

Organisatiebeheersing: rapport 2024

1	Inleiding.....	7
2	Het algemeen kader voor organisatiebeheersing.	7
3	Aangepaste rapportering - thema's van de leidraad organisatiebeheersing.....	7
4	Doelstellingen en procesmanagement (=DP).	10
4.1	De organisatie beheerst haar sleutelprocessen goed.....	10
4.1.1	Procesmanagement.	10
4.1.2	Dienstverleningsconcept.....	10
5	Belanghebbendenmanagement (=BHM).	12
5.1	De samenwerking tussen politieke organen en administratie verloopt goed.....	12
5.1.1	Uiteenzetting aan mandatarissen.	12
6	Monitoring (=MON).....	12
6.1	De organisatie weet over welke informatie en rapporten ze wil beschikken om de realisatie van haar doelstellingen en haar dienstverlening op te volgen.12	
6.1.1	Bezoekers.....	13
	Figuur 1 Aantal bezoekers 2019-2024 – totaal en afspraak – vrije inloop.....	13
	Figuur 2 Procentuele verdeling bezoekers afspraak – vrije inloop.....	13
	Figuur 3 Aantal bezoekers 2024 per maand.	14
	Figuur 4 Bezoekers per dag per tijdsblok 2024.	15
	Figuur 5 Bezoekers per dag per tijdsblok 2024 – op afspraak.	16
	Figuur 6 Bezoekers per dag per tijdsblok 2024 – vrije inloop.	16
	Figuur 7 Bezoekers niet opgedaagd.....	17
6.1.2	Activiteiten.	18
	Figuur 8 Aantal activiteiten burgerzaken en onthaal.	18
	Figuur 9 Aantal activiteiten burgerzaken en onthaal verdeling afspraak - vrije inloop.	19
	Figuur 10 Aantal activiteiten burgerzaken en onthaal top 5 producten.....	20
	Figuur 11 Aanvragen identiteitskaart Belg.....	21
6.1.3	Verloop van de dienstverlening.	22
	Figuur 12 Gemiddelde oproepduur.....	22
	Figuur 13 Gemiddelde oproepwachtijd.	23
	Figuur 14 Gemiddelde afhandeltijd.	23

Figuur 15	Gemiddelde afhandeltijd per activiteitscluster in 2024.....	24
Figuur 16	Gemiddelde doorlooptijd.	24
6.1.4	Verkopen.....	25
Figuur 17	Verkopen onthaal 2020-2024.....	25
Figuur 18	Top5 verkopen productgroep bedragen.	26
Figuur 19	Top5 verkopen productgroep aantallen.....	27
6.1.5	Omgevingsvergunningen en meldingen.	28
6.1.5.1	Omgevingsvergunningen.....	28
Figuur 20	Omgevingsvergunningen.	28
Figuur 21	Omgevingsvergunningen – doorlooptijden.....	29
6.1.5.2	Meldingen.....	30
Figuur 22	Meldingen.	30
Figuur 23	Meldingen – doorlooptijden.....	30
6.1.6	Trajectcontrole.....	31
Figuur 24	Trajectcontrole overzicht.	31
Figuur 25	Trajectcontrole overzicht per traject.	32
Figuur 26	Trajectcontrole – financieel overzicht.....	33
6.2	De organisatie volgt haar doelstellingen op aan de hand van accurate rapporten met data uit correcte en kwaliteitsvolle meetsystemen.	34
6.2.1	OCMW.	34
6.2.1.1	Uitgaven individuele hulpverlening.	34
Figuur 27	Uitgaven voor individuele hulpverlening.	34
6.2.1.2	Leefloon.....	35
Figuur 28	Aantal unieke klanten leefloon en equivalent leefloon.....	35
6.2.1.3	Aantal dossiers Bijzonder Comité Sociale Dienst (BCSD).....	36
Figuur 29	Aantal dossiers Bijzonder Comité Sociale Dienst (BCSD).....	36
6.2.1.4	Oekraïne crisis.	37
Figuur 30	Het (financieel) overzicht 2022-2024.	37
Figuur 31	Het (financieel) overzicht detail 2024.....	38
Figuur 32	Het (financieel) overzicht – aantal boekingen.	39

Figuur 33	Het overzicht van de aankomst van Oekraïense vluchtelingen.....	40
Figuur 34	Verdeling per geslacht en leeftijd.	41
Figuur 35	Uitgesplitst per leeftijdscategorie.....	41
Figuur 36	Verder uitgesplitst per huisvesting.....	42
Figuur 37	Het overzicht van vertrek van Oekraïense vluchtelingen.	42
6.3	De organisatie evalueert regelmatig de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de meet- en rapportagesystemen en stuurt bij waar nodig.....	43
6.3.1	Werkopdrachten.....	43
Figuur 38	Werkuren per type absoluut en in %.	44
Figuur 39	Werkuren geregistreerd in 3P vergeleken met het theoretisch aantal werkuren.	45
Figuur 40	Aantal opdrachten werkuren = 0.	45
7	Financieel management (=FIM).	46
7.1	De financiële planning op lange en korte termijn wordt op tijd opgemaakt en is gericht op de realisatie van de doelstellingen en de optimalisatie van de dienstverlening.	46
7.1.1	Jaarrekening en aanpassing meerjarenplan.....	46
7.1.2	Grotere aankopen, grotere wijzigingen in het personeelsbestand en werking,	47
7.2	De organisatie heeft een degelijke, transparante en betrouwbare financiële werking.....	47
7.3	Interne werkafspraken – halen betalingstermijnen.	47
7.4	De organisatie hanteert een adequate aanpak voor het correct innen van haar inkomsten en een goed beheer van haar uitgaven.	48
7.4.1	Het debiteurenbeheer.	48
7.4.2	De uitgaven.	49
7.5	De organisatie beschikt over relevante financiële rapporten.	49
7.5.1	Foxtrot-toepassingen van Cipal-Schaubroeck.	49
7.6	De organisatie evalueert regelmatig de financiële organisatieprocessen en stuurt bij waar nodig.	50
7.6.1	Financiële organisatieprocessen.	50
8	Organisatiestructuur.....	50
8.1	Het organogram is opgemaakt met het oog op de realisatie van de doelstellingen en de optimalisatie van de dienstverlening.	50
8.1.1	Uitvoering geïntegreerd organogram gemeente en OCMW.....	50
8.2	De nodige coördinatiekanalen zijn ingebouwd, zodat beslissingen van verschillende rechtspersonen/diensten/afdelingen op elkaar zijn afgestemd.	
51		
8.2.1	Het managementteam.	51

9	Personeelsbeleid (=HRM).	52
9.1	Medewerkers presteren volgens de vooropgestelde verwachtingen en krijgen voldoende kansen om zich verder te ontwikkelen. Het leidinggeven gebeurt op alle niveaus op een kwaliteitsvolle manier.	52
9.1.1	Functioneringscyclus.	52
9.2	De organisatie investeert in goede werkomstandigheden en in het welzijn van de medewerkers.	52
9.2.1	Analyse psychosociale risico's.	52
9.2.2	Aanstelling vertrouwenspersoon.	52
9.3	Personeelsuitgaven blijven binnen de beschikbare kredieten en rapporten over het personeel worden grondig opgevolgd.	53
9.3.1	Personeelsbewegingen.	53
	Figuur 41 Personeelsbewegingen.	53
	Aantal personeelsleden in dienst geweest.	54
9.3.2	Toestand personeel op 31 december 2024.	55
	Figuur 42 Toestand personeel op 31 december 2024.	55
	Figuur 43 Toestand personeel op 31 december 2024 per cluster – afdeling – dienst.	57
	Figuur 44 Toestand personeel op 31 december 2024 per cluster – afdeling – dienst per niveau.	58
	Figuur 45 Verdeling personeelsleden over de leeftijdscategorieën.	59
	Figuur 46 Mediaan leeftijd.	59
9.3.3	Afwezigheden.	60
	Figuur 47 Ziektepercentage alles en alles exclusief 100 %.	60
	Figuur 48 % van de personeelsleden dat nooit ziek was in 2024.	61
	Figuur 49 Ziekte zonder attest.	61
	Figuur 50 Bruto loonkost en uitbetaalde voltijdse equivalenten (VTE) 2018 t.e.m. 2024.	62
	Figuur 51 Bruto loonkost per uitbetaald voltijdse equivalent (VTE) 2018 t.e.m. 2024.	63
9.3.4	Fietslease.	64
	Figuur 52 evolutie fietsverplaatsingen 2020-2024.	64
10	Organisatiecultuur (=CUL).	65
10.1	De organisatie weet waar ze met haar organisatiecultuur naartoe wil, ze heeft haar belangrijkste waarden bepaald en past ze toe in de dagelijkse werking.	65
10.1.1	Bepaling door managementteam welke organisatie we willen zijn.	65
11	Informatie en communicatie (=ICO).	66

11.1	De organisatie weet hoe ze haar interne communicatie, externe communicatie en informatiebeheer wil inzetten om de doelstellingen te realiseren en haar dienstverlening te optimaliseren.	66
11.1.1	Interne communicatie.	66
11.1.2	Externe communicatie.	66
11.2	De externe communicatie focust op de realisatie van de doelstellingen en de optimalisatie van de dienstverlening.	66
11.2.1	Stage student van PXL Hogeschool Departement Business Graduaat Marketing- en communicatiesupport.	66
11.3	De organisatie beschikt over een efficiënt en betrouwbaar informatiebeheer.	67
11.3.1	Medewerkersportaal – ‘Intranet light’	67
11.4	De organisatie evalueert regelmatig haar interne communicatie, externe communicatie en informatiebeheer en stuurt bij waar nodig.	67
12	Facilitaire middelen, opdrachten en contracten (=FAM)	67
12.1	De organisatie weet hoe ze haar facilitaire middelen wil inzetten om de doelstellingen te realiseren en de dienstverlening te optimaliseren.	67
12.1.1	Vervanging van het slimme sluitsysteem.	67
12.1.2	Opmaak van een patrimoniumstrategie.	67
12.1.3	Track & Trace.	68
	Figuur 53 Totaal aantal gereden km per jaar.	68
12.2	De organisatie beheert de facilitaire middelen goed.	69
12.2.1	Beheer en opvolging van facilitaire middelen en keuringen.	69
12.3	De organisatie stelt op een systematische en wettige manier partners aan om opdrachten uit te voeren.	69
12.3.1	Aansluiting bij aankoopcentrales – CREAT.	69
12.4	De organisatie volgt opdrachten uitgevoerd door partners grondig op en gaat correct om met contracten.	70
12.4.1	Opvolging en vernieuwing van contracten.	70
12.5	Uitgaven voor facilitaire middelen blijven binnen de kredieten.	70
12.5.1	Budgettaire inschatting en opvolging binnen het meerjarenplan.	70
12.6	De organisatie evalueert regelmatig het facilitaire proces en de wijze waarop met de facilitaire middelen wordt omgegaan en stuurt bij waar nodig.	70
12.6.1	Digitalisering en systeemkoppelingen ter bevordering van efficiëntie.	70
13	Informatie- en communicatietechnologie (=ICT).	71
13.1	De organisatie heeft voor haar ICT-beleid eigen beleidskeuzes gemaakt om de doelstellingen te realiseren en de dienstverlening te optimaliseren.	71

13.1.1	Afname ILV-IT-punt.	71
13.2	De organisatie beheert de informatie en de ICT veilig.....	71
13.2.1	Maturiteitsmeting.....	71
13.2.2	Pentesting.....	71
13.3	De organisatie evalueert regelmatig haar ICT en stuurt bij waar nodig.	72
13.3.1	Jaarlijkse bespreking met accountmanager Cipal-Schaubroeck.....	72
13.3.2	Kwartaaloverleg met accountmanager VERA.....	72
13.3.3	De informatieveiligheidscel (IVC).	72

1 Inleiding.

Jaarlijks rapporteert de algemeen directeur over het organisatiebeheersingssysteem.

2 Het algemeen kader voor organisatiebeheersing.

Het algemeen kader zijn de op maat uitgewerkte en vastgelegde afspraken over de wijze waarop een bestuur in alle transparantie werkt aan de versterking van haar organisatiebeheersing. Dit kader 'voedt' en 'onderhoudt' het organisatiebeheersingssysteem.

