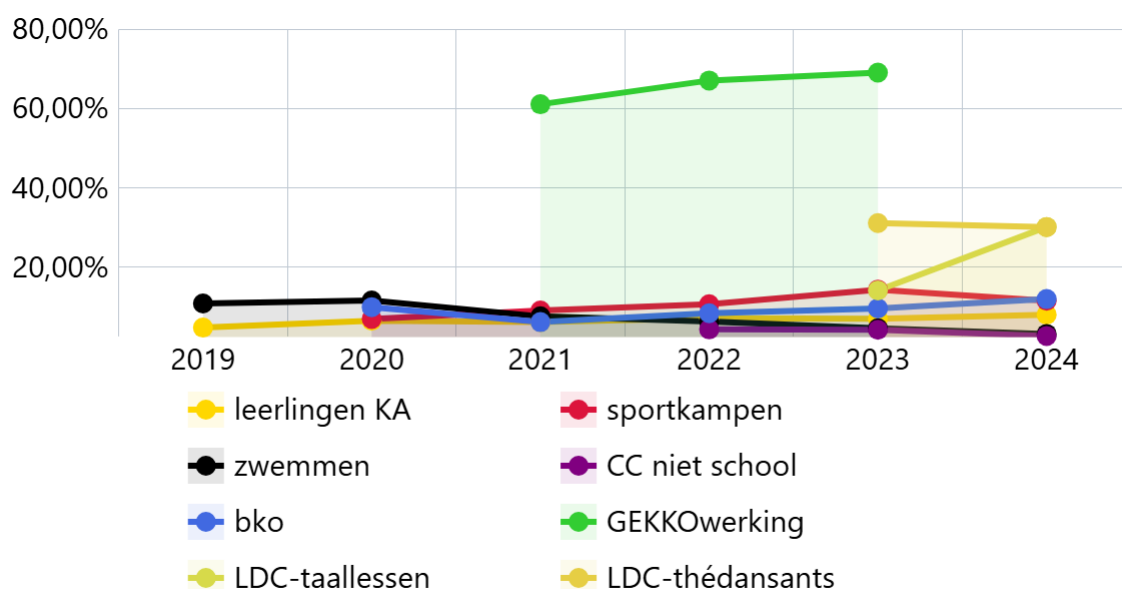
Regio	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Eeklo	82,48%	71,37%	67,67%	68,31%	70,04%	71,16%	71,29%	70,53%

Aandeel kansentarief binnen vrijetijdsbeleving Eeklose diensten

Omschrijving

Binnen onze eigen vrijetijdsdiensten kunnen deelnemers gebruik maken van de UiTPAS (met kansentarief). Vooral binnen de GEKKO-werking zien we hoge percentages (voor 2024 hebben we geen accurate cijfers). Ook binnen het LDC is het percentage kansentarief vrij hoog. Bij vrijetijdsbestedingen als Cultuurhuis Herbakker en het zwembad is het percentage kansentarief aanzienlijk lager.

Voor Hubsakee in Wijkcentrum De Kring (ontmoetingsruimte voor (zwangere) gezinnen met baby's en kinderen tot 12 jaar.) is 50% van de Eeklose gezinnen met en 50% zonder kansentarief.



Bron: vrijetijdsdiensten stad Eeklo

onderdeel vrijetijd	2019	2020	2021	2022	2023	2024
leerlingen KA	4,60%	6,33%	6,02%	6,99%	6,85%	7,87%
sportkampen	-	6,80%	8,90%	10,50%	14,20%	11,41%
zwemmen	10,70%	11,46%	7,44%	6,13%	4,42%	3,00%
CC niet school	-	-	-	4,16%	4,05%	2,50%
bko	-	9,77%	6,00%	8,22%	9,45%	11,81%
GEKKOwerking	-	-	61,00%	67,00%	69,00%	-
LDC-taallessen	-	-	-	-	14,00%	30,00%
LDC-thédansants	-	-	-	-	31,00%	30,00%

Niet-Eeklose deelnemers vrijetijdsdiensten

Het aandeel niet-Eeklonaren dat in 2024 gebruik maakte van onze vrijetijdswerking:

- beurtenkaarten zwemmen: 53%



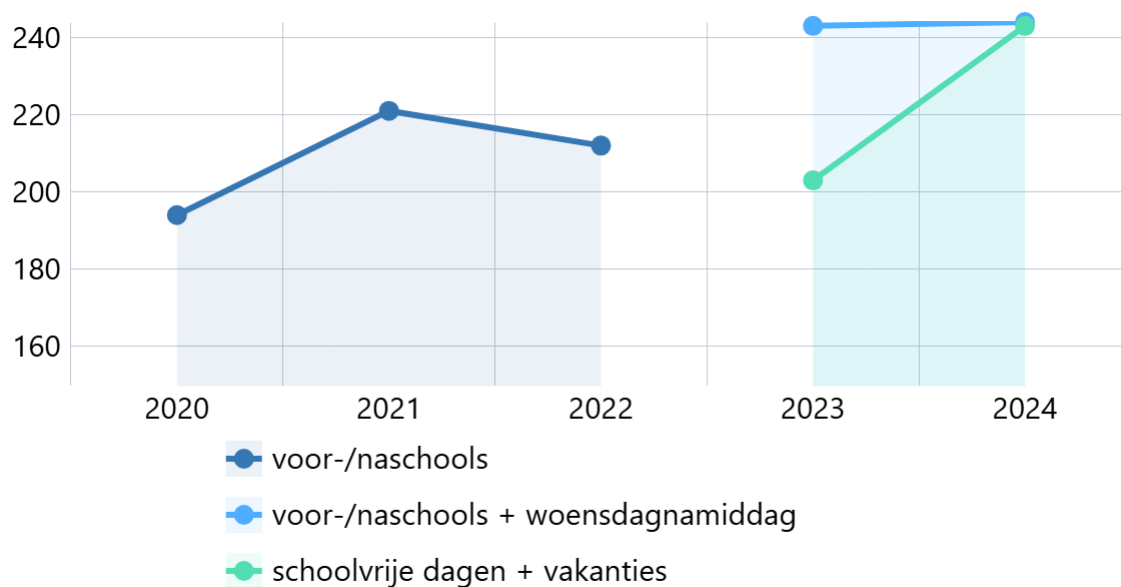
- individueel ticket zwemmen: 23%
- schoolzwemmen: 12,5%
- schoolsportdagen: 52,4%
- sportkampen: 22%
- sportlessenreeksen: 49%
- minigolf: 50,8%
- BKO: 22%
- bib: 34%
- cultuurhuis: 69%
- Kunstacademie: 61%
- LDC-activiteiten: 18,6%
- Vervoer op Maat: 7,5%

Buitenschoolse kinderopvang

Bezettingsgraad Eeklose BKO's per dag

Omschrijving

Vanaf 2023 gebeurt de meting anders: enerzijds de bezetting in de voor- en naschoolse opvang (incl. woensdagnamiddag), anderzijds de bezetting op schoolvrije en vakantiedagen.



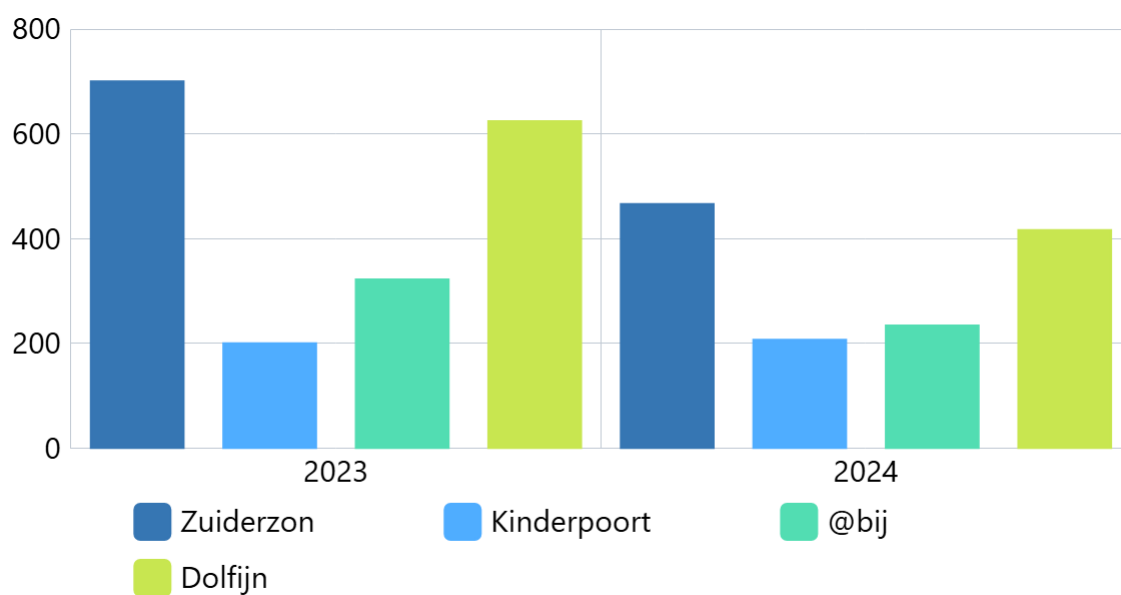
Bron: BKO stad Eeklo

Regio	2020	2021	2022	2023	2024
voor-/naschools	194	221	212	-	-
voor-/naschools + woensdagnamiddag	-	-	-	243	244
schoolvrije dagen + vakanties	-	-	-	203	243

