

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

Omschrijving

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

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Exploitatie				
Ontvangsten	308.605,89	12.897,74	8.231,08	8.231,08
Uitgaven	886.663,66	750.943,61	681.107,54	676.720,23
Totaal Exploitatie	-578.057,77	-738.045,87	-672.876,46	-668.489,15
Investering				
Ontvangsten	1.977,41	0,00	0,00	0,00
Uitgaven	51.855,10	192.548,83	43.723,68	39.723,68
Totaal Investering	-49.877,69	-192.548,83	-43.723,68	-39.723,68
Financiering				
Ontvangsten	0,00	9.000.000,00	0,00	0,00
Uitgaven	1.966.759,43	1.646.655,48	1.750.548,46	1.705.000,00
Totaal Financiering	-1.966.759,43	7.353.344,52	-1.750.548,46	-1.705.000,00
Totaal	-2.594.694,89	6.422.749,82	-2.467.148,60	-2.413.212,83

SDG

Omschrijving



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	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Exploitatie				
Ontvangsten	0,00	0,00	0,00	0,00
Uitgaven	146.609,14	83.585,00	60.000,00	60.000,00
Totaal Exploitatie	-146.609,14	-83.585,00	-60.000,00	-60.000,00
Totaal	-146.609,14	-83.585,00	-60.000,00	-60.000,00

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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
E Exploitatie				
Ontvangsten	0,00	0,00	0,00	0,00
Uitgaven	146.609,14	83.585,00	60.000,00	60.000,00
Totaal Exploitatie	-146.609,14	-83.585,00	-60.000,00	-60.000,00
Totaal	-146.609,14	-83.585,00	-60.000,00	-60.000,00

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	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Exploitatie				
Uitgaven	26.658,17	25.446,00	21.425,68	15.800,00
Totaal Exploitatie	-26.658,17	-25.446,00	-21.425,68	-15.800,00
Investering				
Uitgaven	26.425,69	27.500,00	28.500,00	29.500,00
Totaal Investering	-26.425,69	-27.500,00	-28.500,00	-29.500,00
Totaal	-53.083,86	-52.946,00	-49.925,68	-45.300,00

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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
E Exploitatie				
Uitgaven	11.885,97	10.740,00	7.100,00	7.100,00
Totaal Exploitatie	-11.885,97	-10.740,00	-7.100,00	-7.100,00
Totaal	-11.885,97	-10.740,00	-7.100,00	-7.100,00

A-01.02.02 Vrijwilligerswerk wordt toegankelijk gemaakt voor alle Eekloners

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

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
E Exploitatie				
Uitgaven	8.086,95	7.906,00	7.325,68	1.500,00
Totaal Exploitatie	-8.086,95	-7.906,00	-7.325,68	-1.500,00
Totaal	-8.086,95	-7.906,00	-7.325,68	-1.500,00

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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Totaal	0,00	0,00	0,00	0,00

A-01.02.04 Financiële data zijn transparant

Sedert 2022 startten we met Pepperflow, een softwaretool voor rapportering vanuit BBC, gelijkblijvend beleid en projecten. Het beleidsportaal voor raadsleden en burgers werd opgestart begin 2024. We stroomlijnen ook onze subsidiedossiers via Subsiemanager. Op deze manier is er transparantie over de financiële toestand van de stad.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
E Exploitatie				
Uitgaven	6.685,25	6.800,00	7.000,00	7.200,00
Totaal Exploitatie	-6.685,25	-6.800,00	-7.000,00	-7.200,00
I Investering				
Uitgaven	26.425,69	27.500,00	28.500,00	29.500,00
Totaal Investering	-26.425,69	-27.500,00	-28.500,00	-29.500,00
Totaal	-33.110,94	-34.300,00	-35.500,00	-36.700,00

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	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Exploitatie				
Ontvangsten	248.608,62	12.897,74	8.231,08	8.231,08
Uitgaven	91.049,72	125.337,35	133.775,33	135.013,70
Totaal Exploitatie	157.558,90	-112.439,61	-125.544,25	-126.782,62
Totaal	157.558,90	-112.439,61	-125.544,25	-126.782,62