Het algemeen kader voor organisatiebeheersing werd door de gemeente- en OCMW-raad goedgekeurd in vergadering van 31 mei 2021.

3 Aangepaste rapportering - thema's van de leidraad organisatiebeheersing.

De rapportering wordt aangepast aan de thema's van de leidraad organisatiebeheersing (<https://publicaties.vlaanderen.be/view-file/75141>).

Het rapport is opgebouwd rond de thema's en de doelstellingen.

- Doelstellingen en procesmanagement (=DP).

Het beleid en het beheer van een organisatie die goed functioneert, voldoen aan volgende doelstellingen rond organisatiebeheersing:

- De organisatie heeft het (beleids)planningsproces volledig doorlopen.
- Het doelstellingskader is doordacht en geeft richting aan alle aspecten van de organisatie.
- Het is voor elke dienst/afdeling/medewerker duidelijk aan welke doelstellingen hij/zij een bijdrage moet leveren om het (meerjaren)plan te realiseren.
- Het (beleids)planningsproces wordt regelmatig geëvalueerd en bijgesteld.

Bovendien realiseert de organisatie de volgende doelstelling rond organisatiebeheersing:

De organisatie beheerst haar sleutelprocessen goed.

- Belanghebbenmanagement (=BHM).

Goed omgaan met belanghebbenden is voor lokale besturen belangrijk.

Daarom moet de organisatie voldoen aan volgende doelstellingen rond organisatiebeheersing:

- De organisatie kent haar belanghebbenden en hun verwachtingen.
- De samenwerking tussen politieke organen en administratie verloopt goed.
- De organisatie kiest voor een goede samenwerking met andere (lokale) organisaties.
- De organisatie houdt rekening met signalen van burgers en organisaties voor de optimalisatie van haar dienstverlening.
- De organisatie evalueert regelmatig de manier waarop ze met haar belanghebbenden omgaat en stuurt bij waar nodig

- **Monitoring (=MON).**

Een adequaat en effectief monitoringsysteem voor lokale besturen voldoet aan volgende doelstellingen rond organisatiebeheersing:

- De organisatie weet over welke informatie en rapporten ze wil beschikken om de realisatie van haar doelstellingen en haar dienstverlening op te volgen.
- De organisatie volgt haar doelstellingen op aan de hand van accurate rapporten met data uit correcte en kwaliteitsvolle meetsystemen.
- De organisatie gebruikt de gerapporteerde informatie als sturingsinstrument.
- De organisatie evalueert regelmatig de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de meet- en rapportagesystemen en stuurt bij waar nodig

- **Financieel management (=FIM).**

Een goed financieel management voldoet aan deze doelstellingen rond organisatiebeheersing:

- De financiële planning op lange en korte termijn wordt op tijd opgemaakt en is gericht op de realisatie van de doelstellingen en de optimalisatie van de dienstverlening.
- De organisatie heeft een degelijke, transparante en betrouwbare financiële werking.
- De organisatie hanteert een adequate aanpak voor het correct innen van haar inkomsten en een goed beheer van haar uitgaven.
- De organisatie beschikt over relevante financiële rapporten.
- De organisatie evalueert regelmatig de financiële organisatieprocessen en stuurt bij waar nodig.

- **Organisatiestructuur (=ORG).**

Een goede organisatiestructuur voldoet aan deze doelstellingen rond organisatiebeheersing:

- Het organogram is opgemaakt met het oog op de realisatie van de doelstellingen en de optimalisatie van de dienstverlening.
- De nodige coördinatiekanalen zijn ingebouwd, zodat beslissingen van verschillende rechtspersonen/diensten/afdelingen op elkaar zijn afgestemd.
- De organisatiestructuur wordt geëvalueerd en waar nodig geoptimaliseerd.
- Projecten worden uitgewerkt volgens een haalbare methodologie

- **Personeelsbeleid (=HRM).**

Een adequaat en effectief functionerend personeelsbeleid voldoet aan volgende doelstellingen rond organisatiebeheersing:

- De organisatie heeft voor haar personeelsbeleid eigen beleidskeuzes gemaakt om de doelstellingen te realiseren en de dienstverlening te optimaliseren.
- De organisatie zet haar medewerkers in voor de realisatie van de doelstellingen en de optimalisatie van de dienstverlening.
- Medewerkers presteren volgens de vooropgestelde verwachtingen en krijgen voldoende kansen om zich verder te ontwikkelen.
- Het leidinggeven gebeurt op alle niveaus op een kwaliteitsvolle manier.
- De organisatie investeert in goede werkomstandigheden en in het welzijn van de medewerkers.
- De personeelsadministratie verloopt correct en personeelsvragen worden juist beantwoord.
- Personeelsuitgaven blijven binnen de beschikbare kredieten en rapporten over het personeel worden grondig opgevolgd.
- Het personeelsbeleid en de personeelsinstrumenten worden regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd.

- **Organisatiecultuur (=CUL).**

Wanneer er op een goede manier wordt ingezet op de organisatiecultuur, wordt er voldaan aan volgende doelstellingen rond organisatiebeheersing:

- De organisatie weet waar ze met haar organisatiecultuur naartoe wil, ze heeft haar belangrijkste waarden bepaald en past ze toe in de dagelijkse werking.
- De organisatie biedt ondersteuning aan medewerkers in deontologisch gevoelige situaties.
- De organisatiecultuur en de toepassing van de waarden worden regelmatig geëvalueerd en bijgestuurd.

- **Informatie en communicatie (=ICO).**

Een degelijk informatiebeheer en een goede interne en externe communicatie voldoen aan volgende doelstellingen rond organisatiebeheersing:

- De organisatie weet hoe ze haar interne communicatie, externe communicatie en informatiebeheer wil inzetten om de doelstellingen te realiseren en haar dienstverlening te optimaliseren.
- De interne communicatie focust op de realisatie van de doelstellingen en de optimalisatie van de dienstverlening.
- De externe communicatie focust op de realisatie van de doelstellingen en de optimalisatie van de dienstverlening.
- De organisatie beschikt over een efficiënt en betrouwbaar informatiebeheer.
- De organisatie evalueert regelmatig haar interne communicatie, externe communicatie en informatiebeheer en stuurt bij waar nodig.

- **Facilitaire middelen, opdrachten en contracten (=FAM).**

Een goede inzet van de facilitaire middelen voldoet aan volgende doelstellingen rond organisatiebeheersing:

- De organisatie weet hoe ze haar facilitaire middelen wil inzetten om de doelstellingen te realiseren en de dienstverlening te optimaliseren.
- De organisatie beheert de facilitaire middelen goed.
- De organisatie stelt op een systematische en wettige manier partners aan om opdrachten uit te voeren.
- De organisatie volgt opdrachten uitgevoerd door partners grondig op en gaat correct om met contracten.
- Uitgaven voor facilitaire middelen blijven binnen de kredieten.
- De organisatie evalueert regelmatig het facilitaire proces en de wijze waarop met de facilitaire middelen wordt omgegaan en stuurt bij waar nodig

- **Informatie- en communicatietechnologie (=ICT).**

Een adequaat ICT-beleid en –beheer voldoet aan volgende doelstellingen rond organisatiebeheersing:

- De organisatie heeft voor haar ICT-beleid eigen beleidskeuzes gemaakt om de doelstellingen te realiseren en de dienstverlening te optimaliseren.
- De ICT-dienstverlening is kwaliteitsvol.
- De organisatie beheert de informatie en de ICT veilig.
- De organisatie neemt maatregelen om bij onverwachte gebeurtenissen de werking van de ICT-systemen te waarborgen.
- Uitgaven voor en rapporten over ICT worden grondig opgevolgd.
- De organisatie evalueert regelmatig haar ICT en stuurt bij waar nodig.

4 Doelstellingen en procesmanagement (=DP).

4.1 De organisatie beheerst haar sleutelprocessen goed.

4.1.1 Procesmanagement.

In 2019 startten we met een gezamenlijk implementatietraject met Tielt-Winge. Er vonden workshops plaats waarbij er aan de hand van een generiek proces een beschrijving van een productproces werd gemaakt. De volgende stap was om in 2020 de medewerkers hun op papier uitgetekend proces te laten inbrengen in de IGEN tool. De opleiding samen met Tielt-Winge stond ingepland en hebben we noodgedwongen door corona dienen te annuleren. We mochten immers niet meer fysiek in groep vergaderen. En helaas hebben we deze in 2020, ondanks de mogelijkheid om via teams te vergaderen, niet terug kunnen inplannen. Een poging tot digitale product- en procesimplementatie enkel met de dienst burgerzaken en onthaal van de gemeente Geetbets gaf toch niet het gewenste resultaat. De invoering van proceswerking vereist ondersteuning door een expert ter plaatse.

Op woensdag 06 mei 2020 was er ook een uiteenzetting gepland voor de TGV-gemeenten aangevuld met Hoegaarden om met deze gemeenten samen te werken.

Omwille van Corona is dit niet doorgedaan.

In 2024 kon hier nog niet mee verder gegaan worden.

4.1.2 Dienstverleningsconcept.

Het nieuw dienstverleningsconcept vormt de rode draad wat betreft de digitalisering van onze werking, maar ook de stappen die dienen gezet te worden richting procesmanagement. Het is de bedoeling om ons onthaal verder inhoudelijk vorm te geven. Nl. een verdere uitbouw van het snelloket ter ondersteuning van de back-office diensten. De producten die hiervoor in aanmerking komen worden procesmatig in verschillende stappen ontleed om vervolgens te bepalen waar in deze stappen het onthaal een rol kan spelen.

In vergadering van 25 oktober 2021 werd door de raad het voorstel van werkwijze post corona als toekomstig blijvend concept goedgekeurd.

In dit concept worden **de onthaal- en snelbalie** terug in gebruik genomen door beide onthaalmedewerkers. Daarnaast werd de snelbalie onthaal uitgebreid met een aantal bijkomende producten. Beide balies zijn **steeds vrij toegankelijk** tijdens de openingsuren.

Product	Type actie
EID en kids-ID	aanvragen, activeren en afhalen
Adreswijziging op e-ID	aanpassen
PIN – PUK code	nieuwe aanvragen en activeren
Reispas	afhalen
Rijbewijs	afhalen
vreemdelingenkaart	activeren en afhalen
Allerlei attesten en akten, incl. strafregister	aanvragen
Reistoelating voor minderjarigen	aanvragen

Product	Type actie
Verkopen allerlei zoals PMD zakken, ...	aankopen
Ecowerf + toelatingen recyclagepark	registreren en aanpassen
Papieren deeltijdse arbeid	afstempelen

Daarnaast kunnen inwoners er ook steeds terecht voor het afgeven van documenten/post voor de gemeentelijke diensten en het OCMW, het maken van afspraken, toeristische info, het melden van klachten en problemen,...

Alle overige diensten blijven op afspraak verder werken. Dit om overvolle wachtzalen en uitlopende wachttijden te vermijden. Niets is zo gemakkelijk als op je afspraak meteen verder geholpen te worden.¹² Dit is ondertussen ook ingeburgerd bij huisartsenpraktijken, banken,

Een afspraak maken kan via het onthaal, via het afsprakenportaal op onze website of telefonisch op 011 58 65 00

Dagen	uren	snelbalie	Bevolking / Burgelijke stand	Ruimtelijke Ordering	Sociale dienst
maandag	9u00 – 12u00	Op vrije inloop	Op afspraak	Op afspraak	Op afspraak
dinsdag	17u00 – 20u00	Op vrije inloop	Op afspraak	Op afspraak	Op afspraak
woensdag	9u00 – 12u00 14u00 – 16u00	Op vrije inloop	Op afspraak	Op afspraak	Op afspraak
donderdag	9u00 – 12u00	Op vrije inloop	Op afspraak	Op afspraak	Op afspraak
vrijdag	9u00 – 12u00	Op vrije inloop	Op afspraak	Op afspraak	Op afspraak

¹ (Lokaal) besturen in coronatijden. H. Reynaert en T. Verhelst, uitgeverij Vandebroele, p. 44: “Men kan niet meer van de burgers verwachten dat ze een halve dag vrijaf nemen om administratieve zaken op orde te stellen (VVSG, 2021). De wachttijd, duur van dienstverlening en het aantal contactmomenten is, op de geleverde dienst na, de belangrijkste drijfveer die de gebruikerstevredenheid bepalen (Noels, 2014). In dit opzicht is het werken op afspraak een positief verhaal voor de inwoners, die tijd besparen omdat er geen wachtrij is en men geen onnodig verlof moet opnemen. Voor lokale besturen betekent het werken op afspraak een vereenvoudiging van hun werkplanning.”