Aantal reservaties op de wachtlijsten BKO Eeklo in vakanties

Omschrijving

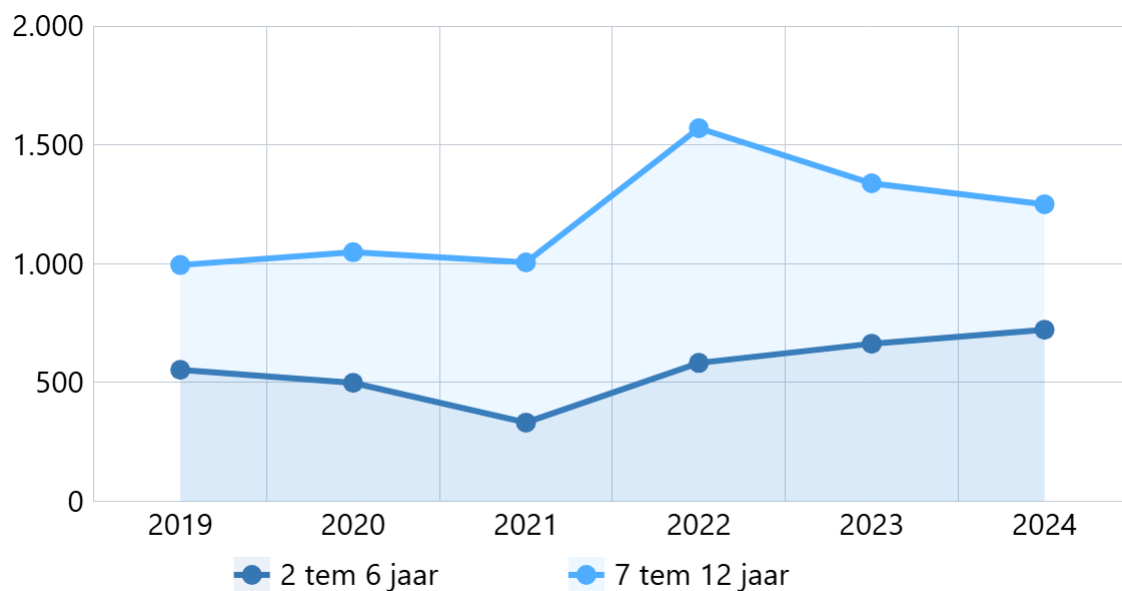
De daling in het aantal reservaties heeft vermoedelijk te maken met een wijziging in het huishoudelijk reglement, namelijk het invoeren van onwettige afwezigheden. Mensen gingen dan bewuster reserveren en annuleren.



Bron: BKO stad Eeklo

vestiging	2023	2024
Zuiderzon	700	466
Kinderpoort	200	207
@bij	322	234
Dolfijn	624	416

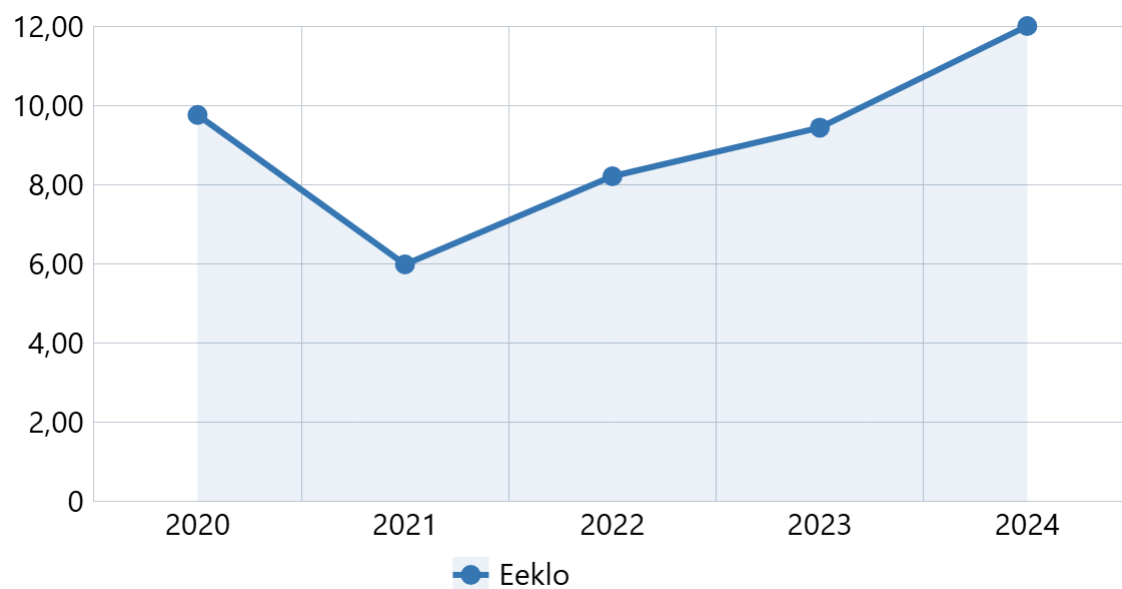
Aantal kinderen in BKO per leeftijdscategorie



Bron: BKO stad Eeklo

leeftijd	2019	2020	2021	2022	2023	2024
2 tem 6 jaar	553	498	331	582	663	722
7 tem 12 jaar	994	1.048	1.005	1.570	1.338	1.250

