



**BD-01: We garanderen dienst- en
hulpverlening die voldoet aan de
verwachtingen van de klant**

Omschrijving

We garanderen een professionele en integere organisatie en dienstverlening om - in wederzijds respect - te voldoen aan de verwachtingen van de klant.

De stad wil binnen deze doelstelling werk maken van een sterk financieel beleid, toegankelijke en gekende dienstverlening, aandacht voor digitale maturiteit en organisatiebeheersing, allemaal geruggensteund door veerkrachtig personeel.

We staan voor burgerparticipatie en dragen zorg voor alle vrijwilligers.

Financiële tabel BD-01

	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Ontvangsten	173,31	0,00	0,00
Uitgaven	915.683,61	0,00	264.678,77
Totaal Exploitatie	-915.510,30	0,00	-264.678,77
Investing			
Uitgaven	214.343,19	0,00	46.536,08
Totaal Investing	-214.343,19	0,00	-46.536,08
Financiering			
Uitgaven	1.871.839,06	0,00	314.885,07
Totaal Financiering	-1.871.839,06	0,00	-314.885,07
Totaal	-3.001.692,55	0,00	-626.099,92

SDG



Actieplannen

P-01.01: De stad werkt dagelijks aan een positief imago via diverse kanalen

Uit cijfers blijkt dat Eeklonaren niet zo fier zijn op hun stad. Ook het imago naar de buitenwereld heeft een boost nodig. De stad zet in op allerlei methodieken om het imago in en buiten de stad beter te maken.

Financiële tabel P-01.01	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	223.318,00	0,00	91.802,92
Totaal Exploitatie	-223.318,00	0,00	-91.802,92
Totaal	-223.318,00	0,00	-91.802,92

Indicatoren

Uitrustingsgraad per 10.000 inwoners

Bron: *Uitrustingsgraad van de Vlaamse gemeenten 2018 - 2023 - Een typologie*

Jaar	Herstappe	Eeklo	Nieuwpoort	Leuven	Knokke Heist	Veurne	Kortrijk	Hasselt	De Panne	Brugge	Koksijde	Blankenberghe	Turnhout	Genet	Ieper	Oostende
2023	5,48	2,26	3,14	3,12	3,09	2,94	2,72	2,70	2,59	2,53	2,51	2,47	2,47	2,39	2,39	2,35
2018	6,87	2,53	3,12	3,15	3,12	2,93	2,73	2,76	2,48	2,52	2,49	2,75	2,54	2,43	2,43	2,37

Acties

A-01.01.01 We werken aan onze beeldvorming door sterk uitgebouwde eigen diensten in te zetten als citymarketing

Citymarketing zal ervoor zorgen dat bedrijven, instanties en personen Eeklo leren kennen en zich hier willen vestigen. De sterktes van de stad worden uitgespeeld. De brede dienstverlening komt aan bod en zorgt ervoor dat Eeklo aantrekkelijk is.

Om in te zetten op een beter imago moet Eeklo zijn troeven in de schijnwerpers plaatsen: gebruik van sociale media, de website, inzetten van ambassadeurs, ondersteunen van de communicatiedienst via externe deskundigen, enz. Een citymarketingplan wordt opgemaakt en uitgerold.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: Eind mei lanceerden we de nieuwe merkessentie, citymarketingvisie en ambassadeurscampagne. Vertrekend vanuit de kenmerken van Eeklo, haar kernelementen en karakter werd vorm gegeven aan de positionering van de stad. Uit alle participatierondes kwam naar voren dat Eeklo een stad in beweging is én een stad die je beweegt. Wie we zijn, waar we voor staan en voor gaan, hebben we samengevat in een manifest zodat we samen met alle diensten de juiste (communicatie)keuzes maken. Naast citymarketing wordt in de toekomst ook ingezet op citymaking. Op verschillende domeinen worden strategische keuzes gemaakt waaruit concrete acties moeten voortvloeien op vlak van productontwikkeling en promotie.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	223.318,00	0,00	91.802,92
Totaal Exploitatie	-223.318,00	0,00	-91.802,92
	-223.318,00	0,00	-91.802,92

Actieplannen

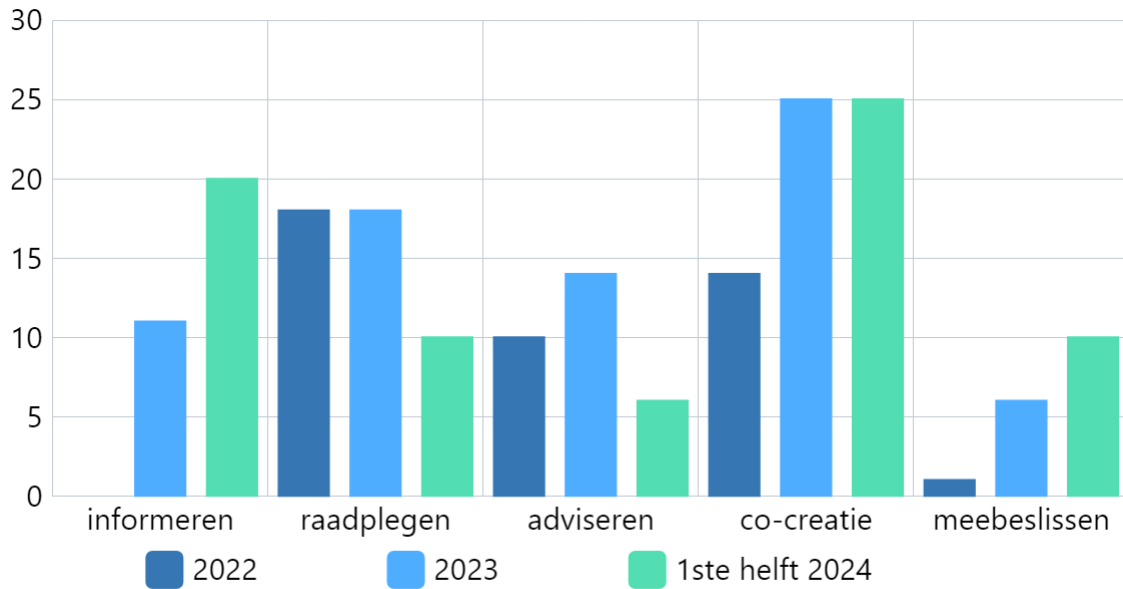
P-01.02: De stad implementeert een participatieplan dat drempels voor inspraak en co-creatie verlaagt

Eeklo implementeert een participatieplan dat de drempels voor inspraak en co-creatie voor en door belanghebbenden zo veel mogelijk verlaagt.

Financiële tabel P-01.02	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	22.413,02	0,00	21.083,60
Totaal Exploitatie	-22.413,02	0,00	-21.083,60
Investing			
Uitgaven	24.407,54	0,00	26.425,69
Totaal Investering	-24.407,54	0,00	-26.425,69
Totaal	-46.820,56	0,00	-47.509,29

Indicatoren

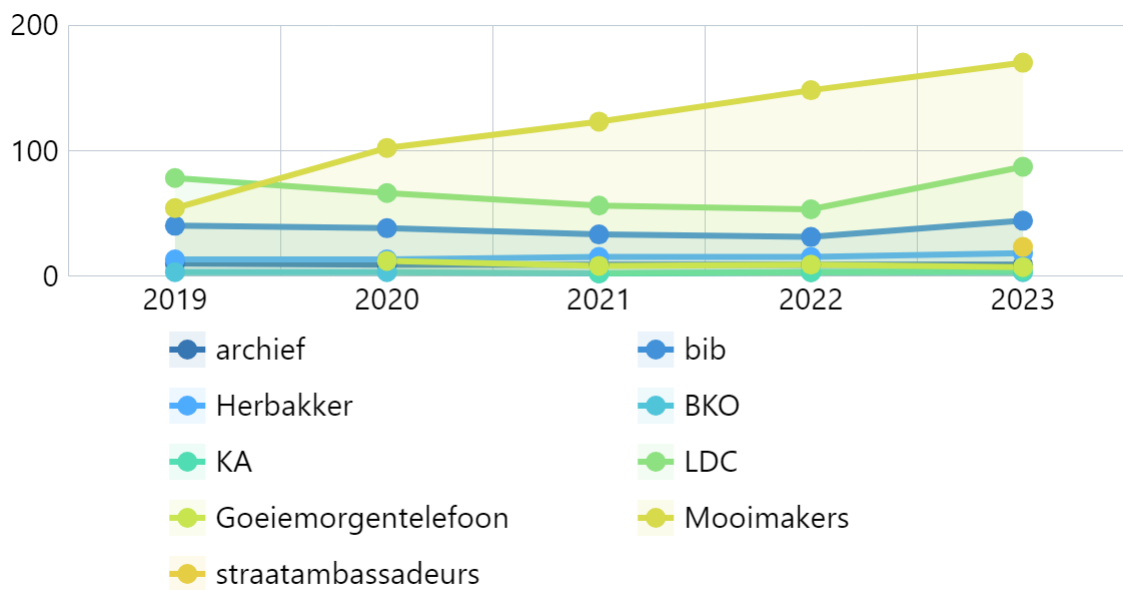
Aantal Eeklose participatietrajecten per trede op de participatieladder



Bron: stad eeklo

Jaar	informereren	raadplegen	adviseren	co-creatie	meebeslissen
2022	-	18	10	14	1
2023	11	18	14	25	6
1ste helft 2024	20	10	6	25	10

Aantal vrijwilligers in Eeklose stadsdiensten



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

dienst	2019	2020	2021	2022	2023
archief	10	9	9	9	9
bib	40	38	33	31	44
Herbakker	13	13	15	15	18
BKO	3	3	2	3	3
KA	-	-	2	3	4
LDC	78	66	56	53	87
Goeiemorgentelefoon	-	12	8	9	7
Mooimakers	54	102	123	148	170
straatambassadeurs	-	-	-	-	23

Acties

A-01.02.01 De stad maakt een participatieplan op voor diverse sectoren

De stad maakte in samenspraak met adviesraden en de gemeenteraad een gemeentelijk participatiereglement op waarin duidelijk geformuleerd is welke houding de stad aanneemt t.o.v. participatie. Op basis van dit reglement werd een participatiematrix opgemaakt. De interne participatiepool maakt een halfjaarlijks actieprogramma rond participatie op.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024:

De interne participatiepool komt elke maand samen om ideeën en projecten uit te wisselen en te leren van elkaar.