² Inspiratiegids voor de (adjunct) algemeen directeur in lokale besturen. Auteur(s): Joëlle Eggermont, Kathleen Lambrechts, Kurt Parmentier, Roel Verhaert, Sandra Denis, William Vancleynenbreugel, uitgeverij Vandebroele, p.310: “Zo maakt werken op afspraak de drukte meer planbaar, het zorgt ervoor dat capaciteit en instroom beter kunnen worden gematcht. Logge lineaire openingstijden met een vrije inloop vergen een grote beschikbaarheid van medewerkers die niet steeds nodig is.”

5 Belanghebbendenmanagement (=BHM).

5.1 De samenwerking tussen politieke organen en administratie verloopt goed.

5.1.1 Uiteenzetting aan mandatarissen.

Ter gelegenheid van de start van de nieuwe legislatuur met de installatievergadering van 3 december 2024 werd er op 17 december 2024 door de leden van het managementteam een uiteenzetting gegeven aan de mandatarissen.

Elk lid van het managementteam behandelde zijn/haar deel van de organisatie.

6 Monitoring (=MON).

6.1 De organisatie weet over welke informatie en rapporten ze wil beschikken om de realisatie van haar doelstellingen en haar dienstverlening op te volgen.

Een gestructureerd rapporterings- en monitoringssysteem is er nog niet. De rapporteringsbehoeften zowel van het beleid als van het management zijn nog niet vastgelegd.

Wel wordt er ad-hoc gebruik gemaakt van Power BI.

De figuren in dit rapport werden ook aangemaakt met Power BI op basis van exports uit de software.

Voor de jaarlijkse halfjaarrapportering wordt er een bijlage gemaakt met een vergelijking van de 2 eerste kwartalen en dat voor de laatste 3 jaren.

Tijdens de jaarlijkse personeelsvergadering worden ook de ziektecijfers als de personeelssituatie toegelicht.

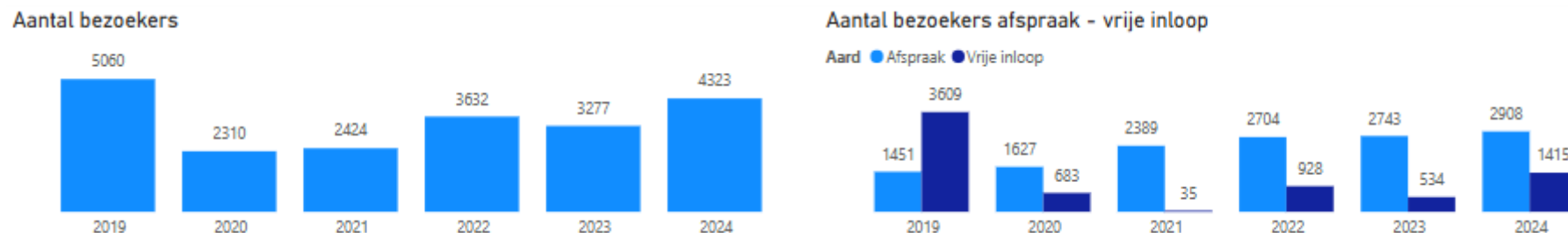
6.1.1 Bezoekers.

Ook in 2024 gebeurde de dienstverlening voor een aantal producten dus uitsluitend op afspraak en niet meer op vrije inloop en is er ook net zoals de vorige jaren een verschuiving naar een vorm van telefonische en digitale dienstverlening. Zo worden bv. heel wat “aankomsten in de gemeenten” via e-mail afgehandeld waarbij de activiteit niet geregistreerd wordt in JCC en dus niet zijn opgenomen in de cijfers.

Indien de agenda van de dienst het toelaat worden bezoekers zonder afspraak ook geholpen.

Heel wat rijbewijzen kunnen nu via het platform van de FOD onmiddellijk digitaal worden aangevraagd. Deze aanvragen komen dan bij de dienst burgerzaken terecht.

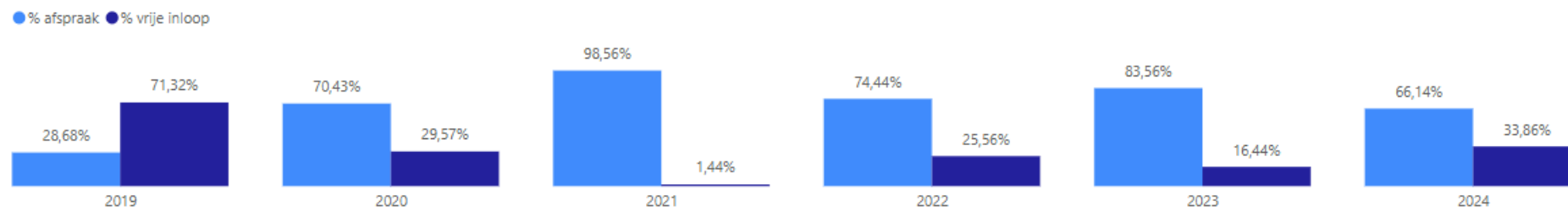
Figuur 1 Aantal bezoekers 2019-2024 – totaal en afspraak – vrije inloop.



Van 2019 naar 2020 was er een sterke daling van het aantal bezoekers. Vanaf 2022 is er weer een stijging van ongeveer 50 % t.o.v. 2021.

In 2023 is er een daling en in 2024 is het aantal bezoekers gestegen maar ligt nog onder het niveau van voor Corona.

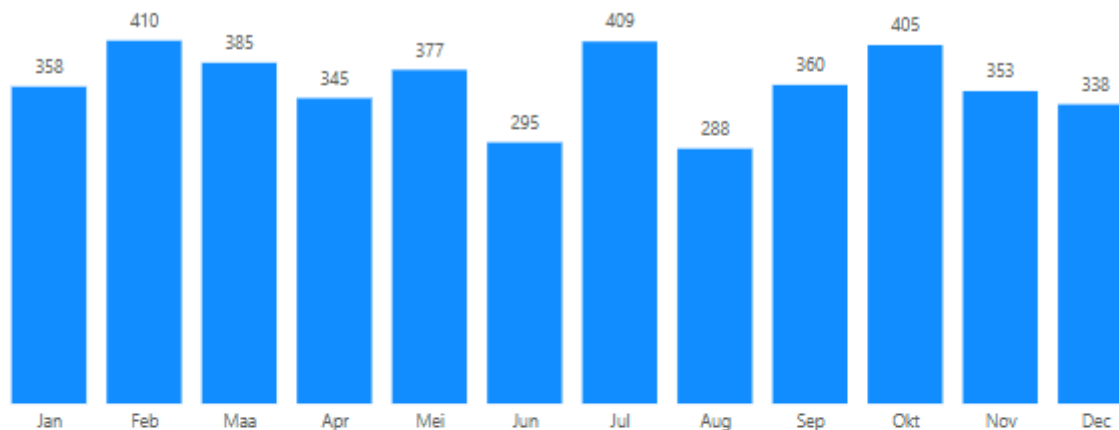
Figuur 2 Procentuele verdeling bezoekers afspraak – vrije inloop.



Daar waar in 2019 de verhouding vrije inloop-afspraak ongeveer 70-30 was, is dit sinds 2022 ongeveer omgekeerd.

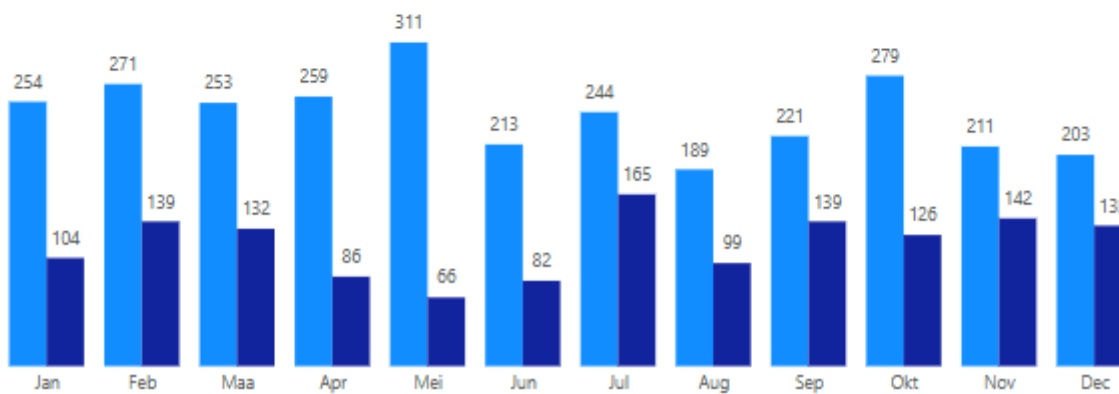
Figuur 3 Aantal bezoekers 2024 per maand.

Totaal aantal bezoekers 2024



Totaal aantal bezoekers 2024

Aard ● Afspraak ● Vrije inloop



De minst drukke maand in 2024 was juli, vervolgens oktober.

De openingsuren van het AC Den Molencouter zijn als volgt:

maandag: 9u00 – 12u00, dinsdag: 17u00 – 20u00, woensdag: 9u00 – 12u00, 14u00 – 16u00, donderdag: 9u00 – 12u00, vrijdag: 9u00 – 12u00

Figuur 4 Bezoekers per dag per tijdsblok 2024.

Tijdsblok	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Totaal
09.00-10.00u	327		356	266	247	1.196
10.00-11.00	199		217	159	166	741
11.00-12.00	144		127	89	110	470
12.00-13.00	4			1	8	13
13.00-14.00			35			35
14.00-15.00			268			268
15.00-16.00			147			147
16.00-17.00		66	5			71
17.00-18.00		598				598
18.00-19.00		483				483
19.00-20.00		301				301
Totaal	674	1.448	1.155	515	531	4.323

Tijdsblok	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Totaal
09.00-10.00u	7,56%		8,24%	6,15%	5,71%	27,67%
10.00-11.00	4,60%		5,02%	3,68%	3,84%	17,14%
11.00-12.00	3,33%		2,94%	2,06%	2,54%	10,87%
12.00-13.00	0,09%			0,02%	0,19%	0,30%
13.00-14.00			0,81%			0,81%
14.00-15.00			6,20%			6,20%
15.00-16.00			3,40%			3,40%
16.00-17.00		1,53%	0,12%			1,64%
17.00-18.00		13,83%				13,83%
18.00-19.00		11,17%				11,17%
19.00-20.00		6,96%				6,96%
Totaal	15,59%	33,50%	26,72%	11,91%	12,28%	100,00%

Dinsdag is de drukste dag gevolgd door de woensdag.

Het drukste tijdsblok in 2024 was dinsdag tussen 17.00 en 18.00 u met bijna 14 %, vervolgens de dinsdag tussen 18.00 en 19.00 u.

Tijdens de voormiddagen is het eerste openingsuur het drukst.

Er zijn ook enkele bezoekers buiten de openingsuren. De reden kan zijn dat er aangemeld werd vb. 1 minuut voor het eigenlijke begin of 1 of enkele minuten na het eigenlijke sluitingsuur.

Figuur 5 Bezoekers per dag per tijdsblok 2024 – op afspraak.

Tijdsblok	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Totaal	Tijdsblok	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Totaal
09.00-10.00u	255		285	191	156	887	09.00-10.00u	8,77%		9,80%	6,57%	5,36%	30,50%
10.00-11.00	124		141	90	85	440	10.00-11.00	4,26%		4,85%	3,09%	2,92%	15,13%
11.00-12.00	82		61	43	50	236	11.00-12.00	2,82%		2,10%	1,48%	1,72%	8,12%
12.00-13.00	1			1		2	12.00-13.00	0,03%			0,03%		0,07%
13.00-14.00			34			34	13.00-14.00			1,17%			1,17%
14.00-15.00			185			185	14.00-15.00			6,36%			6,36%
15.00-16.00			91			91	15.00-16.00			3,13%			3,13%
16.00-17.00		61				61	16.00-17.00		2,10%				2,10%
17.00-18.00		460				460	17.00-18.00		15,82%				15,82%
18.00-19.00		328				328	18.00-19.00		11,28%				11,28%
19.00-20.00		184				184	19.00-20.00		6,33%				6,33%
Totaal	462	1.033	797	325	291	2.908	Totaal	15,89%	35,52%	27,41%	11,18%	10,01%	100,00%

Dit geeft ongeveer hetzelfde beeld. Het drukste tijdsblok in 2024 was eveneens dinsdag tussen 17.00 en 18.00 u met bijna 16 %, vervolgens de dinsdag tussen 18.00 en 19.00 u.