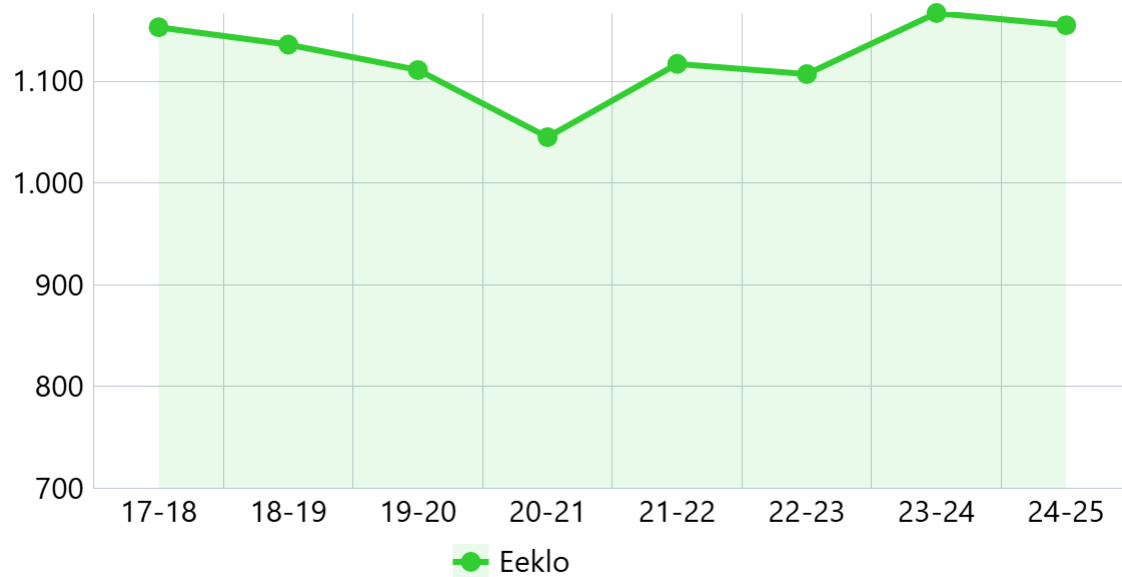
Aandeel sociaal tarief BKO



Regio	2020	2021	2022	2023	2024
Eeklo	9,77	5,99	8,22	9,45	12,02

Kunstacademie

Aantal leerlingen in Kunstacademie Eeklo per schooljaar



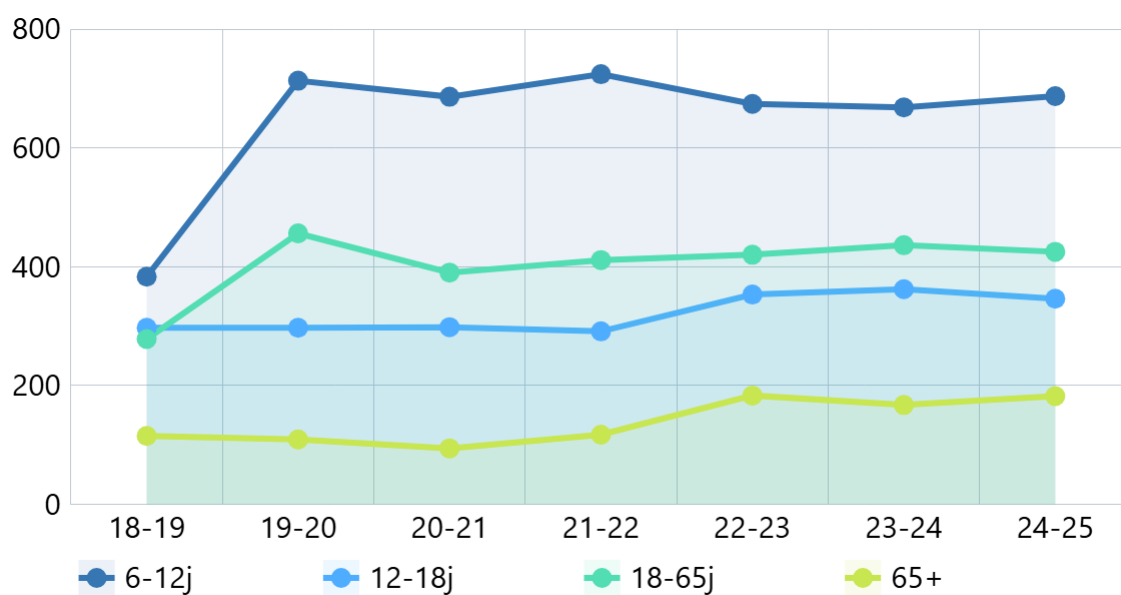
Bron: Kunstacademie Eeklo

regio	17-18	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
Eeklo	1.153	1.136	1.111	1.045	1.117	1.107	1.167	1.155

Aantal leerlingen Kunstacademie per leeftijd per schooljaar

Omschrijving

41,9% van de leerlingen van de Kunstacademie (alle vestigingen) zit in de basisschool. De jongeren maken 21,1% uit van de totale KA-populatie. De 65-plussers vormen 11,1% van deze hele groep.