Vanuit diverse diensten werden participatieve trajecten uitgewerkt.

In onze nieuwe projectfiche die via Pepperflow wordt opgemaakt, is een luik rond geplande participatie opgenomen, met aandacht voor de vijf treden van de participatieladder.

Trede 1 (INFORMEREN): 20 (dit is het aantal kanalen dat we gebruiken, niet het aantal keer dat dit verspreid wordt)

- interne **nieuwsbrief voor medewerkers thuiszorg**;
- **digitale nieuwsbrief vanuit stad algemeen (sedert 20/06/2024), Cultuurhuis, bib, KA!, mobiliteit, ondernemen, senioren** (telt voor 7): in de eerste helft van 2024 werden 56 verschillende nieuwsbrieven verstuurd. Dit gaat in totaal om 88.690 nieuwsbrieven, waarvan 48,56% zijn geopend. De nieuwsbrief van de bib wordt via een ander platform verspreid. Daar gaat het om een maandelijkse nieuwsbrief aan gemiddeld ong. 1.600 abonnees;
- sedert oktober 2023 wordt bijgehouden hoeveel **bewonersbrieven** er vertrekken inzake wegenwerken/publieke ruimte/mobiliteit. In de eerste helft van 2024 ging dit om 12 bewonersbrieven vanuit de stad/AWV/Riopact;

- er zijn in de eerste helft van 2024 in totaal 65 **persberichten** verspreid;
- er zijn in de eerste helft van 2024 2 **personeelsgazetten** verspreid;
- **interne mails** naar leidinggevenden, algemene groep ...;
- **intranet** (wordt vernieuwd in oktober 2024);
- informeren van jongeren middelbaar onderwijs rond verkiezingen (i.s.m. Meetjesman);
- infomoment Sint-Jozef i.v.m. inrichting ontmoetingsplek in juni 2024;
- infovergadering werken Kaaistraat voor bewoners in februari 2024;
- infovergadering werken Kaaistraat voor ondernemers in februari 2024;
- infovergadering Ring in maart 2024;
- infovergadering parkje Snuifmolenstraat in april 2024;
- ouderavond in BKO Kinderpoort.

Trede 2 (RAADPLEGEN): 10

- 'koffiekletsen' / centrumraad in LDC Zonneheem (bewoners, bezoekers, partners);
- participatiemoment i.v.m. invulling Zonneheemse Feesten 2024;
- bevraging 500 jongeren online over 'jezelf zijn' vanuit de jeugddienst (zowel op school als daarbuiten);
- participatiemoment RUP Lilan;
- participatiemoment RUP Galgenhof;
- open GECORO i.v.m. nota rond verdichting;
- bevragen van een 10-tal nieuwe inwoners die zich inschrijven bij Burgerzaken om af te toetsen wat voor hen belangrijk is bij het onthalen van nieuwe inwoners;
- meting rond tevredenheid bij klanten van de gezinszorg (loopt het hele jaar door);
- bevragen van bezoekers van de jaarmarkt met stellingen / vragen rond polarisatie;
- Bar Toope in april 2024: eerste 'filosofiecafé' waarbij op een interactieve manier naar onze verander(en)de samenleving wordt gekeken.

Trede 3 (ADVISEREN): 6

= aantal adviezen vanuit adviesraden. Hiervoor werkten we in het najaar 2022 een sluitend systeem uit zodat we alle adviezen (gevraagd en niet-gevraagd) kunnen registreren.

In de eerste helft van 2024 waren er 3 adviezen: 1 van de economische raad (horecaverunning) en 2 van de raad van bestuur bib/CH Herbakker (voorgevel bib / verbinding ABC-site en de gedenkplaat van CH Herbakker).

Inspiratienota's vanuit de seniorenraad, jeugdraad en lokaal overleg kinderopvang werden afgewerkt in het voorjaar van 2024.

Trede 4 (CO-PRODUCTIE): 25

- Artist in Residence in Cultuurhuis Herbakker (meer info bij A-07.02.02 *De ABC-site is een participatieve kunst- en cultuurhub met podium voor lokale (amateur)kunsten*);
- Club Cultuur: traject rond laagdrempeligheid voor cultuurcentrumbezoek;
- Braakland: voorstelling in een leegstaand pand op de Markt;
- Power Up traject rond duurzame energie voor kansarmen: project met 20 gezinnen;
- participatietraject rond de herinrichting van de begraafplaats (gestart in januari 2023): werking via een kerngroep en diverse themawerkgroepen;
- participatietraject rond de ontharding en herinrichting van de Melkerij (gestart in maart 2023);
- project Straatambassadeurs: Straatambassadeurs zijn de ogen, oren en lijm van de buurt. Ze zijn herkenbaar aan hun hesje/pet en affiche aan het raam. Straatambassadeurs zijn de brug tussen inwoners, de senioren- en buurtzorgconsulent, stadsdiensten en beleid. Zeswekelijks komen de ambassadeurs samen om te evalueren en verhalen uit te wisselen;
- nieuwjaarsdrink in Sint-Jozef in januari 2024;
- Galgenbosfeest in juni 2024;
- witte pagina in programma Cultuurhuis Herbakker (voor jongeren);
- Buurtmakers in Sint-Jozef samen met de Arteveldehogeschool i.h.k.v. ontmoetingsplekken;
- 30x30x30: project voor opening Cultuurhuis Herbakker met deelname van burgers en organisaties om het openingsweekend begin januari 2024 op te vullen;
- voorbereiding traject volkstuinten in Hartwijk;
- traject buurtkunst Sint-Jozef (tentoonstellingsmoment in najaar 2024);
- Buurtsoepés: 19 (Sint-Jozef/Wilgenpark (6), Wijk Crielkens (6), site oud zwembad (4), Broedershof (2) en op de jaarmarkt);
- overleg met gezinnen (kinderen) van de omgeving Staalstraat voor de aanleg van de speeltuin/ontmoetingsplek;
- bezoekers van LDC Zonneheem hadden inspraak bij het bepalen van namen voor de vergaderzalen;
- maandelijks participatiemoment op Hit The City over het programma;
- participatiemoment in Kubiek met ong. 40 jongeren over de uitbouw van het jongerenhuis (werking / inrichting / activiteiten);
- werkgroep LGBTQI op de scholen;
- nieuwe locaties kiezen voor de Buurtsoepé via ikdoemee.eeklo.be;
- dag van de Buren in 41 straten;
- participatietraject rond de zitbank en de plantenbakken via ikdoemee.eeklo.be;
- project 'Health for kids': kinderen werden - onder begeleiding - met een camera in Eeklo rond gestuurd om gevaarlijke plekken in de stad vast te leggen;
- inspraak in planning van inzet op activiteiten door vrijwilligers van LDC Zonneheem.

Trede 5 (MEEBESLISSEN): 10

Burgerbudget Meemakers9900 - 2023: 5 projecten kregen samen € 30.000. In het voorjaar 2024 zijn nog 4 projecten in uitvoering. Eentje is al afgerond (buurthuis Crielkens).

Burgerbudget Meemakers9900 - 2024: 7 projecten krijgen samen € 30.000 (zie aparte actie A-01.03.01) en startten hun uitvoering in het voorjaar 2024. Enkel het project van de Zandstraat is nog niet gestart.

Volgende zaken staan op de planning voor de tweede helft van 2024: jongeren bevragen in voorbereiding op het nieuw meerjarenplan, bevragen van leerlingen in de derde graad middelbaar inzake diversiteit (na opmaak van een visie en bespreking met de leerkrachten), uitbouw oudergroep in BKO, Bar Toope, proeftuin voor leeftijdsvriendelijkheidsscan.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	10.700,00	0,00	6.609,40
Totaal Exploitatie	-10.700,00	0,00	-6.609,40
	-10.700,00	0,00	-6.609,40

A-01.02.02 Vrijwilligerswerk wordt toegankelijk gemaakt voor alle Eeklonars

We gebruiken het digitaal vrijwilligersplatform Give a Day, waarbij vrijwilligers en organisaties elkaar vinden. We zetten ook in op burenwerving (via de Burenmatcher).

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: De uitrol van de Burenmatcher wordt verder voorbereid door de senioren- en buurtzorgconsulent. De burenmatcher kan mooi samengaan met het traject Meetjeslandse Straatambassadeurs.

Give a day wordt gebruikt in onze communicatiekanalen om mensen toe te leiden naar dit platform, zowel als organisator, maar ook als kandidaat-vrijwilliger.

We doen in het najaar 2024 opnieuw mee aan de DOE-meter, een onderzoek naar engagement, vrijwilligerswerk en verenigingen in België.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	6.128,50	0,00	7.788,95
Totaal Exploitatie	-6.128,50	0,00	-7.788,95
	-6.128,50	0,00	-7.788,95

A-01.02.03 Er is een uniform beleid voor de vrijwilligers in de stadsdiensten

Eeklo telt meer dan 300 vrijwilligers in stedelijke diensten (Zonneheem, Mooimakers, bib ...). Het is de bedoeling om hiervoor een uniform beleid uit te stippelen. Voor de vrijwilligers wordt jaarlijks een feest georganiseerd.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: Vrijwilligersfeest op 28/04/2024 in Cultuurhuis Herbakker: de ongeveer 340 vrijwilligers van onze eigen diensten werden uitgenodigd voor een receptie en optreden. Een 150-tal vrijwilligers heeft aan dit feest deelgenomen.

De personeelsdienst is verder gegaan met de input van de stuurgroep om het vrijwilligersbeleid uit te werken. Volgende acties zijn ondernomen:

- uitschrijven eerste draft vrijwilligersbeleid;
- inventarisatie kosten, kostenposten en betalingswijzes;
- opzet implementatie vrijwilligersbeheer met Give a day (opmaak templates, opmaak dienstprofielen ...).

In 2024 wordt dit verder uitgewerkt met als doel te landen tegen eind 2024. Bottleneck zullen het kader betreffende de vrijwilligersvergoeding en de taakverdeling bij de diensten zelf zijn (vrijwilligerscoaches).