Figuur 6 Bezoekers per dag per tijdsblok 2024 – vrije inloop.

Tijdsblok	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Totaal	Tijdsblok	Maandag	Dinsdag	Woensdag	Donderdag	Vrijdag	Totaal
09.00-10.00u	72		71	75	91	309	09.00-10.00u	5,09%		5,02%	5,30%	6,43%	21,84%
10.00-11.00	75		76	69	81	301	10.00-11.00	5,30%		5,37%	4,88%	5,72%	21,27%
11.00-12.00	62		66	46	60	234	11.00-12.00	4,38%		4,66%	3,25%	4,24%	16,54%
12.00-13.00	3				8	11	12.00-13.00	0,21%				0,57%	0,78%
13.00-14.00			1			1	13.00-14.00			0,07%			0,07%
14.00-15.00			83			83	14.00-15.00			5,87%			5,87%
15.00-16.00			56			56	15.00-16.00			3,96%			3,96%
16.00-17.00		5	5			10	16.00-17.00		0,35%	0,35%			0,71%
17.00-18.00		138				138	17.00-18.00		9,75%				9,75%
18.00-19.00		155				155	18.00-19.00		10,95%				10,95%
19.00-20.00		117				117	19.00-20.00		8,27%				8,27%
Totaal	212	415	358	190	240	1.415	Totaal	14,98%	29,33%	25,30%	13,43%	16,96%	100,00%

Ook hier is dinsdag de drukste dag, maar het drukste moment is dinsdag tussen 18.00u en 19.00u.

Figuur 7 Bezoekers niet opgedaagd.

Status	2022	2023	2024	Totaal	Aard	2024
<input type="checkbox"/> Niet opgedaagd	2	29	144	175	<input type="checkbox"/> Afspraak	
<input type="checkbox"/> Afspraak	2	29	144	175	<input type="checkbox"/> omgeving	14,58%
<input type="checkbox"/> burgerzaken	2	5	15	22	<input type="checkbox"/> welzijn	20,91%
<input type="checkbox"/> omgeving		7	35	42		
<input type="checkbox"/> openbare werken			2	2		
<input type="checkbox"/> welzijn		17	92	109		
Totaal	2	29	144	175		

Het valt op dat er in 2019, 2020 en 2021 er geen bezoekers “niet opgedaagd” zijn, het weinig waarschijnlijk is. Vermoedelijk gaat het om een verkeerde registratie.

In 2024 is het aantal het hoogst vooral bij de activiteitsclusters “welzijn” en “omgeving”.

Deze vertegenwoordigen respectievelijk 14,58 % en 20,91 % van de bezoekers voor deze activiteitscluster.

6.1.2 Activiteiten.

De diensten burgerzaken en onthaal zijn bij uitstek de publieksgerichte diensten.

Activiteiten zijn de producten die aangeboden worden. Een bezoeker kan tijdens een bezoek voor meerdere activiteiten (producten) komen.

Figuur 8 Aantal activiteiten burgerzaken en onthaal.

Activiteiten 2019-2024 burgerzaken, onthaal afspraak en vrije inloop

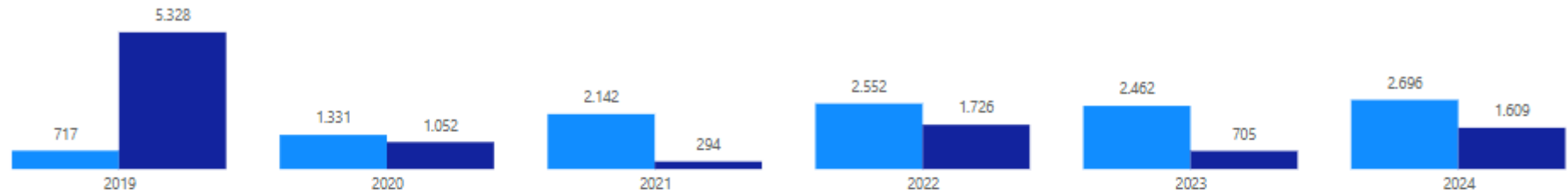


Het aantal activiteiten burgerzaken en onthaal is in 2020 (COVID-19) gedaald tot ongeveer 2.400 om terug te stijgen naar ongeveer 4.300 in 2024.

Figuur 9 Aantal activiteiten burgerzaken en onthaal verdeling afspraak - vrije inloop.

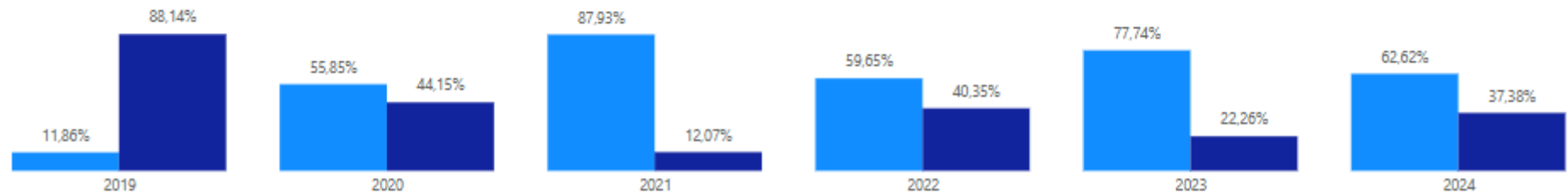
Activiteiten 2019-2024 burgerzaken, onthaal afspraak en vrije inloop

Aard ● Afspraak ● Vrije inloop



Relatieve verdeling activiteiten 2019-2024 burgerzaken, onthaal afspraak en vrije inloop

● % act afspraak ● % act vrije inloop



In 2024 is het aantal activiteiten vrije inloop gestegen zowel absoluut als relatief.

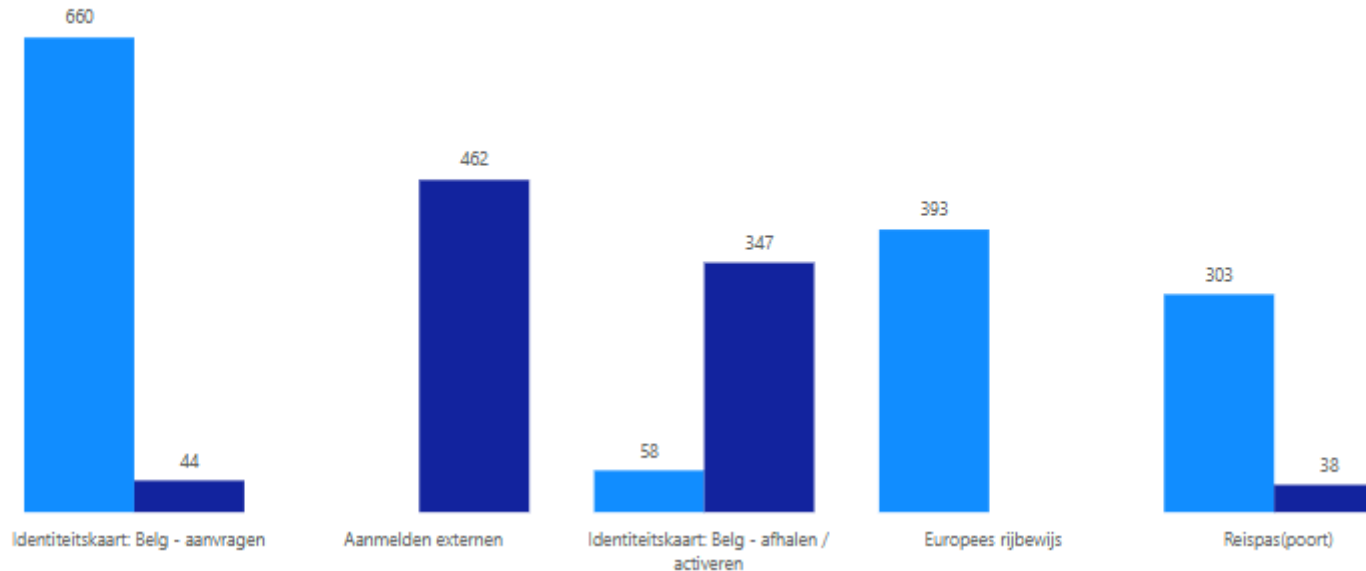
Dit geeft een gelijkaardig beeld als figuur 2 eerder.

Hier gaat het over activiteiten in figuur 2 over bezoekers.

Figuur 10 Aantal activiteiten burgerzaken en onthaal top 5 producten.

Top 5 activiteiten burgerzaken, onthaal 2024

Aard ● Afspraak ● Vrije inloop



Op 1 staat “Identiteitskaart Belg aanvragen”.

De grafiek geeft duidelijk aan dat het activeren van een EID toch nog op afspraak gebeurt, ook al is dat niet nodig. Inwoners maken dus toch soms nog graag een afspraak ervoor.

Op 2 staat ‘Aanmelden externen’ wat een belangrijke taak is in de onthaalfunctie.

Het aanvragen van een EID/reispaspoort zijn eigenlijk 2 producten op afspraak, maar de cijfers tonen toch dat dat ook op vrije inloop is gebeurd, hetgeen aantoont dat als de drukte het toelaat, inwoners die geen afspraak hebben toch worden geholpen.

De onthaalmedewerkers activeren sinds juli 2024 EID, dat blijkt ook duidelijk uit de cijfers.

Er zijn echter ook heel wel bezoekers zonder afspraak geholpen wanneer de agenda dit toeliet, maar de registratie hiervan is niet altijd of verkeerdelijk gebeurd. In de realiteit blijken er dus heel wat meer mensen geholpen te zijn, al dan niet op afspraak, dan opgenomen in de cijfers.

Het is nog een uitdaging om ook die dienstverlening in kaart te kunnen brengen.

Figuur 11 Aanvragen identiteitskaart Belg.

Activiteiten 2019-2024 burgerzaken afspraak en vrije inloop Identiteitskaart: Belg - aanvragen

Aard ● Afspraak ● Vrije inloop



Sinds 2024 zijn de vervangingen van de identiteitskaarten gestart, daarom zijn de aanvragen in 2024 sterk gestegen wat ook de komende jaren nog zo zal zijn.

6.1.3 Verloop van de dienstverlening.

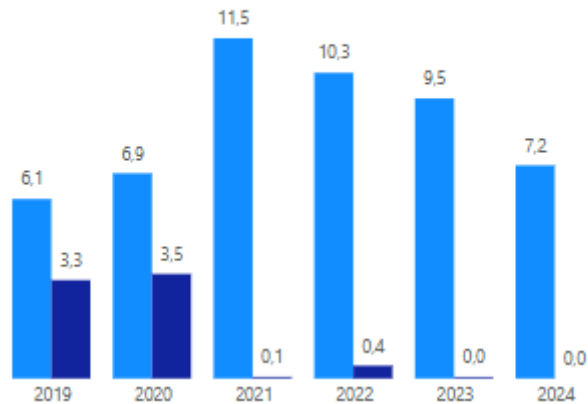
T1	T2	T3	T4
Klant meldt zich aan	Klant wordt opgeroepen	Tijd geplande afspraak	Product afgehandeld

Tijden	Berekening	Uitleg
Oproepduur	T2-T1	Tijd dat klant moet wachten vooraleer opgeroepen. Als het tijdstip van aanmelden zich veel voor het tijdstip van afspraak bevindt, kan deze dus hoog zijn. Het kan dat de klant veel te vroeg is.
Oproepwachtijd	T2-T3	Als deze positief is, wordt de klant opgeroepen na het tijdstip van de geplande afspraak. Indien deze negatief is, wordt de klant voor de geplande afspraaktijd opgeroepen.
Afhandeltijd	T4-T2	Tijd dat de afhandeling van het product in beslag neemt
Doorlooptijd	T4-T1	Tijd vanaf dat de klant toekomt en het product afgehandeld is.