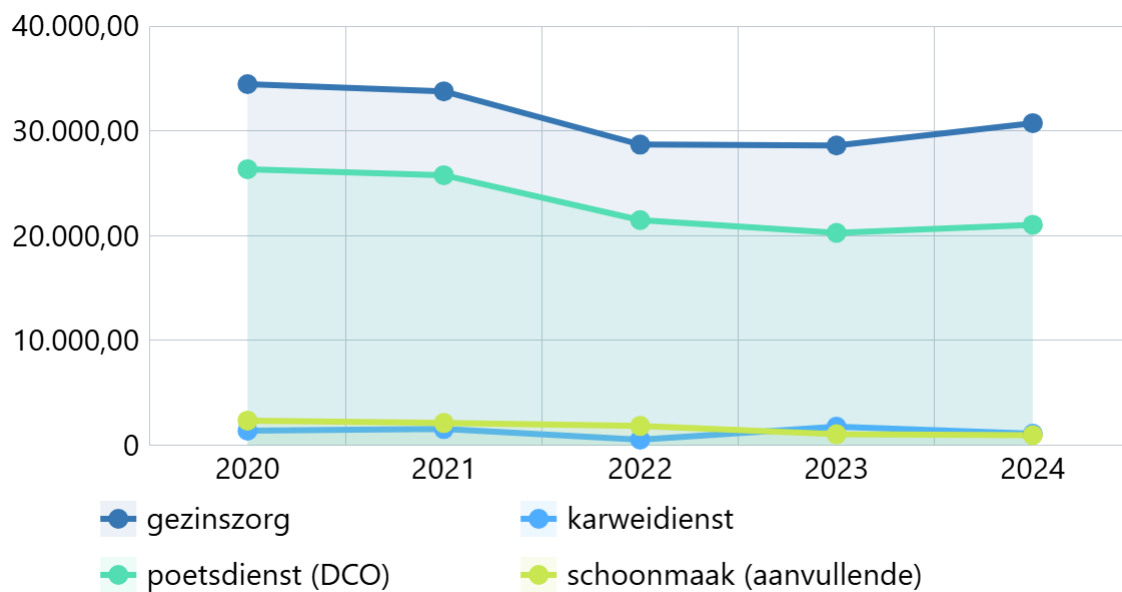


Bron: Kunstacademie Eeklo

leeftijd	18-19	19-20	20-21	21-22	22-23	23-24	24-25
6-12j	383	713	686	724	674	668	687
12-18j	297	297	298	291	353	362	346
18-65j	278	456	390	411	420	436	425
65+	115	109	94	117	183	167	182

Thuiszorg

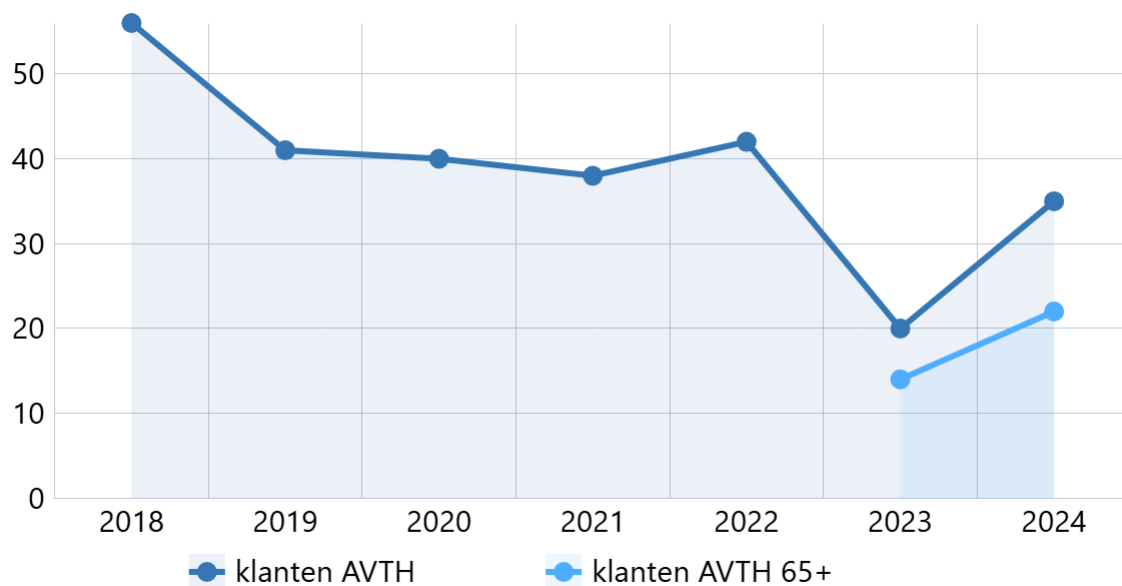
Aantal uren thuiszorg dat OCMW Eeklo aanbiedt naar soort



Bron: dienst thuiszorg OCMW Eeklo

soort thuiszorg	2020	2021	2022	2023	2024
gezinszorg	34.455,75	33.773,50	28.684,25	28.595,75	30.733,80
karweidienst	1.378,08	1.538,50	522,25	1.751,75	1.081,25
poetsdienst (DCO)	26.337,00	25.765,00	21.479,00	20.258,00	21.030,00
schoonmaak (aanvullende)	2.338,50	2.107,75	1.821,50	1.032,00	953,00