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
0,00	0,00	0,00

A-01.02.04 Financiële data zijn transparant

Vanaf 2022 starten we met Pepperflow, een softwaretool voor rapportering vanuit BBC, gelijkblijvend beleid en projecten. Het beleidspitaal voor raadsleden en burgers wordt opgestart begin 2024. We stroomlijnen ook onze subsidiedossiers via Subsidiemanager. Via het platform Je

Gemeente Telt zijn de cijfers van het meerjarenplan zichtbaar voor de burger. Op deze manier is er transparantie over de financiële toestand van de stad.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: Voor de jaarrekening 2023 (gemeenteraad juni 2024) gebruikten we voor het eerst het beleidsportaal van Pepperflow, zodat ook gemeenteraadsleden en burgers op een interactieve manier de strategische en financiële opvolging van het meerjarenplan kunnen bekijken. Daarnaast zullen we ook indicatoren uit het gelijkblijvend beleid zichtbaar maken op het portaal vanaf het najaar 2024.

Wat Subsiediemanager betreft, volgen we de lopende dossiers strikt op. We proberen in Subsiediemanager een zo volledig mogelijk overzicht te geven van alle reguliere en projectsubsidies.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	5.584,52	0,00	6.685,25
Totaal Exploitatie	-5.584,52	0,00	-6.685,25
Investing			
Uitgaven	24.407,54	0,00	26.425,69
Totaal Investing	-24.407,54	0,00	-26.425,69
	-29.992,06	0,00	-33.110,94

Actieplannen

P-01.03: De stad werkt buurtgericht om sociale cohesie te versterken

Via diverse acties en projecten wordt buurtgericht gewerkt, met de bedoeling om de sociale cohesie tussen inwoners te versterken. Binnen dit actieplan werken we rond burgerbudgetten en inzet op buurtwerking.

Financiële tabel P-01.03	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	35.950,00	0,00	31.076,26
Totaal Exploitatie	-35.950,00	0,00	-31.076,26
Totaal	-35.950,00	0,00	-31.076,26

Acties

A-01.03.01 Stad Eeklo onderzoekt de mogelijkheden van burgerbudgetten

Er bestaat een subsidie voor buurtfeesten, maar dit beperkt zich tot evenementen.

Voor het burger-/buurtbudget wordt een reglement uitgewerkt; we lanceren dit in het najaar 2022.

Er is jaarlijks 30.000 euro voorzien.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: 10 projectideeën voor het burgerbudget werden ingediend. 9 ideeën werden ontvankelijk verklaard. Ze werden allemaal uitgenodigd voor een jurygesprek op 16/01 en 17/01/2024. De definitieve projectfiche moest binnen zijn ten laatste 30/01/2024. 1 idee werd niet verder uitgewerkt. Uiteindelijk werden 8 projecten op ikdoemee.eeklo.be geplaatst.

Burgers konden heel de maand februari stemmen, deze stemmen telden mee voor 40% van de punten, maar er moesten minstens 50 stemmen gehaald worden. De juryverslagen telden voor 60% van de punten; het resultaat van de jury moest minstens 30/60 zijn.

Op basis van het reglement en de puntenverdeling, werd het beschikbare budget van € 30.000 verdeeld onder zeven projecten (CBS van 12/03/2024):

- **Deelproject Duofiets** - € 7.000: een aangepaste duofiets om te delen met de buurt en de ruime omgeving van Eeklo (Activiteitencentrum HanNAH voor personen met een niet-aangeboren hersenletsel);
- **Buurt gezocht!** - € 3.000: creëren van verbinding met de buurt via o.m. een buurtkrant, een infobord in de Boelare en een buurtwandeling (Freinetschool De kleine helden);
- **Arrangeerbibliotheek met een knipoog naar huis en tuin** - € 5.000: kwetsbare huurders van Woonmaatschappij Meetjesland krijgen ondersteuning om hun tuin en/of woning op orde te houden via een 'bibliotheek' met kennis en materiaal (Woonmaatschappij Meetjesland);
- **Speelelementen in de Snuifmolenstraat** - € 3.000: integreren van speelse elementen voor de jongste inwoners van de straat bij de heraanleg van de pleintjes (buurtbewoners Snuifmolenstraat);
- **Creatieve ontmoetingsruimte** - € 10.000: een container omtoveren tot een mobiele, overdekte ontmoetingsplaats die rondreist doorheen de stad op diverse rondhangplaatsen, evenementen en buurtfeesten (jeugdhuis De Route / muziekclub N9);
- **Burenactiviteit Zandstraat** - € 1.500: burenaactiviteiten die de start vormen van een buurtwerking in deze straat (buurtbewoners Zandstraat);
- **Schoolschaaktornooi voor leerlingen uit het lager onderwijs** - € 500: organisatie van een schaaktornooi voor leerlingen van de lagere scholen van Eeklo (Luc Wolgaert en Meetjeslandse Schaakvereniging afdeling Eeklo).

Daarnaast zijn sommige projecten van 2023 nog in uitvoering:

- Drijfkracht: fietsenoplaadpunt op zonnestroom van vzw De Verstelling en Volterra, in samenwerking met firma Timmerman ehs en Richtpunt Eeklo;

- Let's Save Food!: groep vrijwilligers dat voedseloverschotten ophaalt bij winkels en organisaties en die verdeelt en verwerkt met de bedoeling voedselverspilling tegen te gaan (Christine De Roo en dochters);
- Buurtvonken: samenbrengen van burens in de wijken 't Kaaiken en de Verloren Hoek en laagdrempelige activiteiten organiseren (Wijkcentrum De Kring / Gebuurtedekenij 't Kaaiken);
- De Straat van de Toekomst: eerste fase in het 'her'-denken van de Sparrebosstraat, rekening houdend met klimaatverandering en waarden van bewoners. Samen met de buurt werd gekeken wat er kan gebeuren inzake verkeersmaatregelen, gecombineerd met (eetbaar) groen (Sparreboscomité). Er werd een plantdag georganiseerd in maart 2024.

Elke maand komt het interne projectteam samen om op te volgen hoe de Meemakers9900 hun project realiseren.

In september 2024 wordt **de derde oproep** gelanceerd.

Het burgerbudget is te vinden op <https://ikdoemee.eeklo.be/meemakers9900>.

Op deze actie worden ook de buurtfeestsubsidies geboekt. In de eerste helft van 2024 kregen al 3 initiatieven elk € 250. De buurtfeestsubsidie is vanaf 2024 verhoogd van € 150 naar € 250.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	33.750,00	0,00	29.500,00
Totaal Exploitatie	-33.750,00	0,00	-29.500,00
	-33.750,00	0,00	-29.500,00

A-01.03.02 Stad Eeklo voert het concept van buurtwerking in

In het voorjaar van 2022 werd de Buurtenmonitor, een tevredenheidsbevraging op buurtniveau, uitgevoerd, in samenwerking met de provincie. Daartoe werd Eeklo opgedeeld in 7 buurten. Vanuit deze opdeling willen we in de toekomst verder werken om meer gedetailleerde gegevens over verschillende zones in Eeklo te gebruiken en hiermee onze omgevingsanalyse uit te breiden en buurtgericht te werken, i.s.m. de buurtzorgconsulent, diverse diensten en buurtwerkingen. We maken hier in 2024 de actie 'we zetten in op ontwikkelen en creëren van zorgzame buurten' van. Deze verandert dan van nummer (nu nog A-09.03.02).

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024

Buurtsoepé

In de eerste jaarhelft werd maandelijks een Buurtsoepé georganiseerd in Wijk Crielkens en Sint-

Jozef.

In Wijk Crielkens vindt dit plaats in Buurthuis 't Roze Blommeke, in Sint-Jozef aan de appartementsblokken aan het Wilgenpark. Vanaf mei 2024 werd de locatie gewijzigd naar BKO @bij (Abdijstraat) en werd ook de sportkar gekoppeld aan de Buurtsoepé. Op die manier konden kinderen vanuit BKO aansluiten bij de Buurtsoepé en was er voor de kinderbegeleiders meer ruimte om tijd en aandacht te besteden aan de jongere kinderen. Dit sluit aan bij het BOA-decreet.

Verder werden er ook nog Buurtsoepés georganiseerd in volgende buurten:

- Oude zwembadsite (Oostveldstraat): 4
- Broedershof: 2
- Jaarmarkt: 1

Via ikdoemee.eeklo.be werd een oproep gelanceerd om suggesties in te dienen waar de Buurtsoepé zou mogen plaatsvinden.

Er werden 17 locaties ingediend en deze werden samengevoegd/gereduceerd tot 12 buurten. Nadien volgde een stemronde. De 3 buurten met de meeste stemmen krijgen elk 2 buurtsoepé's, eentje in augustus en eentje in september.

De 3 winnende buurten zijn:

- Feltreplein
- Pijkensakker
- Textielwijk / India Juteplein.

Dag van de Buren

Vrijdag 31/05, zaterdag 01/06 en zondag 02/06/2024 werd het 'weekend' van de burenen gevierd. Er werd een campagne opgezet 'ik zorg voor de koffie, jij voor de lach' met de oproep om je tafel buiten te zetten en je burenen van de straat uit te nodigen.

Elke initiatiefnemer kreeg een goodiebag: koffie, koekjes, vuilzak, vlaggenlijn, stoepkrijt, servietten, placemats met tekening en Eeklose burenenbingo, uitnodigingen voor de straat en affiche.

Er waren 41 deelnemende straten. We mochten heel wat sfeerbeelden ontvangen.

Bedoeling is om in het najaar deze initiatiefnemers uit te nodigen enerzijds om te polsen hoe ze dit hebben ervaren, anderzijds om te kijken of er potentiële Straatambassadeurs tussen zitten.

De campagne Dag van de Buren kon op veel bijval rekenen voor een eerste editie en er kwam meermaals de vraag om dit volgend jaar opnieuw te doen.

Buurtcomité aan het woord - Eikenblad

Tijdens 2024 werkten we verder aan de rubriek 'buurtcomité aan het woord'.

Volgende comités kwamen aan bod:

- Kerkstraat
- Bus(kermis)
- Lima Verstraetehof
- OKRA Balgerhoeke
- Calvariebergstraat.

Give a Day - burenhulpplatform

Het burenhulpplatform zal uitgerold worden in het najaar 2024.