Figuur 12 Gemiddelde oproepduur.

Gemiddelde oproepduur (oproepen - aanmelden) in minuten

Aard ● Afspraak ● Vrije inloop



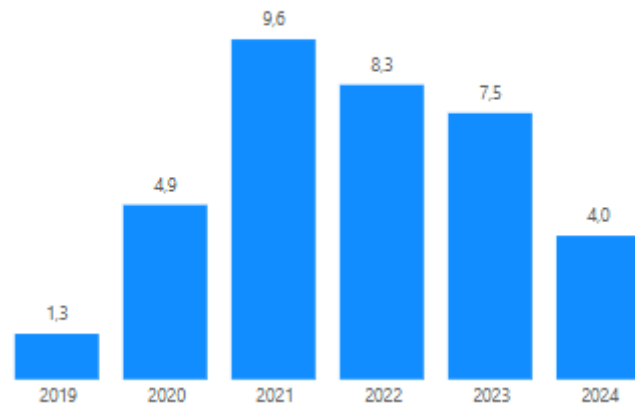
De gemiddelde oproepduur voor afspraken daalt van ongeveer 11 minuten in 2021 naar ongeveer 7 minuten in 2024.

Voor vrije inloop is deze vanaf 2023 0 omdat de registratie van de aanmelding tegelijkertijd met deze van de oproep gebeurde.

Figuur 13 Gemiddelde oproepwachtijd.

Gemiddelde oproepwachtijd (opgeroepen - afspraak) in minuten

Aard ● Afspraak

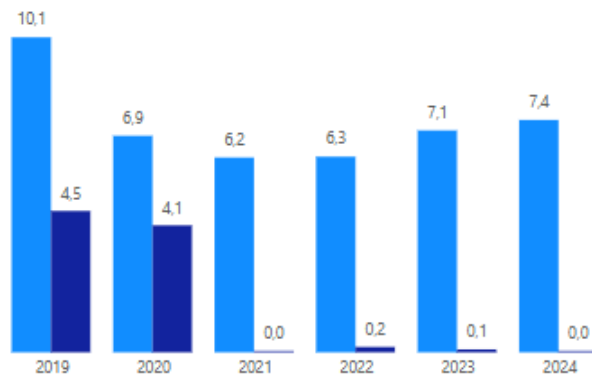


Dit is enkel voor afspraken en is van bijna 10 minuten in 2021 gedaald naar 4 minuten in 2024. De daling is wellicht ook te wijten aan een correcter gebruik van JCC.

Figuur 14 Gemiddelde afhandeltijd.

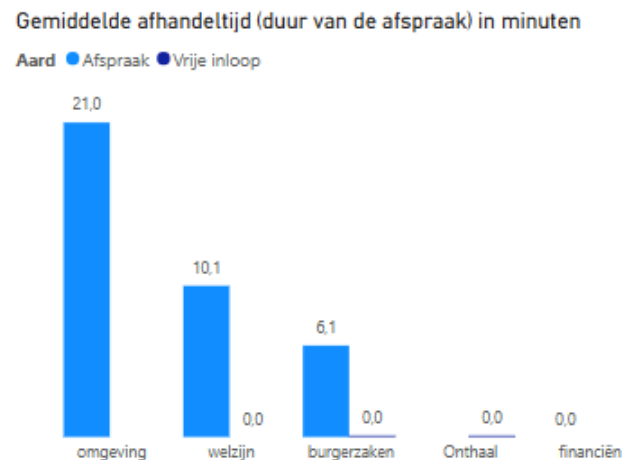
Gemiddelde afhandeltijd (duur van de afspraak) in minuten

Aard ● Afspraak ● Vrije inloop



Sinds 2021 stijgt de afhandeltijd licht van ongeveer 6 minuten naar ongeveer 7 minuten.

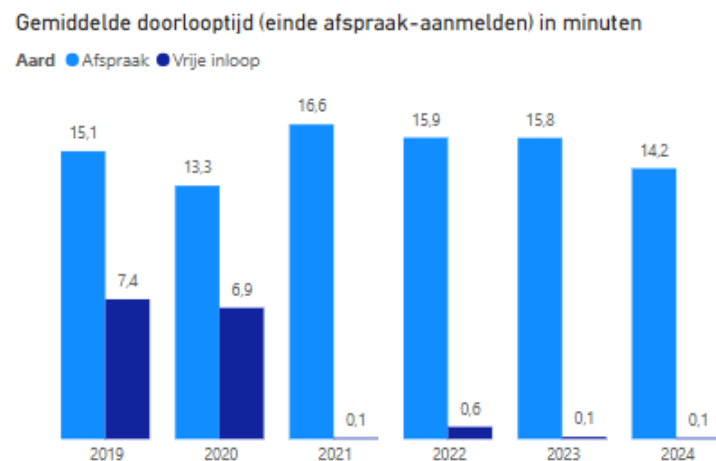
Figuur 15 Gemiddelde afhandeltijd per activiteitscluster in 2024.



Tussen de activiteitsclusters zijn er grote verschillen omwille van de aard van de activiteiten.

De gemiddelde afhandeltijd is het grootst bij omgeving hetgeen ook logisch is, vervolgens bij welzijn.

Figuur 16 Gemiddelde doorlooptijd.

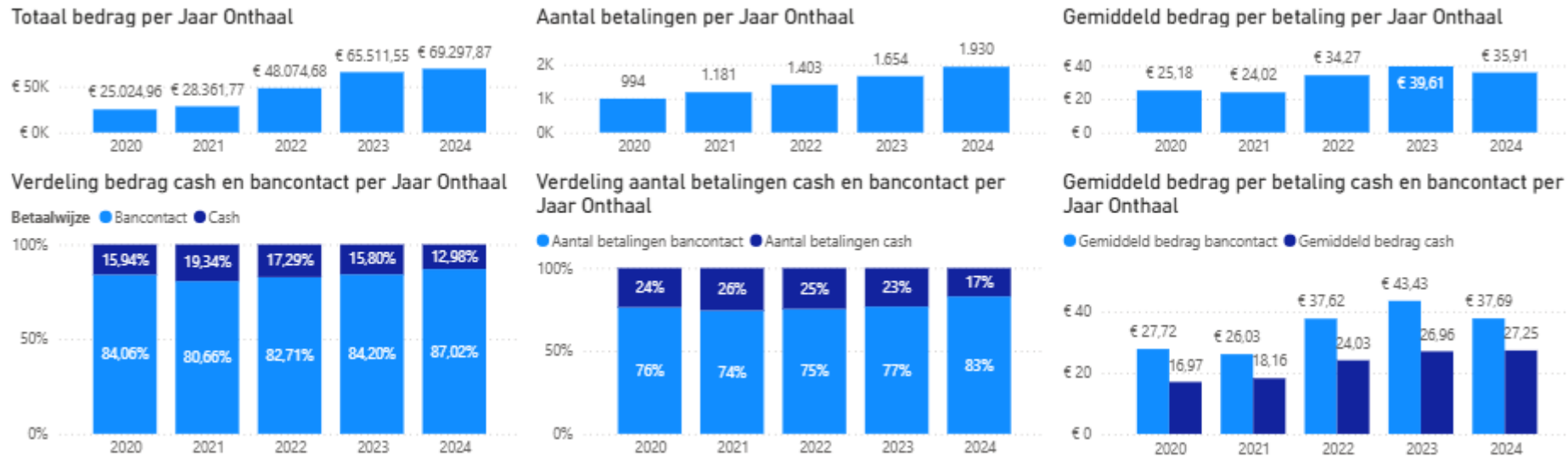


De gemiddelde doorlooptijd voor afspraken daalt licht van ongeveer 17 minuten in 2021 naar ongeveer 14 minuten in 2024.

Bij vrije inloop is die vanaf 2021 nagenoeg gelijk aan 0, omdat aanmelden, oproepen en afgehandeld ongeveer gelijktijdig gebeuren en ook omdat de “complexere” activiteiten sinds 202 enkel op afspraak zijn.

6.1.4 Verkopen.

Figuur 17 Verkopen onthaal 2020-2024.



De verkopen in 2024 zijn gestegen t.o.v. deze in 2023, de aantallen zijn eveneens hoger dan in 2023.

Het percentage verkopen cash zowel in bedragen als in aantallen, neemt jaarlijks af.

Het gemiddeld bedrag per betaling is gedaald.

Het gemiddeld bedrag van een betaling bancontact is hoger dan dat van een betaling in cash.

Figuur 18 Top5 verkopen productgroep bedragen.

Top 5 verkopen productgroep bedragen: 2019

Productgroep	Totaal bedrag
Belasting adm. stukken: reispassen	€ 11.919,00
Belasting adm. stukken: E-ID	€ 9.316,90
Belasting adm. stukken: Rijbewijzen	€ 7.720,00
Vrije tijd: activiteiten	€ 5.992,50
Belasting adm. stukken - vreemdelingen	€ 3.165,00
Totaal	€ 38.113,40

Top 5 verkopen productgroep bedragen: 2020

Productgroep	Totaal bedrag
Belasting adm. stukken: E-ID	€ 7.342,10
Belasting adm. stukken: Rijbewijzen	€ 5.985,00
Belasting adm. stukken: reispassen	€ 4.715,00
Vrije tijd: activiteiten	€ 1.338,00
Belasting adm. stukken - huwelijken	€ 925,00
Totaal	€ 20.305,10

Top 5 verkopen productgroep bedragen: 2021

Productgroep	Totaal bedrag
Belasting adm. stukken: Rijbewijzen	€ 9.340,00
Belasting adm. stukken: E-ID	€ 9.242,30
Belasting adm. stukken: reispassen	€ 5.079,00
Belasting adm. stukken - huwelijken	€ 1.100,00
Diftar	€ 837,00
Totaal	€ 25.598,30

Top 5 verkopen productgroep bedragen: 2022

Productgroep	Totaal bedrag
Belasting adm. stukken: reispassen	€ 17.042,00
Belasting adm. stukken: E-ID	€ 11.290,20
Belasting adm. stukken: Rijbewijzen	€ 8.885,00
Belasting adm. stukken - huwelijken	€ 3.050,00
Senioren (OCMW)	€ 1.980,00
Totaal	€ 42.247,20

Top 5 verkopen productgroep bedragen: 2023

Productgroep	Totaal bedrag
Belasting adm. stukken: reispassen	€ 25.040,00
Belasting adm. stukken: Rijbewijzen	€ 12.930,00
Belasting adm. stukken: E-ID	€ 11.298,40
Vrije tijd: activiteiten	€ 6.750,95
Begraafplaatsen - concessies & randinfrastructuur	€ 2.940,00
Totaal	€ 58.959,35

Top 5 verkopen productgroep bedragen: 2024

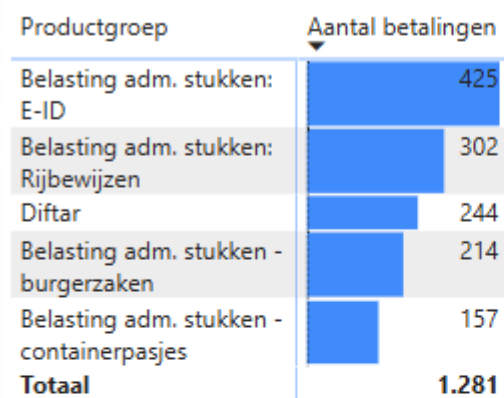
Productgroep	Totaal bedrag
Belasting adm. stukken: E-ID	€ 23.911,60
Belasting adm. stukken: reispassen	€ 21.666,00
Belasting adm. stukken: Rijbewijzen	€ 14.885,00
Vrije tijd: activiteiten	€ 1.830,00
Belasting adm. stukken - huwelijken	€ 1.650,00
Totaal	€ 63.942,60

Het bedrag van de verkopen van de top 5 van de productgroepen is sinds 2020 meer dan verdrievoudigd.