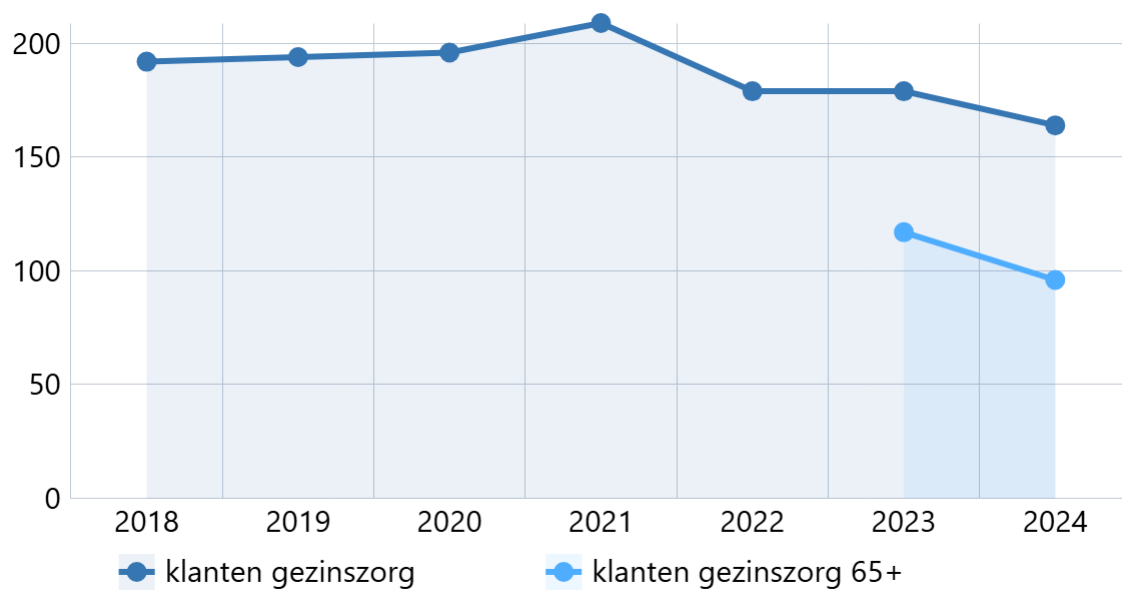
Aantal klanten aanvullende thuiszorg schoonmaak



Bron: dienst thuiszorg lokaal bestuur Eeklo

Eeklo	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
klanten AVTH	56	41	40	38	42	20	35
klanten AVTH 65+	-	-	-	-	-	14	22

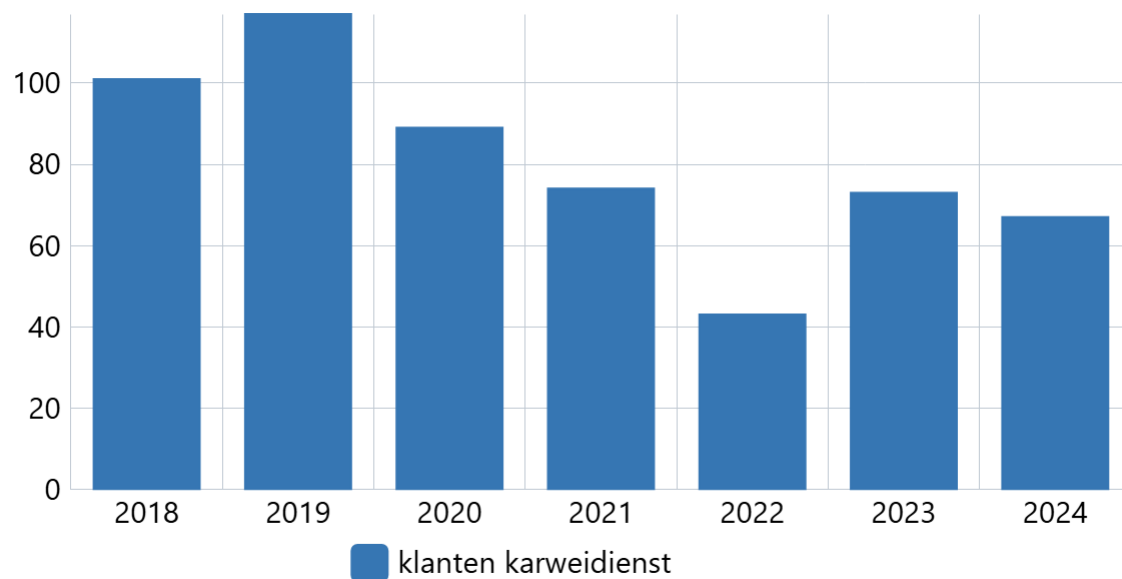
Aantal klanten gezinszorg



Bron: Sociaal Huis Eeklo

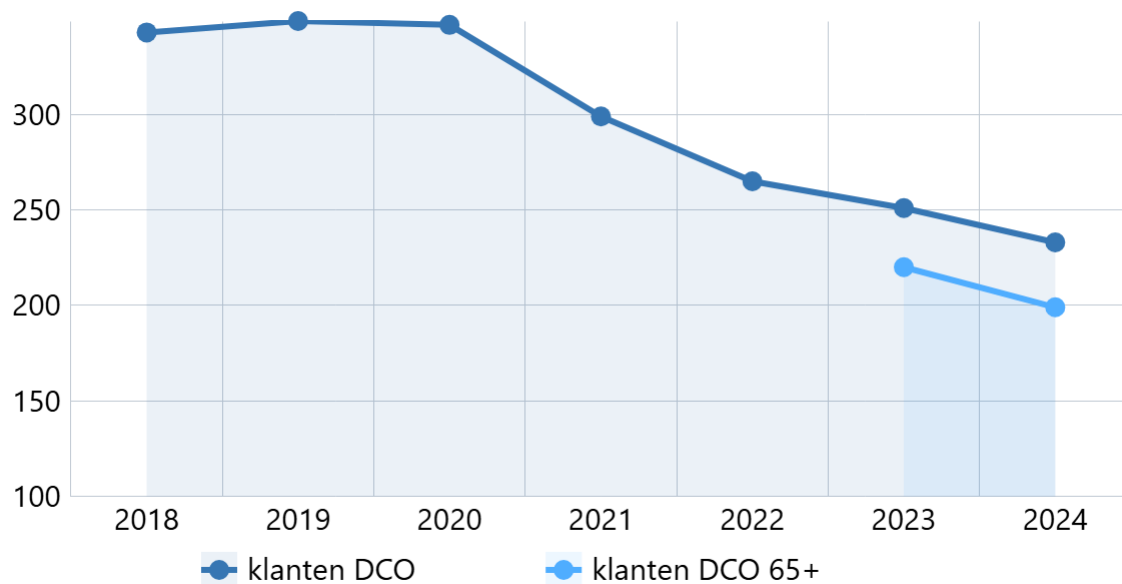
Eeklo	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
klanten gezinszorg	192	194	196	209	179	179	164
klanten gezinszorg 65+	-	-	-	-	-	117	96