Het platform werd wel opgenomen in de Seniorengids van 2024, maar verder werd er dus nog geen aandacht aan besteed. Wat vanaf najaar 2024 zal veranderen: bekendmaken bij interne

stadsdiensten, professionele partners, communicatiecampagne ...
In 2024 werd 1 burenhulpvraag ingediend via het platform.

Zonnepark

In 2023 vonden in het Zonnepark enkele activiteiten plaats met projectgeld lokaal sociaal beleid (Woonmaatschappij Meetjesland). In 2024 werd dit (los van subsidie) nog wat verdergezet. In juni werd een ouder-kind dansmoment georganiseerd in het Zonnepark en kwam een klas van De Wegel op bezoek. Samen werd gedanst onder leiding van een vrijwilliger van Sportclub Boezjeern. Nadien werd samen geluncht. 2 Straatambassadeurs uit de buurt hebben tijdens dit moment geholpen.

In september zal nog een activiteit georganiseerd worden buitenshuis – men zal kennis kunnen maken met het aanbod van LDC Zonneheem.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	2.200,00	0,00	1.576,26
Totaal Exploitatie	-2.200,00	0,00	-1.576,26
	-2.200,00	0,00	-1.576,26

Actieplannen

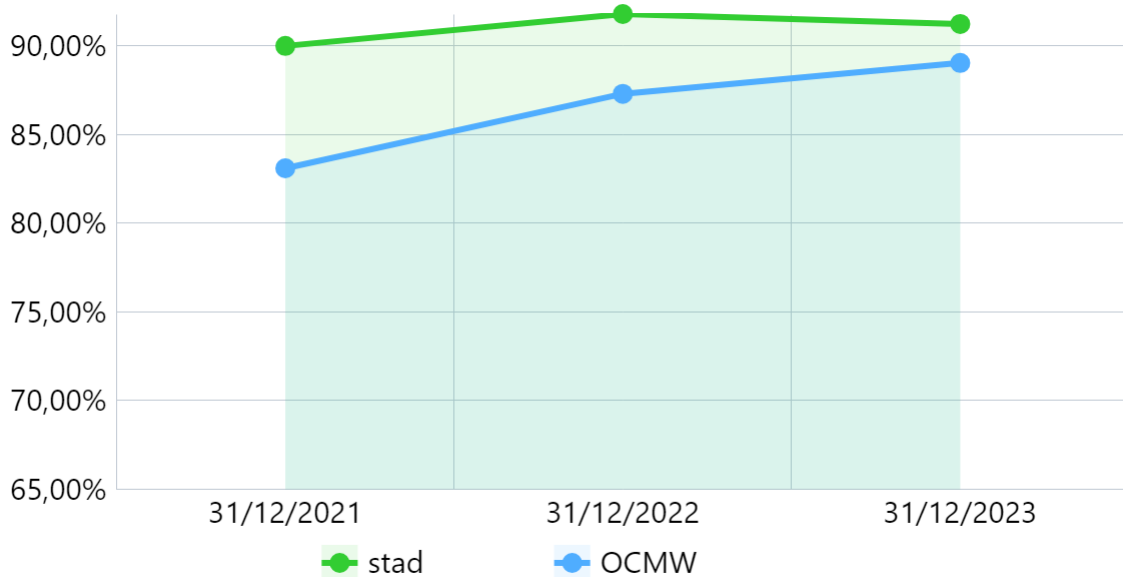
P-01.04: De stad zorgt voor veerkracht bij eigen personeel

De stad zorgt via diverse ingrepen en trajecten voor veerkracht bij eigen personeel door inzetten op veiligheid en gezondheid, een nieuwe feedbackcultuur, tijd-/plaatsonafhankelijk werken en sterk leiderschap.

Financiële tabel P-01.04	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	73.000,00	0,00	10.049,20
Totaal Exploitatie	-73.000,00	0,00	-10.049,20
Investing			
Uitgaven	48.200,49	0,00	4.043,18
Totaal Investering	-48.200,49	0,00	-4.043,18
Totaal	-121.200,49	0,00	-14.092,38

Indicatoren

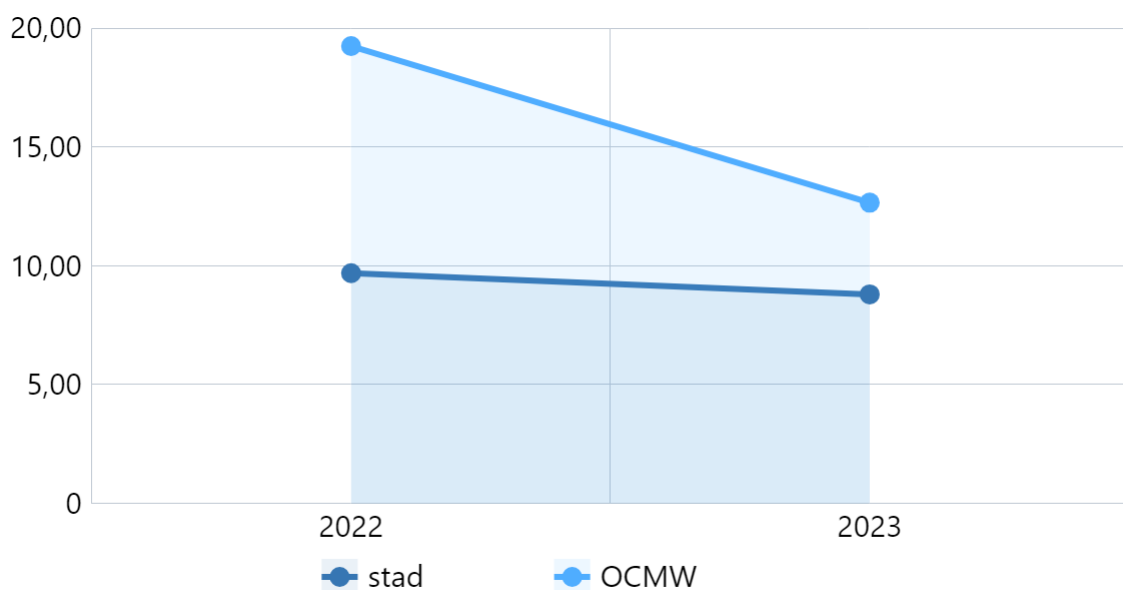
Bezettingsgraad personeel (ingevulde FTE t.o.v. aangestelde FTE)



Bron: dienst personeel stad Eeklo

afdeling	31/12/2021	31/12/2022	31/12/2023
stad	90,00%	91,80%	91,24%
OCMW	83,10%	87,30%	89,04%

Aantal dagen op 100 dat personeel ziek is



Bron: dienst personeel stad Eeklo

afdeling	2022	2023
stad	9,68	8,79
OCMW	19,24	12,65

Acties

A-01.04.01 De stad zet in op veiligheid en versterkt de gezondheid van medewerkers op fysiek en mentaal vlak

Sensibiliseren en continu opleiden (door middel van teamvergadering, vorming, intervisie) van werknemers en leidinggevenden rond respectvol omgaan met elkaar, omgaan met diversiteit, omgaan met feedback geven aan elkaar. Voor de implementatie van de resultaten van de Welzijnswijzerbevraging van 2023 wordt een actieplan uitgerold.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: Begin 2023 werd de Welzijnswijzer afgenomen. Voor zowel stad als OCMW behaalden we een hoge responsgraad. In het najaar 2023 werden de resultaten toegelicht op de verschillende diensten.

De resultaten van de Welzijnswijzer werden in 2023 toegelicht aan het MAT en de vakorganisaties. Er werd een welzijnsactieplan opgemaakt op basis van de bespreking met de verschillende diensten. Dit actieplan wordt besproken met het MAT, bestuur en vakorganisaties in september 2024 (acties, prioriteiten, timing, verantwoordelijke). Quick-wins werden inmiddels gerealiseerd, acties op korte en lange termijn worden uitgerold (onthaalbeleid, vormingsbeleid, intranet ...).

In het nieuwe meerjarenplan wordt blijvend ingezet op de veiligheid en versterking van de gezondheid/veerkracht van de medewerkers. Hiertoe wordt een projectfiche uitgewerkt met aandacht voor diverse thema's bv. beweging, voeding, veerkracht ...

Sedert oktober 2023 kunnen medewerkers het online platform Mindlab gebruiken. Dit richt zich op het bieden van mentale gezondheidszorg op afstand. Met de diverse e-learningmodules kan je verschillende skills aanleren en krijg je tips en tricks om de eventuele stap naar persoonlijke begeleiding te verkleinen. Zo kan je er onder andere leren over time management, omgaan met keuzestress en assertiviteit. 19% van de medewerkers is hierop ingelogd, dit is een hoge score.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	44.500,00	0,00	8.418,70
Totaal Exploitatie	-44.500,00	0,00	-8.418,70
Investing			
Uitgaven	48.200,49	0,00	4.043,18
Totaal Investing	-48.200,49	0,00	-4.043,18
	-92.700,49	0,00	-12.461,88

A-01.04.02 We implementeren een nieuwe feedbackcultuur

De vroeger bestaande functionerings- en evaluatiecyclus is vervangen door een feedbackcyclus. Feedback moet vooral de nadruk leggen op een leermoment en op positief en gewenst gedrag in de toekomst. Naast een 'formele' benadering willen we ook inzetten op een informele feedbackcultuur met ruimte voor waardering en erkenning. Door hierop in te zetten versterken en stimuleren we het werkvermogen van de medewerkers. Het nieuwe systeem werd sedert eind 2020 geïmplementeerd.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: Nieuwe leidinggevenden kregen de opleiding 'feedbackcyclus', gegeven door Karl Meyvis van externe partner Quattro Development.

Een evaluatie van de feedbackcyclus wordt voorgelegd aan het MAT in september 2024 (cijfers i.v.m. gevoerde gesprekken, nieuwe sjablonen gesprekken, reminder feedbackcyclus bij de leidinggevenden ...).

Niettegenstaande de feedbackcyclus de evaluatiecyclus vervangen heeft, kan er binnen de organisatie nog niet gesproken worden van een feedbackcultuur'. Er wordt horizontaal/verticaal nog te weinig ingezet op informele feedback.