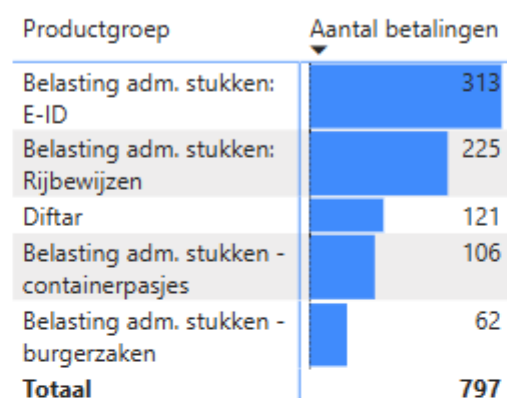
In 2023 was de meest verkochte groep de reispassen voor een bedrag van ongeveer € 25.000,00. In 2024 was dat de productgroep E-ID's met bijna € 24.000,00 een verdubbeling t.o.v. 2023.

Figuur 19 Top5 verkopen productgroep aantallen.

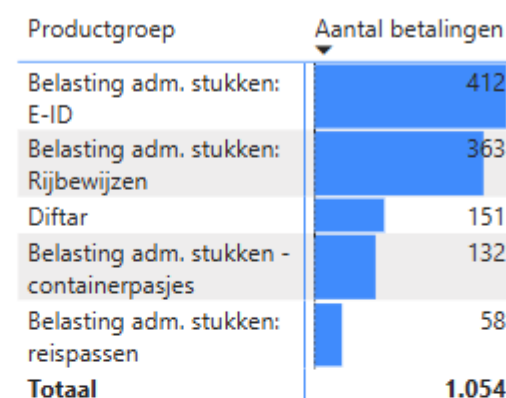
Top 5 verkopen productgroep aantallen: 2019



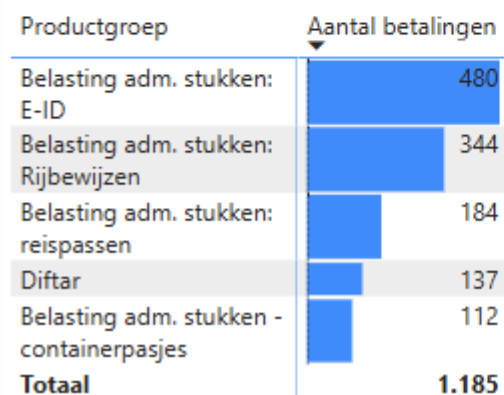
Top 5 verkopen productgroep aantallen: 2020



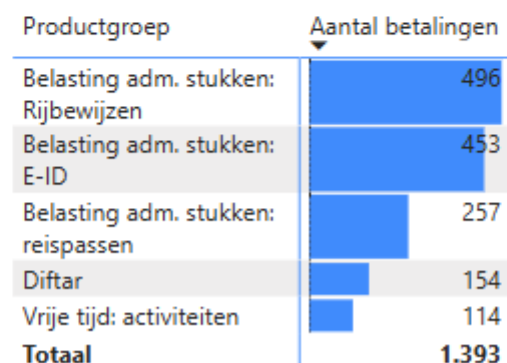
Top 5 verkopen productgroep aantallen: 2021



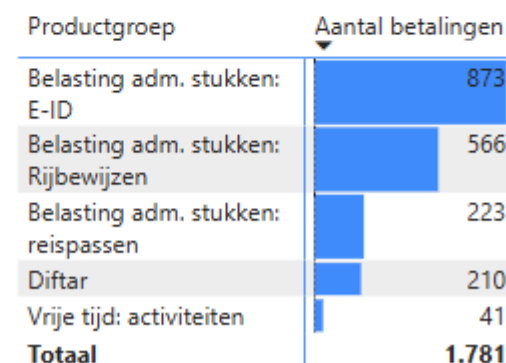
Top 5 verkopen onthaal productgroep aantallen: 2022



Top 5 verkopen onthaal productgroep aantallen: 2023



Top 5 verkopen onthaal productgroep aantallen: 2024



Het aantal van de verkopen van de top 5 van de productgroepen is sinds 2020 meer dan verdubbeld.

In 2023 was de meest verkochte groep de rijbewijzen met bijna 500 stuks. In 2024 was dat de productgroep E-ID's met 873 stuks bijna een verdubbeling t.o.v. 2023.

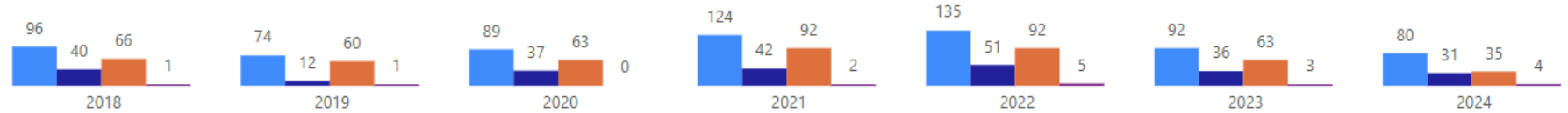
6.1.5 Omgevingsvergunningen en meldingen.

6.1.5.1 Omgevingsvergunningen.

Figuur 20 Omgevingsvergunningen.

Omgevingsvergunningen

● Ingediend ● Onontvankelijk of stopgezet ● Vergund ● Geweigerd



Omgevingsvergunningen beroepen per jaar

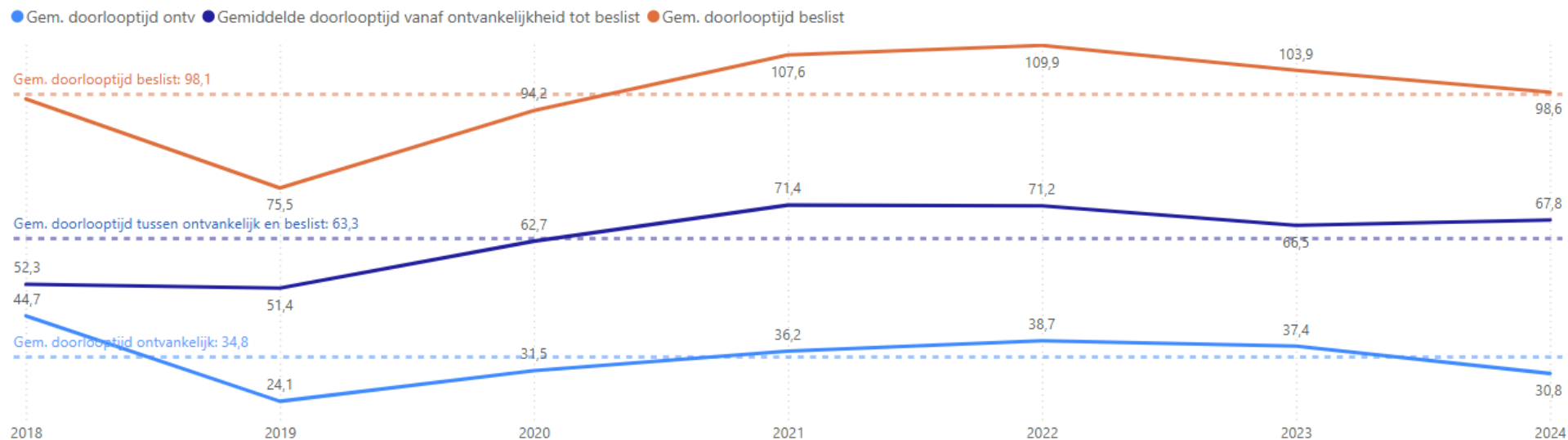


In 2024 werden er 80 omgevingsvergunningen ingediend en werden er 35 vergund en 4 geweigerd, 31 werden onontvankelijk verklaard en voor 1 dossier werd er in beroep gegaan.

Tussen de cijfers zijn er overlappings mogelijk tussen de jaren. Aanvragen die in jaar X werden ingediend kunnen vb. in jaar X+1 onontvankelijk verklaard, stopgezet of geweigerd worden.

Figuur 21 Omgevingsvergunningen – doorlooptijden.

Omgevingsvergunningen: gemiddelde doorlooptijd tot ontvankelijk, van ontvankelijk tot beslist en van indiening tot beslist per jaar



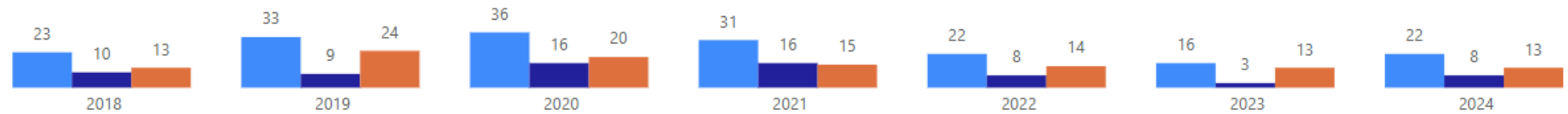
De doorlooptijden zijn in 2019 gedaald om vervolgens terug te stijgen tot 2022 om dan terug te dalen tot 2024. De doorlooptijd is sterk afhankelijk van de aard van het dossier. Het ene is al complexer dan het andere.

6.1.5.2 Meldingen.

Figuur 22 Meldingen.

Meldingen

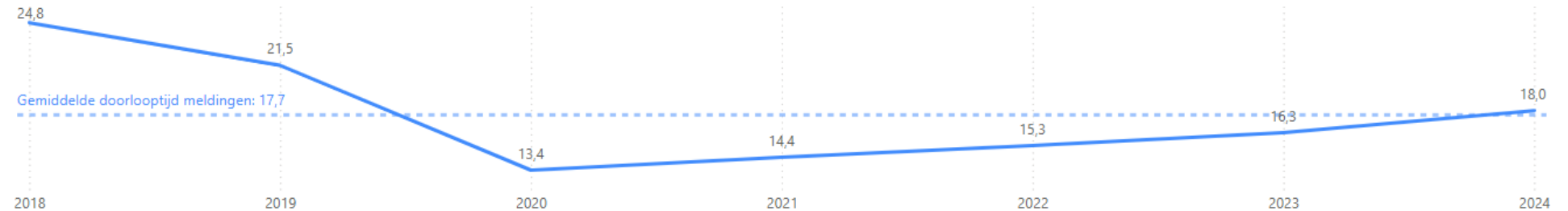
● Meldingen ingediend ● Meldingen ingetrokken of niet rechtsgeldig ● Meldingen akte genomen



In 2024 werden er 22 meldingen ingediend, 8 werden ingetrokken of waren niet rechtsgeldig en van 13 werd er akte genomen.

Figuur 23 Meldingen – doorlooptijden.

Meldingen: gemiddelde doorlooptijd



De doorlooptijd is in 2020 ongeveer gehalveerd t.o.v. 2018, om vervolgens terug te stijgen van 13,4 naar 18,0 in 2024.

6.1.6 Trajectcontrole.

Op 30 augustus 2024 werd er gestart met de trajectcontrole met het oog op het verbeteren van de verkeersveiligheid.

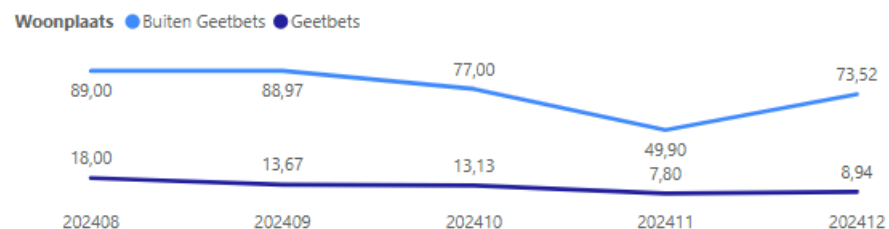
Figuur 24 Trajectcontrole overzicht.