Aantal klanten karweidienst



Eeklo	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
klanten karweidienst	101	117	89	74	43	73	67

Aantal klanten poetsdienst met dienstencheques



Bron: Sociaal Huis Eeklo

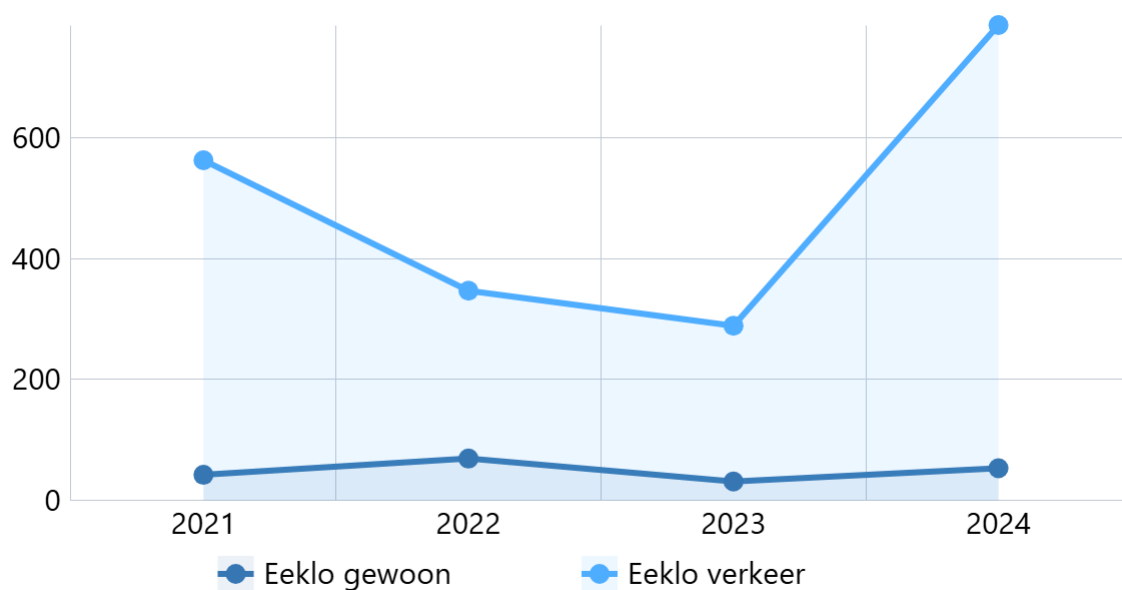
Eeklo	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
klanten DCO	343	349	347	299	265	251	233
klanten DCO 65+	-	-	-	-	-	220	199

Handhaving

Aantal GAS-boetes

Omschrijving

In Eeklo werden in 2024 840 GAS-boetes uitgeschreven, waaronder 787 die te maken hadden met verkeer (= 93,7%).



Bron: dienst secretariaat stad Eeklo

soort GAS	2021	2022	2023	2024
Eeklo gewoon	42	69	31	53
Eeklo verkeer	563	347	289	787