Het is aan te bevelen deze actie opnieuw op te nemen in het nieuwe meerjarenplan.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	5.000,00	0,00	1.270,50
Totaal Exploitatie	-5.000,00	0,00	-1.270,50
	-5.000,00	0,00	-1.270,50

A-01.04.03 Stad Eeklo zet in op het nieuwe werken: plaats- en tijdsafhankelijk

Plaats- en tijdsafhankelijk werken is één van de mogelijkheden binnen het concept van het nieuwe werken. Hiertoe moet een kader uitgewerkt worden met oog voor de soort dienstverlening, burgercontact, teamwerking en verwachtingen inzake resultaten/prestaties.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: In mei 2023 werd de evaluatie van het structureel telewerk opgestart. Volgende acties werden reeds ondernomen:

- analyse rapporten (o.a. frequentie telewerk, uitbetaalde telewerkvergoedingen, uitbetaalde woon-werkvergoedingen);
- bevraging modaliteiten telewerk bij Meetjeslandse steden / gemeenten;
- bevraging bij de eigen leidinggevenden.

Een analyse van het huidige structureel telewerk en de telewerkpolicy werd besproken in het voorjaar van 2024 met het MAT. Sommige zaken in de telewerkpolicy moeten echter nog gefinetuned worden (o.a. bereikbaarheid).

In september 2024 wordt de nieuwe versie van de telewerkpolicy aan het MAT voorgelegd. Na akkoord door het MAT, bestuur en de vakorganisaties wordt de nieuwe policy geïmplementeerd vanaf januari 2025.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
0,00	0,00	0,00

A-01.04.04 De stad zet in op sterk leiderschap in de eigen organisatie

Sterke leidinggevenden verzekeren een sterke organisatie. We wensen dan ook uitdrukkelijk in te zetten op het ondersteunen en coachen – empoweren – van onze leidinggevenden. In navolging van het opleidingstraject voor startende leidinggevenden, voorzien we in ondersteuning en opleiding van ál onze leidinggevenden, zodanig dat zij hun rol ten volle kunnen uitoefenen binnen de contouren die door de organisatie worden uitgezet. Dit moet bijdragen aan de maturiteit en groei van medewerkers, teams en de volledige organisatie.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: Begin 2024 werd het leiderschapstraject vastgelegd dat onder begeleiding van de externe consultant Ann Moreels begin 2025 zal plaatsvinden. De inhoud van het traject werd reeds met de consultant afgestemd. Daarnaast willen we in oktober / november 2024 landen met de visie / het kader rond leidinggeven.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	23.500,00	0,00	360,00
Totaal Exploitatie	-23.500,00	0,00	-360,00
	-23.500,00	0,00	-360,00

Actieplannen

P-01.05: We voeren een maatschappelijk verantwoord personeelsbeleid

Eeklo creëert werkervaringskansen in eigen diensten en verkleint hiermee de afstand tot de arbeidsmarkt van bepaalde doelgroepen (= Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen).

Financiële tabel P-01.05	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	98.500,00	0,00	51.779,82
Totaal Exploitatie	-98.500,00	0,00	-51.779,82
Totaal	-98.500,00	0,00	-51.779,82

Acties

A-01.05.01 We implementeren een moderner proces voor werving en selectie

We hebben bij de recrutering grotere aandacht voor het bereiken van doelgroepwerknemers. Intern investeren we meer in personeel met groeipotentieel. Tenslotte introduceren we mentoren op de werkvloeren en zetten we jobcoaching-trajecten op binnen een aantal specifieke diensten.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: Op 08/03/2023 werd het nieuwe rechtspositiebesluit gepubliceerd (in werking getreden op 18/03/2023). Op 22/06/2023 werd een HRM-overleg Meetjesland georganiseerd waarbij de focus lag op het thema 'werving en selectie'. We gingen vervolgens aan de slag om de RPR

te moderniseren op dit thema. In oktober 2023 volgde een nieuw HRM-overleg Meetjesland ter opvolging.

Begin 2024 werd onder begeleiding van de externe consultant Jurplus een nieuwe gezamenlijke RPR opgemaakt voor stad en OCMW (minimumkader met ruimere mogelijkheden voor werving en selectie). De RPR werd eind april 2024 goedgekeurd door het bestuur maar moet formeel nog aan de vakorganisaties voorgelegd worden (september 2024). We hopen dat de nieuwe RPR uiterlijk begin 2025 in werking treedt zodat:

- de doorstroomtijd voor het voeren van procedures korter wordt;
- we een grotere instroom bereiken door aanpassing van de voorwaarden (geen diplomavorwaarde meer noodzakelijk);
- er meer kansen geboden kunnen worden aan interne personeelsleden via mobiliteit/bevordering wegens afschaffing van de anciënniteitsvoorwaarde.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	98.500,00	0,00	51.779,82
Totaal Exploitatie	-98.500,00	0,00	-51.779,82
	-98.500,00	0,00	-51.779,82

Actieplannen

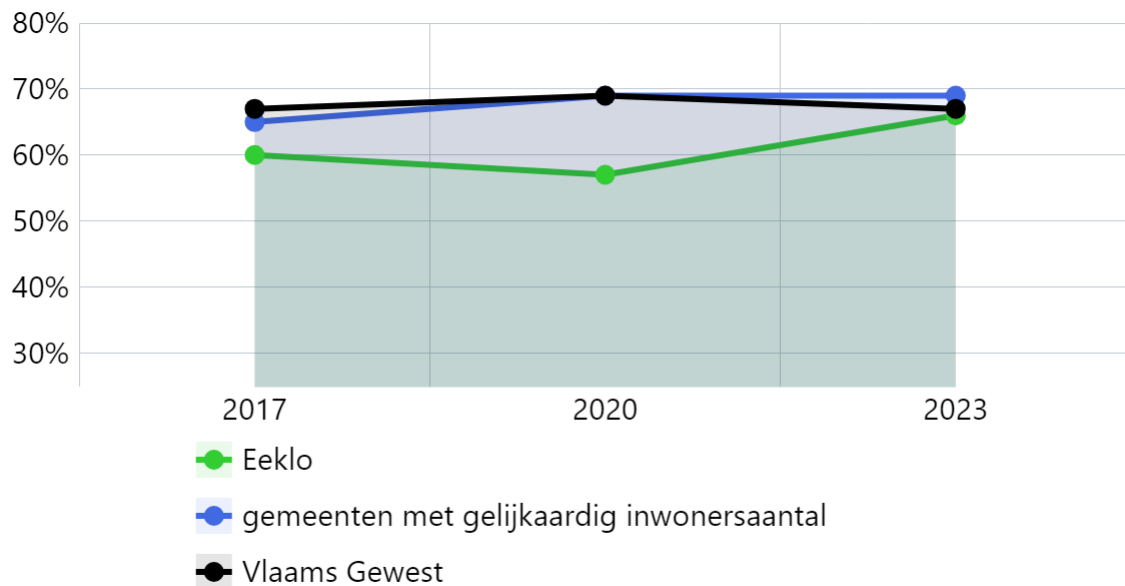
P-01.06: Stad Eeklo staat in voor de digitale maturiteit van de eigen organisatie en medewerkers

Een digitaal mature organisatie gaat op een doordachte manier om met digitale evoluties en gaat er mee aan de slag waar dat nuttig is. Een analyse van de vaardigheden en kennis van de medewerkers dringt zich op. We maken ook een analyse van de mogelijkheden tot digitalisering van de dienstverlening per dienst.

Financiële tabel P-01.06	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	24.500,00	0,00	24.523,02
Totaal Exploitatie	-24.500,00	0,00	-24.523,02
Investing			
Uitgaven	6.496,36	0,00	2.248,18
Totaal Investing	-6.496,36	0,00	-2.248,18
Totaal	-30.996,36	0,00	-26.771,20

Indicatoren

Tevredenheid over digitale dienstverlening



Bron: burgerbevraging Gemeente-Stadsmonitor, ABB

Regio	2017	2020	2023
Eeklo	60%	57%	66%
gemeenten met gelijkaardig inwonersaantal	65%	69%	69%
Vlaams Gewest	67%	69%	67%

Acties

A-01.06.01 Er wordt een GIS-beleidsplan opgemaakt

Verschillende stadsdiensten laten zich nu al ondersteunen door GIS (Geografisch Informatie Systeem) om informatie visueel in kaart te brengen.

We maken een beleidsplan op om op de meest efficiënte manier met GIS om te gaan en in onze totale organisatie in te bedden. We beantwoorden daarin vragen als:

- hoe kan GIS nog meer beleidsmatig gebruikt worden?
- waar staan we op vlak van GIS en waar willen we naartoe?
- wat is daarin prioritair?
- wat is het wettelijke takenpakket?
- welke diensten worden hierin ingeschakeld of krijgen voorrang bij ondersteuning?

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: In het Eeklose GIS-overleg van 20/04/2023 werd een aanzet van een GIS-beleidsplan voorgesteld. Dit omvat o.m. de wettelijke verplichtingen, de huidige werking, de opportuniteiten zoals we die elders zien, enz. In het leidinggevendenoeverleg van 05/06/2023 werd aan de collega's de stand van zaken toegelicht en werd samen nagedacht over mogelijk gebruik van GIS als beleids- en werkinstrument.

In de tweede helft van 2023 werden diverse diensten geraadpleegd om het GIS-beleidsplan verder vorm te geven.