Gemeente GEETBETS: Snelheidcontrole via Trajectcontrole van: 30-08-2024 t.e.m. 31-12-2024 aantal dagen: 124

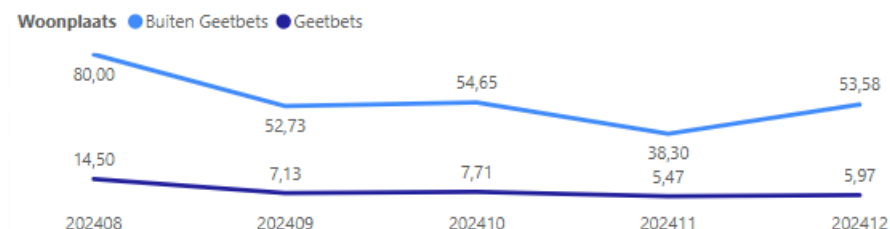
Trajectcontrole

Woonplaats	Buiten Geetbets				Geetbets			Aantal overtreeders	Gemiddeld aantal boetes per dag	Aantal dagen	Totaal		Aantal overtreeders	Gemiddeld aantal boetes per dag	Aantal dagen
	Aantal boetes	%	Aantal overtreeders	Gemiddeld aantal boetes per dag	Aantal boetes	Aantal	%				Aantal boetes	%			
2024	9.010	86,85%	5.265	72,66	124	1.364	13,15%	599	11,00	124	10.374	100,00%	5.862	83,66	124
Totaal	9.010	86,85%	5.265	72,66	124	1.364	13,15%	599	11,00	124	10.374	100,00%	5.862	83,66	124

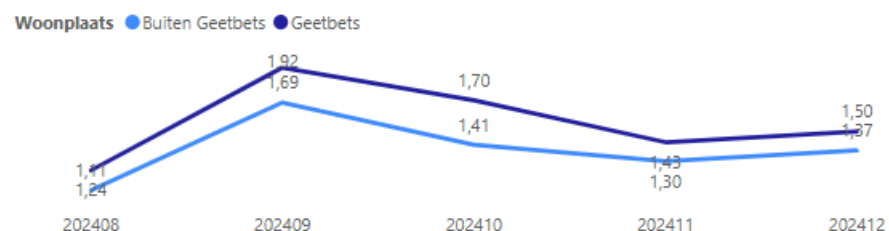
Gemiddeld aantal boetes per dag per maand



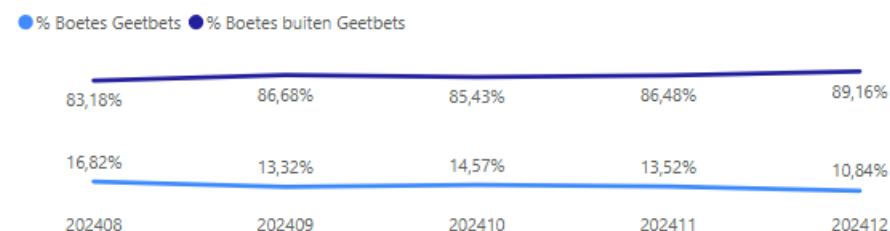
Gemiddeld aantal overtreeders per dag per maand



Gemiddeld aantal boetes per overtreder per maand



% boetes Geetbets - buiten Geetbets



In 2024 werden er in totaal 10.374 overtredingen vastgesteld.

Het aandeel van overtreeders van Geetbets bedroeg in 2024 ongeveer 13 % van het totaal. Het overgrote deel van de overtreeders waren van buiten Geetbets. Het aandeel van overtreeders uit Geetbets daalde van bijna 17 % in augustus tot ongeveer 11% in december.

Figuur 25 Trajectcontrole overzicht per traject.

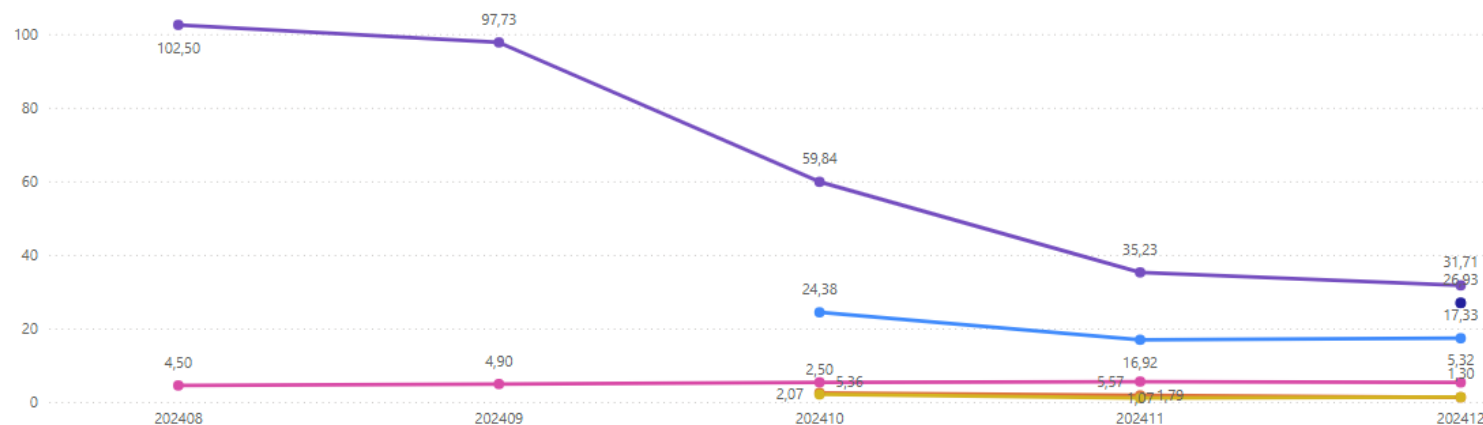
Gemeente GEETBETS: Snelheidcontrole via Trajectcontrole van: 30-08-2024 t.e.m. 31-12-2024 aantal dagen: 124

Gemiddeld aantal boetes per dag volgens traject

Jaar	2024			
Straat vaststelling	Begindatum	Aantal boetes	Aantal dagen	Gemiddeld aantal boetes per dag
Biesemstraat	3/10/2024	1.650	90	18,33
Borgloonstraat	2/12/2024	808	30	26,93
Broekstraat	16/10/2024	126	77	1,64
Kraaistraat	30/08/2024	654	124	5,27
Verdaelstraat	30/08/2024	7.032	124	56,71
Vijverstraat	17/10/2024	104	76	1,37
Totaal	30/08/2024	10.374	124	83,66

Gemiddeld aantal boetes per dag per maand volgens traject

Straat vaststelling ● Biesemstraat ● Borgloonstraat ● Broekstraat ● Kraaistraat ● Verdaelstraat ● Vijverstraat



De eerste 2 trajecten waarmee gestart werd, waren de Kraaistraat en de Verdaelstraat.

Het gemiddeld aantal boetes per dag³ was in de Verdaelstraat aanvankelijk zeer hoog meer dan 100 per dag in augustus (30 en 31 augustus) en dan sterk te dalen tot ongeveer 32 per dag. De Verdaelstraat diende als omleidingsweg voor de werken in de Glabeekstraat.

Uit de sterke daling blijkt het sterk ontradend effect van de trajectcontrole en dus een positief effect op de verkeersveiligheid.

³ Het aantal dagen is het aantal dagen dat er boetes werden geregistreerd per traject. Voor het geheel is dat het aantal dagen vanaf het eerste begin (12 dagen). Het gemiddelde aantal boetes wordt berekend als het aantal boetes gedeeld door het aantal dagen. Voor vb. De Biesemstraat is dat 1.650 gedeeld door 90 = 18,33 voor het geheel is dat dan 10.374 gedeeld door 124 = 83,66.

Figuur 26 Trajectcontrole – financieel overzicht.

Doelstellingenbeleid Boekjaar: 2024 GEMEENTE Actie: 06-001-010: GAS5 Trajectcontroles Exploitatie registraties t.e.m. 31/12/2024

Actie	Uitgavekrediet	Aangerekend	Ontvangstkrediet	Vordering	Saldo	Dekkingspercentage
▢ 06-001-010: GAS5 Trajectcontroles	€ 365.731,16	€ 415.009,56	€ 484.000,00	€ 499.374,00	€ 84.364,44	120,33%
▢ 2024	€ 365.731,16	€ 415.009,56	€ 484.000,00	€ 499.374,00	€ 84.364,44	120,33%
▢ Exploitatie	€ 365.731,16	€ 415.009,56	€ 484.000,00	€ 499.374,00	€ 84.364,44	120,33%
▢ I.A.1. Goederen en diensten	€ 74.979,16	€ 57.648,60	€ 0,00		-€ 57.648,60	
▢ 6110000: Elektriciteit	€ 2.250,00	€ 1.457,68	€ 0,00		-€ 1.457,68	
▢ 6139999: Andere erelonen en vergoedingen voor prestaties van derden	€ 160,00	€ 160,00	€ 0,00		-€ 160,00	
▢ 6142999: Software licenties	€ 6.129,16	€ 1.838,64	€ 0,00		-€ 1.838,64	
▢ 6160006: Sanctionerend gasambtenaar : kosten	€ 53.240,00	€ 39.303,50	€ 0,00		-€ 39.303,50	
▢ 6160400: GAS5 - Speos	€ 13.200,00	€ 14.888,78	€ 0,00		-€ 14.888,78	
▢ I.A.4. Toegestane werkingssubsidies	€ 35.200,00	€ 41.580,00	€ 0,00		-€ 41.580,00	
▢ 6494000: Toegestane werkingssubsidies aan andere overheidsinstellingen	€ 35.200,00	€ 41.580,00	€ 0,00		-€ 41.580,00	
▢ I.A.5. Andere operationele uitgaven	€ 255.552,00	€ 315.780,96	€ 0,00		-€ 315.780,96	
▢ 6461000: Concessies (TaaS)	€ 255.552,00	€ 315.780,96	€ 0,00		-€ 315.780,96	
▢ II.A.2.b. Andere belastingen en boetes	€ 0,00		€ 484.000,00	€ 499.374,00	€ 499.374,00	
▢ 7390000: Gasboetes voor lichte snelheidsovertredingen GAS5	€ 0,00		€ 484.000,00	€ 499.374,00	€ 499.374,00	
Totaal	€ 365.731,16	€ 415.009,56	€ 484.000,00	€ 499.374,00	€ 84.364,44	120,33%

In het boekjaar 2024 waren er voor € 415.009,56 uitgaven en voor € 499.374,00 ontvangsten of een positief saldo van € 84.364,44, hetgeen een dekkingspercentage van 120,33 % geeft.

6.2 De organisatie volgt haar doelstellingen op aan de hand van accurate rapporten met data uit correcte en kwaliteitsvolle meetsystemen.

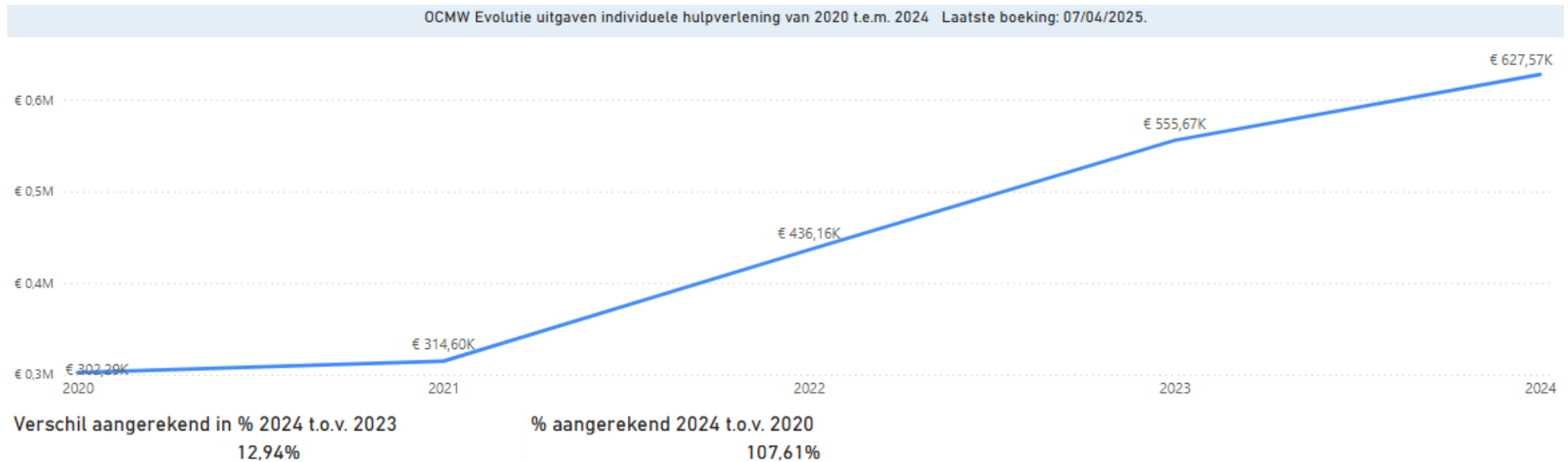
6.2.1 OCMW.