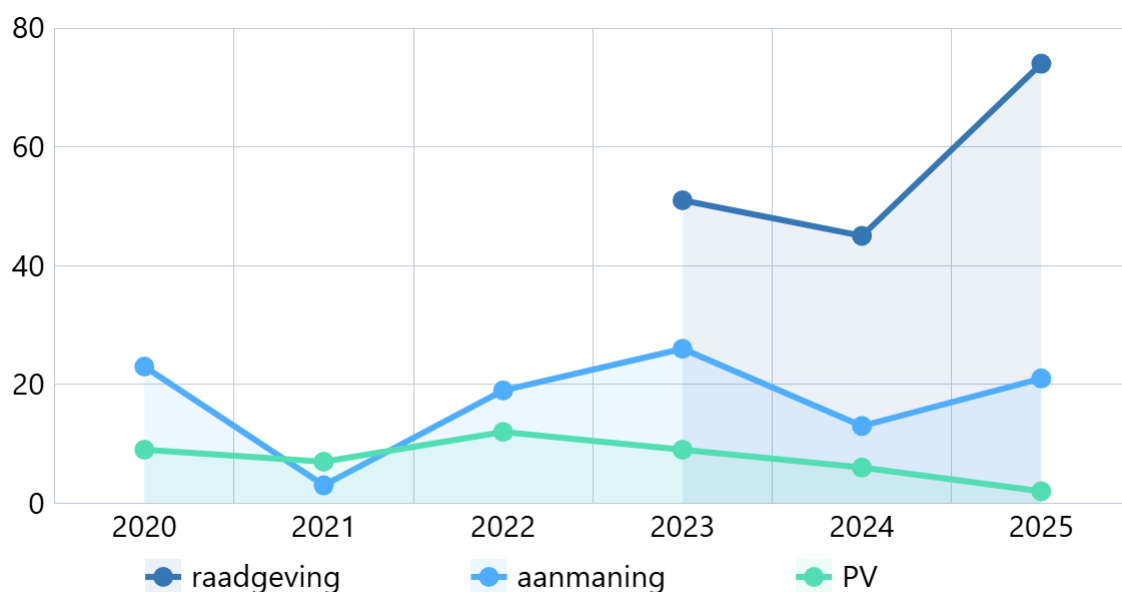
Handhaving omgevingsbeleid in cijfers

Omschrijving

Inzake handhaving voor omgevingsbeleid werken we met zachte (raadgeving / aanmaning) en harde (PV's) handhaving. Met raadgevingen zijn we pas gestart in april 2023.

De focus van ons handhavingsbeleid ligt op informatie/sensibilisering/preventie (via raadgevingen). Een tweede stap in de zachte handhaving is de aanmaning. Als onderhandelen en bemiddelen geen bereidheid teweeg brengt om de inbreuken en misdrijven te stoppen en de schade te herstellen of in uitzonderlijke gevallen waarbij onderhandelen en bemiddelen niet zinvol is, is repressieve (harde) handhaving aan de orde.

Door de zachte handhaving proberen we zoveel mogelijk zaken op te lossen en beperken we zo het aantal PV's.



Bron: dienst omgeving - handhaving stad Eeklo

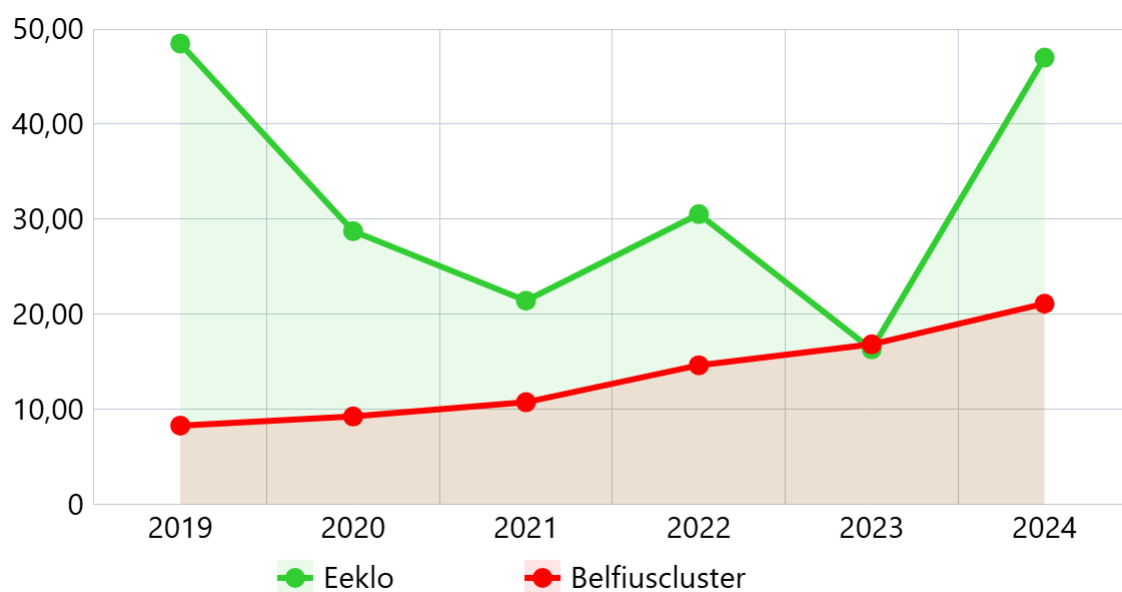
soort	2020	2021	2022	2023	2024	2025
raadgeving	-	-	-	51	45	74
aanmaning	23	3	19	26	13	21
PV	9	7	12	9	6	2

Woonkwaliteit

Aantal afgeleverde conformiteitsattesten per 1.000 huurwoningen

Omschrijving

In vergelijking met de Belfiuscluster levert Eeklo heel wat meer conformiteitsattesten per 1.000 huurwoningen af. In 2023 zaten we op hetzelfde niveau als de Cluster, maar in 2024 maakten we opnieuw een forse inhaalbeweging, naar 47 CA's per 1.000 huurwoningen.



Bron: Vlaams Loket Woningkwaliteit VLOK

regio	2019	2020	2021	2022	2023	2024
Eeklo	48,48	28,73	21,41	30,53	16,29	46,99
Belfiuscluster	8,27	9,23	10,73	14,62	16,82	21,10