Samen met de GIS-coördinator van de provincie werd een ontwerp van GIS-beleidsplan opgemaakt en voorgesteld op het GIS-overleg van 16/04/2024. In oktober wordt de nieuwe versie voorgelegd, aangepast aan de eerdere opmerkingen.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	9.500,00	0,00	14.414,22
Totaal Exploitatie	-9.500,00	0,00	-14.414,22
Investing			
Uitgaven	6.496,36	0,00	2.248,18
Totaal Investering	-6.496,36	0,00	-2.248,18
	-15.996,36	0,00	-16.662,40

A-01.06.03 We optimaliseren de beveiliging van persoonsgegevens (cybersecurity)

In het kader van cybersecurity zetten we zoveel mogelijk in op de beveiliging van persoonsgegevens. Hiervoor werken we ook intens samen met onze Data Protection Officer via de provincie Oost-Vlaanderen.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: Uitgevoerde zaken in het kader van cybersecurity:

- oefening Cybercrime met noodplanning (juni 2024);
- deelnamebelofte EFRO-project Cyberweerbare gemeenten POLIS.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	15.000,00	0,00	10.108,80
Totaal Exploitatie	-15.000,00	0,00	-10.108,80
	-15.000,00	0,00	-10.108,80

Actieplannen

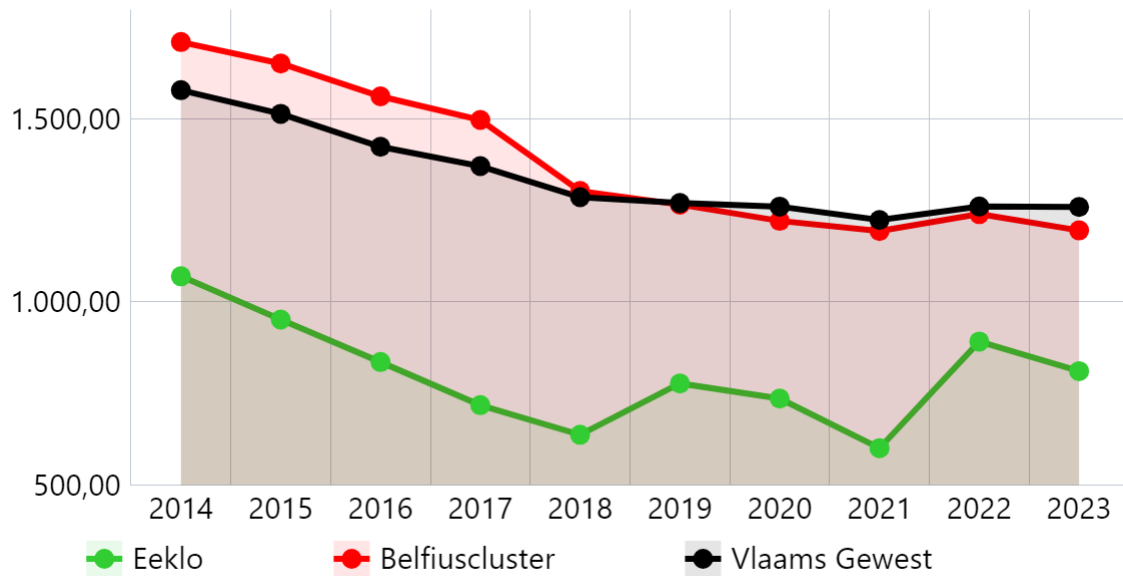
P-01.07: De stad garandeert een gezond financieel beleid

De stad garandeert een gezond financieel beleid via duurzame financiering en een blijvende beheersing van de middelen.

Financiële tabel P-01.07	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	383.103,64	0,00	33.956,07
Totaal Exploitatie	-383.103,64	0,00	-33.956,07
Financiering			
Uitgaven	1.871.839,06	0,00	314.885,07
Totaal Financiering	-1.871.839,06	0,00	-314.885,07
Totaal	-2.254.942,70	0,00	-348.841,14

Indicatoren

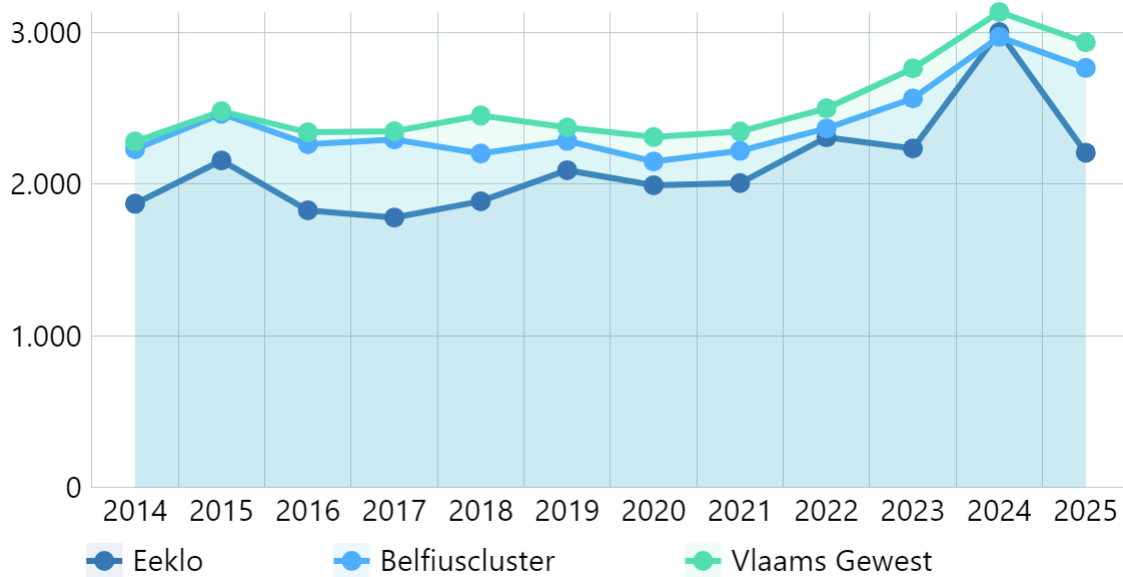
Financiële schuld lokaal bestuur per inwoner in euro



Bron: <https://finpro.bbcd.r.be/>

Regio	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Eeklo	1.070,13	951,78	835,76	717,99	637,26	777,39	736,19	600,58	891,83	811,01
Belfiuscluster	1.710,06	1.651,43	1.561,55	1.497,17	1.302,98	1.265,98	1.221,47	1.193,67	1.240,04	1.195,47
Vlaams Gewest	1.578,38	1.513,79	1.423,90	1.371,00	1.286,12	1.270,18	1.260,46	1.223,93	1.260,52	1.259,52

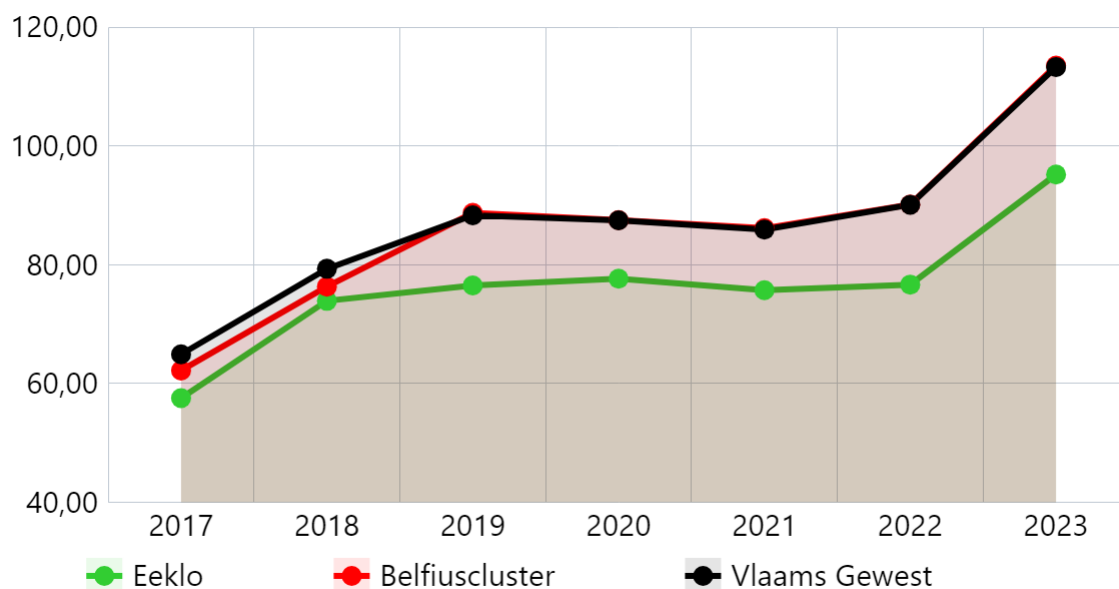
Ontvangst per inwoner in euro



Bron: <https://finpro.bbcd.be/> - cijfers van 2024-2025 zijn ramingen

Regio	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Eeklo	1.871	2.156	1.827	1.780	1.887	2.092	1.993	2.007	2.309	2.235	3.004	2.208
Belfiuscluster	2.231	2.465	2.264	2.295	2.203	2.286	2.150	2.220	2.368	2.566	2.972	2.767
Vlaams Gewest	2.281	2.481	2.342	2.349	2.453	2.374	2.311	2.347	2.501	2.764	3.136	2.936

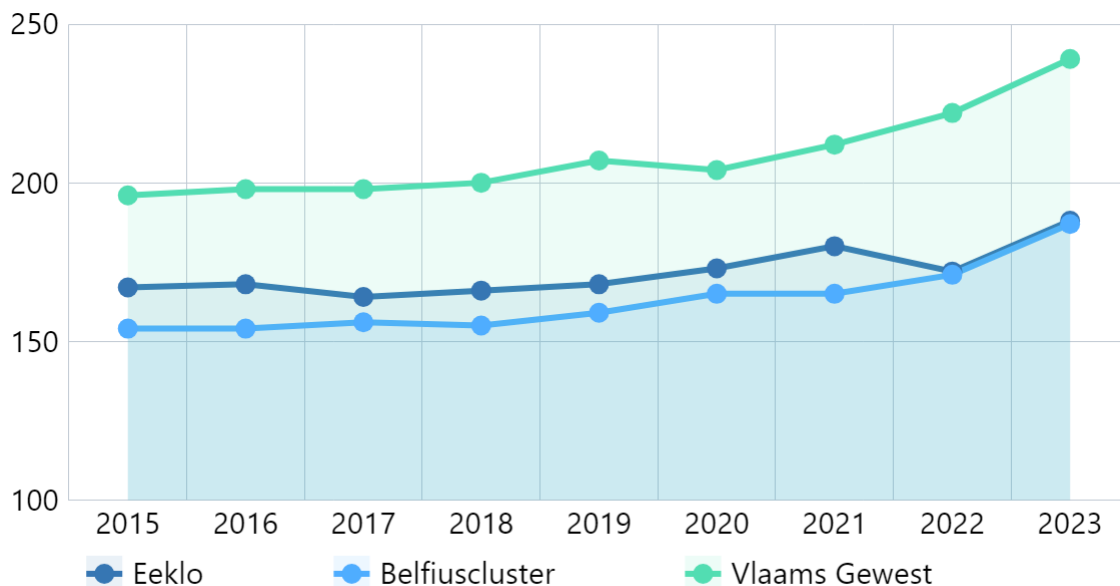
Objectief belastingsvermogen per inwoner in euro (Aanvullende PersonenBelasting per inw aan 1% + Opcentiemen Onroerende voorheffing per inw aan 100) (= globale indicator voor de fiscale draagkracht van een gemeente)



Bron: <https://finpro.bbcd.be/>

Regio	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Eeklo	57,52	73,90	76,50	77,63	75,69	76,63	95,17
Belfiuscluster	62,17	76,30	88,70	87,50	86,13	90,11	113,50
Vlaams Gewest	64,90	79,30	88,30	87,46	85,90	90,07	113,27

Uitgave aan veiligheid per inwoner in euro (werkingsubsidies politie en hulpverleningszone)



Bron: <https://finpro.bbcdr.be/>

Regio	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
Eeklo	167	168	164	166	168	173	180	172	188
Belfiuscluster	154	154	156	155	159	165	165	171	187
Vlaams Gewest	196	198	198	200	207	204	212	222	239

Acties

A-01.07.02 We gaan voor een gezond financieel beleid, via blijvende interne beheersing van de middelen

Een gezond financieel beleid is gebaseerd op een efficiënt thesauriebeheer: planning van de kasstromen; het kiezen van de meest geschikte financieringsvorm (bij tekorten) of beleggingsvorm (bij overschotten).