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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
E Exploitatie				
Uitgaven	32.923,50	25.375,00	35.000,00	35.000,00
Totaal Exploitatie	-32.923,50	-25.375,00	-35.000,00	-35.000,00
Totaal	-32.923,50	-25.375,00	-35.000,00	-35.000,00

A-01.03.02 We zetten in op ontwikkelen en creëren van (zorgzame) buurtwerking

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. Zorgzame Buurten zijn buurten waar inwoners er zijn voor en met elkaar en waar formele en informele hulp naadloos op elkaar kunnen aansluiten. Een buurt waar er ook ruimte is voor 'het kleine helpen' en waarbij we als lokaal bestuur op stap willen gaan met de inwoners op zoek naar wat zij nodig hebben in de buurt om zich goed te voelen. Binnen een Zorgzame Buurt willen we stimuleren dat zowel inwoners als professionele partners stappen zetten naar elkaar, elkaar meer vinden.

De actie A-09.03.02 rond Zorgzame Buurten wordt hier mee in opgenomen vanaf 2024.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
E Exploitatie				
Ontvangsten	248.608,62	12.897,74	8.231,08	8.231,08
Uitgaven	58.126,22	99.962,35	98.775,33	100.013,70
Totaal Exploitatie	190.482,40	-87.064,61	-90.544,25	-91.782,62
Totaal	190.482,40	-87.064,61	-90.544,25	-91.782,62

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	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Exploitatie				
Uitgaven	23.733,08	57.900,00	42.000,00	42.000,00
Totaal Exploitatie	-23.733,08	-57.900,00	-42.000,00	-42.000,00
Investering				
Uitgaven	10.985,56	51.514,44	7.500,00	2.500,00
Totaal Investering	-10.985,56	-51.514,44	-7.500,00	-2.500,00
Totaal	-34.718,64	-109.414,44	-49.500,00	-44.500,00

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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
E Exploitatie				
Uitgaven	22.102,58	37.525,00	37.000,00	37.000,00
Totaal Exploitatie	-22.102,58	-37.525,00	-37.000,00	-37.000,00
I Investering				
Uitgaven	10.985,56	51.514,44	7.500,00	2.500,00
Totaal Investering	-10.985,56	-51.514,44	-7.500,00	-2.500,00
Totaal	-33.088,14	-89.039,44	-44.500,00	-39.500,00

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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
E Exploitatie				
Uitgaven	1.270,50	2.375,00	5.000,00	5.000,00
Totaal Exploitatie	-1.270,50	-2.375,00	-5.000,00	-5.000,00
Totaal	-1.270,50	-2.375,00	-5.000,00	-5.000,00

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

Plaats- en tijdsonafhankelijk 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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Totaal	0,00	0,00	0,00	0,00

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

Sterke leidinggevendens verzekeren een sterke organisatie. We wensen dan ook uitdrukkelijk in te zetten op het ondersteunen en coachen – empoweren – van onze leidinggevendens. In navolging van het opleidingstraject voor startende leidinggevendens, voorzien we in ondersteuning en opleiding van ál onze leidinggevendens, 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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
E Exploitatie				
Uitgaven	360,00	18.000,00	0,00	0,00
Totaal Exploitatie	-360,00	-18.000,00	0,00	0,00
Totaal	-360,00	-18.000,00	0,00	0,00

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	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Exploitatie				
Uitgaven	74.162,49	46.625,00	80.500,00	80.500,00
Totaal Exploitatie	-74.162,49	-46.625,00	-80.500,00	-80.500,00
Totaal	-74.162,49	-46.625,00	-80.500,00	-80.500,00

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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
E Exploitatie				
Uitgaven	74.162,49	46.625,00	80.500,00	80.500,00
Totaal Exploitatie	-74.162,49	-46.625,00	-80.500,00	-80.500,00
Totaal	-74.162,49	-46.625,00	-80.500,00	-80.500,00

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	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Exploitatie				
Uitgaven	57.170,31	53.250,00	15.500,00	15.500,00
Totaal Exploitatie	-57.170,31	-53.250,00	-15.500,00	-15.500,00
Investing				
Uitgaven	2.248,18	7.000,00	2.500,00	2.500,00
Totaal Investing	-2.248,18	-7.000,00	-2.500,00	-2.500,00
Totaal	-59.418,49	-60.250,00	-18.000,00	-18.000,00

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?