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: Bij aanpassingen van reglementen en bij opzet van nieuwe reglementen is er oog voor het maximaal vooraf betalen.

Naast het verder inzetten op debiteurenbeheer - waaronder in dit eerste semester extra aandacht voor afbetalingsplannen - wordt er ook extra ingezet op de koppelingen tussen verschillende softwarepakketten met doorstroming naar de boekhouding.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	383.103,64	0,00	33.956,07
Totaal Exploitatie	-383.103,64	0,00	-33.956,07
Financiering			
Uitgaven	1.871.839,06	0,00	314.885,07
Totaal Financiering	-1.871.839,06	0,00	-314.885,07
	-2.254.942,70	0,00	-348.841,14

Actieplannen

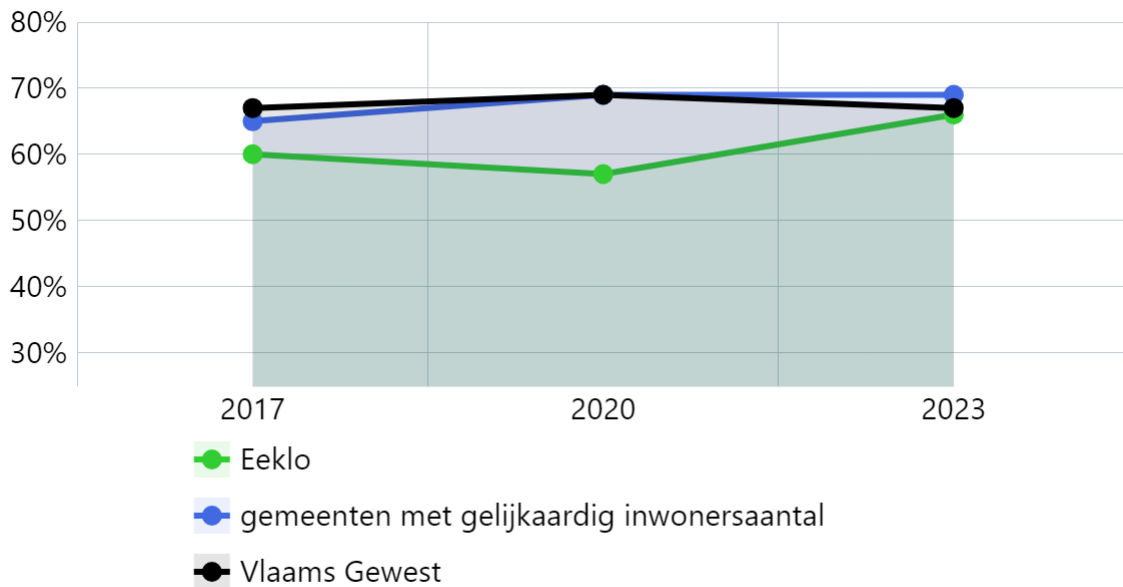
P-01.08: Stad Eeklo vernieuwt het concept van zijn externe dienstverlening

Stad Eeklo vernieuwt het concept van zijn externe dienstverlening en wil deze zo toegankelijk mogelijk maken voor alle burgers. We werken aan een communicatieplan, verbeteren onze klantgerichte processen en stellen digitale profielen op voor onze medewerkers.

Financiële tabel P-01.08	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Ontvangsten	173,31	0,00	0,00
Uitgaven	54.898,95	0,00	407,88
Totaal Exploitatie	-54.725,64	0,00	-407,88
Investing			
Uitgaven	135.238,80	0,00	13.819,03
Totaal Investing	-135.238,80	0,00	-13.819,03
Totaal	-189.964,44	0,00	-14.226,91

Indicatoren

Tevredenheid over digitale dienstverlening



Bron: burgerbevraging Gemeente-Stadsmonitor, ABB

Regio	2017	2020	2023
Eeklo	60%	57%	66%
gemeenten met gelijkaardig inwonersaantal	65%	69%	69%
Vlaams Gewest	67%	69%	67%

Acties

A-01.08.01 We zorgen voor een toegankelijke dienstverlening op 2 sporen: e-gov en vlotte uniforme loketten

Het dienstverleningsconcept binnen onze organisatie wordt herdacht en geïmplementeerd (front-/backoffice). We bouwen de digitale dienstverlening optimaal uit. We zetten in op maximaal toegankelijke loketten (digitaal en fysiek) en optimaliseren onze dienstverlening, met bijzondere aandacht voor toegankelijkheid binnen de uitbouw van de dienstverlening. We besteden ook aandacht aan de opleiding van personeel om dit concept ten volle uit te rollen.

Het klantgeleidingssysteem werkt al in de dienst Burgerzaken. In andere publieksdiensten wordt dit verder uitgerold.

We blijven ook investeren in fysieke toegankelijkheid.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: Het nieuwe dienstverleningsconcept werd besproken binnen het CBS (in het kader van de heropening en de invulling van het gerenoveerde stadhuis). De selectieprocedure voor aanwerving van een coördinator dienstverlening leverde helaas geen geslaagde laureaat op. De

selectie zal opnieuw lopen in het jaar 2025. In tussentijd zal het voorbereidende onderzoek (situatie 'as is' in kaart brengen, FAQ's maken, producten voor de toekomstige eerstelijnsbalie in kaart brengen ...) uitgevoerd worden. Doel is om tegen het najaar alles in kaart te hebben gebracht.

De nieuwe audiovisuele installatie voor de gemeenteraad is aangekocht binnen de overheidsopdracht van de renovatie van het stadhuis.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Ontvangsten	173,31	0,00	0,00
Uitgaven	53.198,95	0,00	407,88
Totaal Exploitatie	-53.025,64	0,00	-407,88
Investing			
Uitgaven	125.238,80	0,00	13.819,03
Totaal Investering	-125.238,80	0,00	-13.819,03
	-178.264,44	0,00	-14.226,91

A-01.08.02 Stad Eeklo werkt een communicatieplan uit

De communicatiedienst herbekijkt de externe communicatie. De volledige dienstverlening wordt onder de loep genomen en er wordt een stramien uitgewerkt. Er wordt een intern proces opgemaakt dat steeds opgeroepen kan worden door alle diensten.

De communicatiedienst onderzoekt ook de huidige noden van de organisatie en vertaalt deze informatie naar een plan. Er wordt een leidraad uitgewerkt zodat de diensten meer duidelijkheid krijgen over wie/waar/wanneer/... Dit omvat ook een interne e-mailpolicy.

Deze actie omvat zowel interne als externe communicatie.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: In de visienota van het citymarketingtraject, dat eind mei 2024 werd gelanceerd, werd de merkessentie en positionering van stad Eeklo bepaald. De doelgroepen en speerpunten op vlak van promotie en communicatie uit de visienota kunnen nu worden meegenomen in een ruimer overkoepelend communicatieplan met strategische en operationele communicatiedoelstellingen.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
0,00	0,00	0,00

A-01.08.03 Stad Eeklo gaat voor modern informatiebeheer met gerichte doorverwijzing

Stad Eeklo onderschrijft de principes van Informatie Vlaanderen zoals het 'Only Once' principe (wat herbruikbaarheid van data verhoogt en een vereenvoudiging voor burger en onderneming inhoudt - 1 x je gegevens ingeven is voldoende) en 'no wrong door' (gericht worden doorverwezen naar de dienst of informatie die burgers zoeken of waar zij behoefte aan hebben - er is maar 1 portaal binnen de overheid).

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: Volgende zaken werden uitgevoerd:

- vernieuwingen beveiligingscentrales van analoog naar IP;
- nieuwe connectiviteit ABC - Telenet corporate Fibernet met 4G failover;
- vernieuwen volledig netwerk Cultuurhuis Herbakker;
- vernieuwen WiFi Cultuurhuis Herbakker;
- vernieuwen beeldschermen STIP;
- uitrol software Gronden & Panden (Remmicom);
- uitrol software Déhora Planpoint;
- uitrol nieuw loket voor de aanvraag en het beheer van evenementen;
- vernieuwen netwerk KA!;
- tijdelijke verhuis administratie KA! - aanpassingen netwerk;
- upgrade ARC GIS-server en modules;
- start uitbouw applicatie voor beheer van interne processen met Power Apps.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Exploitatie			
Uitgaven	1.700,00	0,00	0,00
Totaal Exploitatie	-1.700,00	0,00	0,00
	-1.700,00	0,00	0,00

A-01.08.04 We voeren aanbevelingen en verbetervoorstellen uit voor onze klantgerichte processen

Deze plannen zijn te realiseren i.s.m. ICT, interne organisatie en al de klantgerichte diensten. Voor het uitbouwen van de eerste lijn is het nodig om de burgergerichte processen te beschrijven en te optimaliseren. Het verkorten van de doorlooptijd en klantvriendelijke bejegening zijn in die zin heel belangrijk.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: Voor het proces **meldingen publieke ruimte** zijn nieuwe antwoordmails opgemaakt en in gebruik genomen. Dit gebeurde in samenwerking met de dienst publieke ruimte en de dienst communicatie.