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
E Exploitatie				
Uitgaven	36.952,71	29.000,00	500,00	500,00
Totaal Exploitatie	-36.952,71	-29.000,00	-500,00	-500,00
I Investering				
Uitgaven	2.248,18	7.000,00	2.500,00	2.500,00
Totaal Investering	-2.248,18	-7.000,00	-2.500,00	-2.500,00
Totaal	-39.200,89	-36.000,00	-3.000,00	-3.000,00

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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
E Exploitatie				
Uitgaven	20.217,60	24.250,00	15.000,00	15.000,00
Totaal Exploitatie	-20.217,60	-24.250,00	-15.000,00	-15.000,00
Totaal	-20.217,60	-24.250,00	-15.000,00	-15.000,00

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	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Exploitatie				
Uitgaven	464.858,81	348.564,67	318.711,61	318.711,61
Totaal Exploitatie	-464.858,81	-348.564,67	-318.711,61	-318.711,61
Financiering				
Ontvangsten	0,00	9.000.000,00	0,00	0,00
Uitgaven	1.966.759,43	1.646.655,48	1.750.548,46	1.705.000,00
Totaal Financiering	-1.966.759,43	7.353.344,52	-1.750.548,46	-1.705.000,00
Totaal	-2.431.618,24	7.004.779,85	-2.069.260,07	-2.023.711,61

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).

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
E Exploitatie				
Uitgaven	464.858,81	348.564,67	318.711,61	318.711,61
Totaal Exploitatie	-464.858,81	-348.564,67	-318.711,61	-318.711,61
F Financiering				
Ontvangsten	0,00	9.000.000,00	0,00	0,00
Uitgaven	1.966.759,43	1.646.655,48	1.750.548,46	1.705.000,00
Totaal Financiering	-1.966.759,43	7.353.344,52	-1.750.548,46	-1.705.000,00
Totaal	-2.431.618,24	7.004.779,85	-2.069.260,07	-2.023.711,61

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	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Exploitatie				
Ontvangsten	59.997,27	0,00	0,00	0,00
Uitgaven	2.421,94	10.235,59	9.194,92	9.194,92
Totaal Exploitatie	57.575,33	-10.235,59	-9.194,92	-9.194,92
Investing				
Ontvangsten	1.977,41	0,00	0,00	0,00
Uitgaven	12.195,67	106.534,39	5.223,68	5.223,68
Totaal Investing	-10.218,26	-106.534,39	-5.223,68	-5.223,68
Totaal	47.357,07	-116.769,98	-14.418,60	-14.418,60

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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
E Exploitatie				
Ontvangsten	0,00	0,00	0,00	0,00
Uitgaven	510,55	8.235,59	7.194,92	7.194,92
Totaal Exploitatie	-510,55	-8.235,59	-7.194,92	-7.194,92
I Investing				
Uitgaven	12.195,67	106.534,39	5.223,68	5.223,68
Totaal Investing	-12.195,67	-106.534,39	-5.223,68	-5.223,68
Totaal	-12.706,22	-114.769,98	-12.418,60	-12.418,60

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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Totaal	0,00	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).

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
E Exploitatie				
Ontvangsten	59.997,27	0,00	0,00	0,00
Uitgaven	1.911,39	2.000,00	2.000,00	2.000,00
Totaal Exploitatie	58.085,88	-2.000,00	-2.000,00	-2.000,00
Totaal	58.085,88	-2.000,00	-2.000,00	-2.000,00

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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Totaal	0,00	0,00	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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Totaal	0,00	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	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Totaal	0,00	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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Totaal	0,00	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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Totaal	0,00	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	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Totaal	0,00	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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Totaal	0,00	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.

Financiële tabel

	JR 2024	MJP 2025	MJP 2026	MJP 2027
Totaal	0,00	0,00	0,00	0,00