Er is een afspraak gepland om rond half juli 2024 te communiceren naar de interne organisatie. Een melding die een collega zelf maakt, kan via het formulier op de website, maar ook via de servicedesk. Een melding die een burger maakt via de telefoon of via mail wordt door de collega opgemaakt via het formulier op de website. Communicatie verloopt dan rechtstreeks tussen de dienst en de burger. Het plan is om te evalueren en eventueel bij te sturen in september 2024. Daarna wordt een externe communicatie gedaan om zoveel mogelijk meldingen te ontvangen via de website.

Wat ook bekeken wordt, zijn de meldingen die de gemeenschapswachten oppikken en wat hun rol is in het wegwerken ervan. Dit gebeurt met hun leidinggevende en met het diensthoofd infrastructuur.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
0,00	0,00	0,00

A-01.08.05 Er wordt een digitaal profiel opgesteld waaraan elke dienstverlening bij stad en OCMW moet voldoen

We bepalen wat nodig is binnen een bepaalde dienstverlening inzake digitalisering om deze dienstverlening zo optimaal mogelijk in te vullen. Daarnaast leggen we ook vast welke kennis van IT (programma's) er noodzakelijk is om een bepaalde functie efficiënt uit te voeren.

In het kader van het instappen in Office 365 en de hele uitrol hiervoor is een overeenkomst aangegaan met de firma Synergics om dit hele verandertraject in de organisatie te begeleiden. We plannen ook digitalisering van de werking van o.m. de thuiszorg en de uitvoeringsdienst.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: Deze actie stopt in 2024, maar het geplande investeringsbudget van 10.000 euro kan pas eind 2024 met een meerjarenplanaanpassing worden verplaatst.

Status

uitgevoerd

Financiële tabel 2024

	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Investering			
Uitgaven	10.000,00	0,00	0,00
Totaal Investering	-10.000,00	0,00	0,00
	-10.000,00	0,00	0,00

A-01.08.06 De administratieve diensten worden herhuisvest in het stadscentrum

Het is de bedoeling om na te gaan welke administratieve stadsdiensten (zijn nu vooral gelokaliseerd in het stadskantoor aan de Industrielaan) kunnen herhuisvest worden in het centrum van de stad. De oefening loopt vanuit dienst gebouwen en facility om de toekomstige functies van het stadhuis te bepalen.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: De gemeenteraad heeft in de zitting van 24/06/2024 de goedkeuring gegeven voor deelname aan de raamovereenkomst van het VEB 'Opmaak van duurzame Vastgoedstrategie en ondersteuning bij uitvoering'. Bij de opmaak van dit plan is er een strategisch luik waarbij o.a. het beleid voor de totale vastgoedportefeuille en een vraag- en aanbodanalyse worden uitgevoerd. De eventuele verhuis of groepering van diverse diensten kan een onderdeel vormen binnen dit plan.

Status

vertraagd

Financiële tabel 2024

MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
0,00	0,00	0,00

Actieplannen

P-01.09: We optimaliseren de interne samenwerking tussen diensten

Bij de stad en het OCMW zijn diverse diensten actief: ondersteunende diensten, diensten binnen de vrije tijd, welzijnsdiensten, diensten inzake grondgebied (omgeving, mobiliteit) ... Het is van groot belang om de samenwerking tussen al deze diensten zo optimaal mogelijk te laten verlopen. We optimaliseren de ondersteunende processen en blijven investeren in degelijke interne organisatie.

Financiële tabel P-01.09	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Totaal	0,00	0,00	0,00

Acties

A-01.09.01 We werken een actieplan voor interne organisatie uit

De ondersteunende diensten schrijven op individueel en dienstoverschrijdend niveau hun concrete acties en actieplannen voor de periode 2020-2025. Doel is een efficiënte en meetbare werking te realiseren met de focus op samenwerking en het uitwerken van een dienstoverschrijdende visie. Coördinatie, opvolging en rapportering aan het managementteam en college van burgemeester en schepenen is in handen van het diensthoofd interne organisatie.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: Op 12/06/2024 werd een eerste doordenkdag georganiseerd met alle diensthoofden van interne organisatie met als doel te komen tot een actieplan voor de komende jaren. In september vindt het vervolg plaats.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
0,00	0,00	0,00

A-01.09.02 We voeren aanbevelingen en verbetervoorstellen uit voor onze eigen ondersteunende processen

Onze ondersteunende diensten behandelen dagelijks talrijke klantvragen, ook de burgergerichte diensten doen dit, voor de externe klant. We beschikken over een tool die daarvoor heel erg geschikt is: Topdesk. Momenteel onderbenutten we deze tool schromelijk. We willen Topdesk zo inrichten opdat deze klantvragen snel en accuraat kunnen worden beantwoord.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: Wat **toegangsbeheer** betreft, daarin zijn stappen gezet. Er is een flow opgemaakt in Power Automate waarbinnen we de aanvragentoegang efficiënter kunnen maken. Deze wordt tijdens de zomer getest. Power Automate is een tool van Microsoft, meegeleverd met de andere

toepassingen, dus helemaal niet duur. De medewerkers van ICT werken er graag mee omdat het intuïtief is en relatief gemakkelijk werkt.

Er zijn nu meerdere lokale beheerders in de beheerderstool van de Vlaamse en federale overheid. Een van de beheerders is de stafmedewerker procesbeheer. Zij zet systematische **controles** op, zodat bij uitdiensttreding of interne verschuiving geen toegangen blijven bestaan. Zij houdt eveneens een lijst bij van wie tot welke toepassing toegang heeft.

Wat de toegangen aangaat die door andere beheerders worden aangemaakt - dat zijn meestal tools die aangeleverd worden door leveranciers - vraagt de stafmedewerker procesbeheer ter controle regelmatig lijsten op. Ook om daar geen onnodige toegangen te laten bestaan, deze zijn immers meestal betalend.

Wat de **servicedesk personeelsdienst** betreft, bestaat er nog onzekerheid of Topdesk de geschikte tool is voor de digitalisering van deze processen. Dit wordt bekeken van zodra de dienst volledig bezet is. De procesbeheerder stelde voor om de aanvragen voor de preventieadviseur eveneens te digitaliseren. Toch zal voor de **aanvraag vormingen** niet gewacht worden. Dit proces verloopt nu via mail en is omslachtig. De collega's van ICT geven momenteel deze flow vorm in Power Automate. Ook de processen **in- en uitdiensttreding** zijn daarin ondertussen uitgebouwd en kunnen bijna getest worden.

De **servicedesk communicatie**: de sjablonen zijn gecreëerd, echter was er tijdens de eerste jaarhelft van 2024 geen tijd om ze in gebruik te nemen wegens de citymarketingactiviteiten.

In de maanden mei/juni vond een interne **audit voorraadbeheer** plaats in ons bestuur door Audio. Een tiental voorraden werd onder de loep genomen. We verwachten heel wat aanbevelingen die ons kunnen helpen om deze processen op punt te zetten.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
0,00	0,00	0,00

Actieplannen

P-01.10: De stad verhoogt de efficiëntie van de organisatie via samenwerking met partners en andere besturen

Stad Eeklo verhoogt de efficiëntie van de organisatie via een goede verstandhouding met stakeholders en door een goede samenwerking met buurgemeenten en intergemeentelijke samenwerkingsvormen.

Financiële tabel P-01.10	MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
Totaal	0,00	0,00	0,00

Acties

A-01.10.01 We werken aan een goede verstandhouding met stakeholders in diverse domeinen

De stad werkt actief aan goede relaties met diverse stakeholders: onderwijsinstellingen, gezondheidspartners (vb. ziekenhuizen), bedrijven, het eigen personeel. We doen dit door geregeld overleg met deze diverse groepen. De stad concretiseert een visie over waar Eeklo voor staat voor eigen burgers, de regio en bezoekers, met de bedoeling te werken aan een positief imago en dit ook uit te dragen in onze dienstverlening en externe activiteiten.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: Deze actie koppelen we aan de actie rond citymarketing. Diverse stakeholders werden betrokken in het voorbereidend traject richting citymarketingstrategie. De uitrol startte eind mei 2024 met o.m. een campagne 'Knappe Koppen', waarin ook aandacht wordt besteed aan o.m. ondernemers, onderwijs ...

Dit gaat ook om belanghebbendenmanagement. Dit vatten we ook in onze participatiematrix die is opgemaakt.

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
0,00	0,00	0,00

A-01.10.02 Er zijn goede contacten met buurgemeenten en IGS ihkv bestaande en gewenste samenwerkingen

De stad onderhoudt goede contacten op bestuurlijk en ambtelijk vlak met de andere lokale besturen. De stad onderzoekt diverse vormen van samenwerking tussen de stedelijke en gemeentelijke diensten; deze vorm van samenwerking kan betrekking hebben op nieuwe vormen van dienstverlening, op vormen van verzelfstandiging en integratie, op efficiënt inzetten van middelen, enz.

Stand van zaken - indicator



Stand van zaken

1ste helft 2024: Naar aanleiding van het niet verder zetten van de gesprekken inzake fusie, werd intern een oefening opgestart voor de evaluatie van alle bestaande intergemeentelijke samenwerkingsverbanden. Na opzoekingen, bevraging van medewerkers en analyse van de communicatie-flows werd een globaal document opgesteld met een interne evaluatie per

intergemeentelijk samenwerkingsverband. Aan de hand van dit document zal er met de verantwoordelijken van elk intergemeentelijk samenwerkingsverband een gesprek ingepland worden om hun werking en doelstellingen verder te bespreken. Zo kan er op het politieke niveau een evaluatie volgen om uit te maken op welke intergemeentelijke samenwerkingen er al dan niet verder wordt ingezet.

Eerste gesprekken met IGS'en worden ingepland vanaf september 2024. We doen een poging om alle IGS'en te spreken tegen het einde van het jaar (al dan niet met politieke vertegenwoordiging vanuit het CBS).

Status

in uitvoering

Financiële tabel 2024

MJP 2024	Opbrengst 2024	Kost 2024
0,00	0,00	0,00