Een risico voor het OCMW is de stijgende werkdruk.

6.2.1.1 Uitgaven individuele hulpverlening.

Een indicator hiervan zijn de uitgaven voor individuele hulpverlening.

Figuur 27 Uitgaven voor individuele hulpverlening.



Sinds 2020 zijn de uitgaven voor de individuele hulpverlening sterk gestegen en zijn in 2024 meer dan verdubbeld t.o.v. 2020.

T.o.v. 2023 is er een stijging van bijna 13 %.

6.2.1.2 Leefloon.

Een andere indicator is de stijging van het aantal leefloonklanten, die begrepen is in de stijging van de uitgaven voor individuele hulpverlening.

Figuur 28 Aantal unieke klanten leefloon en equivalent leefloon.

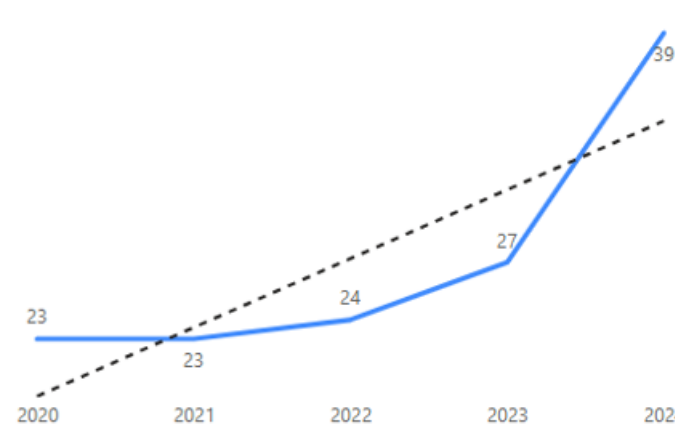
Aantal unieke klanten leefloon

Boekjaar	Aantal unieke klanten
2020	23
2021	23
2022	24
2023	27
2024	39

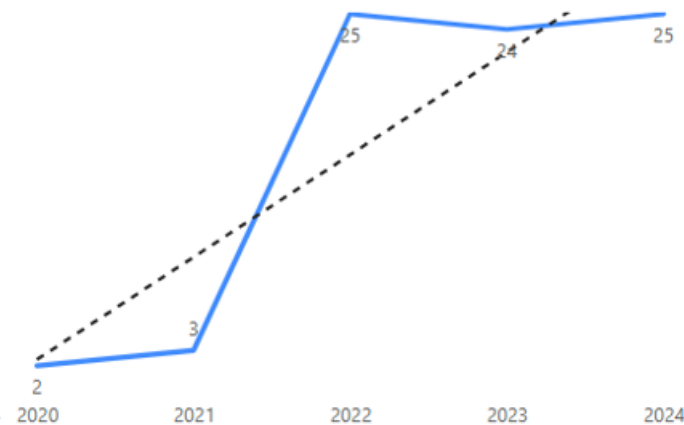
Aantal unieke klanten equivalent leefloon

Boekjaar	Aantal unieke klanten
2020	2
2021	3
2022	25
2023	24
2024	25

Aantal unieke klanten leefloon



Aantal unieke klanten equivalent leefloon



Het aantal unieke klanten leefloon is stijgend sinds 2022.

De stijging van 2024 t.o.v. 2023 bedraagt 44,44 %.

Bij het equivalent leefloon (vooral Oekraïners) is er vanaf 2022 een sterke stijging als gevolg van de oorlog in Oekraïne.

Sinds 2022 blijft het aantal klanten equivalent leefloon wel stabiel.

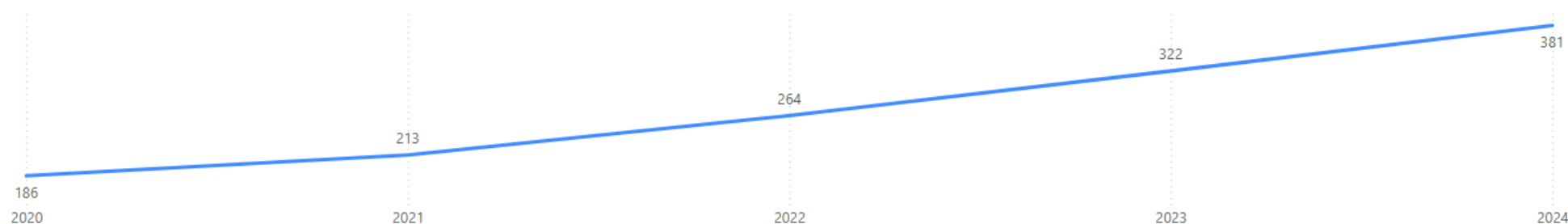
6.2.1.3 Aantal dossiers Bijzonder Comité Sociale Dienst (BCSD).

Figuur 29 Aantal dossiers Bijzonder Comité Sociale Dienst (BCSD).

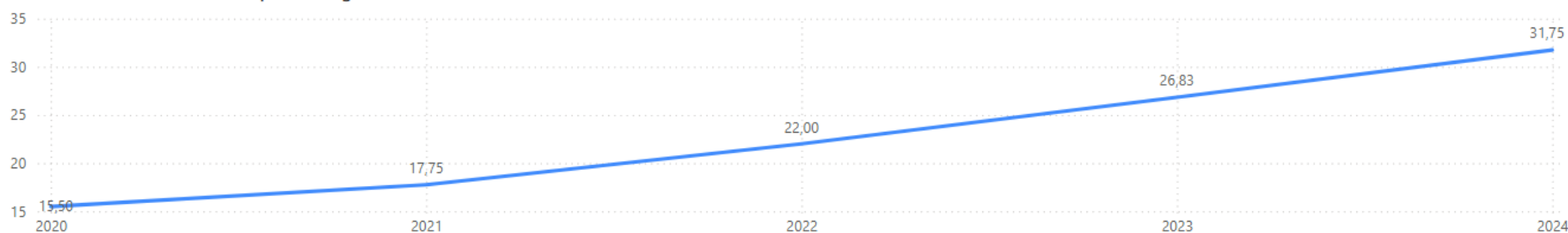
Nog een indicator van de stijgende werkdruk bij het OCMW is het aantal dossiers voor het BCSD.

Evolutie aantal dossiers BCSD van 2020 t.e.m. 2024														% 2024 t.o.v. 2021 (na Corona)	% 2024 t.o.v. 2023	Aantal zittingen 2024
Jaar	Jan	Feb	Mrt	Apr	Mei	Jun	Jul	Aug	Sep	Okt	Nov	Dec	Totaal			
2020	13	15	19	18	12	7	17	9	27	10	19	20	186			
2021	9	32	22	26	16	23	11	10	13	21	13	17	213			
2022	15	31	20	37	13	22	18	18	24	18	25	23	264	78,87%	18,32%	12
2023	24	40	25	22	27	33	19	14	33	26	33	26	322			
2024	17	43	26	23	36	26	34	39	37	32	38	30	381			
Totaal	78	161	112	126	104	111	99	90	134	107	128	116	1366			

Totaal aantal dossiers BCSD van 2020 t.e.m. 2024



Gemiddeld aantal dossiers per zitting van 2020 t.e.m. 2024



Als het Corona-jaar van 2020 buiten beschouwing gelaten wordt dan is het aantal dossiers van 2024 t.o.v. 2021 gestegen met bijna 80%.

T.o.v. van 2023 is er een stijging van bijna 20 %.

6.2.1.4 Oekraïnecrisis.

Na de COVID-19-crisis ontstond de Oekraïnecrisis wat als gevolg had dat Oekraïense vluchtelingen dienden opgevangen te worden.

Dit had een belangrijke impact op de werking van de dienst leven en welzijn (OCMW).

Daarom werd er een extra maatschappelijk werker ingeschakeld.

Voor de boeking van de ontvangsten en de uitgaven werd er onder het actieplan “11-004 Noodwoning” een actie 11-004-003 “Oekraïne” en een actie “11-009-002 GBO Oekraïne” aangemaakt waardoor er een rapportering van de uitgaven en ontvangsten mogelijk is:

Figuur 30 Het (financieel) overzicht 2022-2024.

OCMW Overzicht Oekraïne 11-004-003: Oekraïne, 11-009-002: GBO Oekraïne - Inzet GBO-projectmiddelen: boekjaren : 2022 t.e.m. 2024; laatste boeking: 08/05/2025							
EIF	Uitgavebudget	Aangerekend	Beschikbaar	Ontvangstbudget	Vordering	Saldo	Dekkingspercentage
<input type="checkbox"/> Exploitatie	€ 648.426,22	€ 658.447,60		€ 595.443,00	€ 663.601,00	€ 5.153,40	100,78%
<input type="checkbox"/>	€ 32.780,16	€ 43.706,88				-€ 43.706,88	
<input type="checkbox"/> I.A.1. Goederen en diensten	€ 58.828,24	€ 70.863,43				-€ 70.863,43	
<input type="checkbox"/> I.A.2.c. Niet-vastbenoemd niet-onderwijzend personeel	€ 156.773,03	€ 140.696,86				-€ 140.696,86	
<input type="checkbox"/> I.A.2.f. Andere personeelskosten	€ 5.500,79	€ 4.479,54				-€ 4.479,54	
<input type="checkbox"/> I.A.3. Individuele hulpverlening door het O.C.M.W.	€ 394.544,00	€ 398.700,89				-€ 398.700,89	
<input type="checkbox"/> II.A.1. Ontvangsten uit de werking				€ 87.000,00	€ 86.400,00	€ 86.400,00	
<input type="checkbox"/> II.A.3.b. Specifieke werkingssubsidies				€ 506.770,00	€ 574.644,00	€ 574.644,00	
<input type="checkbox"/> II.A.4. Recuperatie individuele hulpverlening				€ 954,00	€ 2.050,00	€ 2.050,00	
<input type="checkbox"/> II.A.5. Andere operationele ontvangsten				€ 719,00	€ 507,00	€ 507,00	
<input type="checkbox"/> Investing	€ 1.626,20	€ 2.374,21				-€ 2.374,21	
<input type="checkbox"/> I.B.1.c. Roerende goederen	€ 1.626,20	€ 2.374,21				-€ 2.374,21	
Totaal	€ 650.052,42	€ 660.821,81		€ 595.443,00	€ 663.601,00	€ 2.779,19	100,42%

De uitgaven zonder budgetrubriek voor een bedrag van 43.706,88 betreffen interne financiering, het OCMW betaalt de gemeente voor de huur van de voormalige rijkswachtkazerne.

Om de Oekraïnecrisis op te vangen ontvangt het OCMW subsidies, er is (voorlopig) **t.e.m. 2024** een positief saldo van € 2.779,19, m.a.w. werden de uitgaven gedekt door de ontvangsten. Het dekkingspercentage is 100%.

Figuur 31 Het (financieel) overzicht detail 2024.

OCMW Overzicht Oekraïne 11-004-003: Oekraïne, 11-009-002: GBO Oekraïne - Inzet GBO-projectmiddelen): boekjaar: 2024; laatste boeking: 08/05/2025							
EIF	Uitgavebudget	Aangerekend	Beschikbaar	Ontvangstbudget	Vordering	Saldo	Dekkingspercentage
Exploitatie	€ 283.335,63	€ 276.780,34	€ 6.555,29	€ 232.722,00	€ 265.419,00	-€ 11.361,34	95,90%
	€ 16.390,08	€ 16.390,08	€ 0,00			-€ 16.390,08	
I.A.1. Goederen en diensten	€ 27.203,05	€ 37.548,11	-€ 10.345,06			-€ 37.548,11	
I.A.2.c. Niet-vastbenoemd niet-onderwijzend personeel	€ 66.237,40	€ 67.055,58	-€ 818,18			-€ 67.055,58	
I.A.2.f. Andere personeelskosten	€ 2.461,10	€ 1.933,10	€ 528,00			-€ 1.933,10	
I.A.3. Individuele hulpverlening door het O.C.M.W.	€ 171.044,00	€ 153.853,47	€ 17.190,53			-€ 153.853,47	
6481000: Financiële steun	€ 544,00	€ 544,00	€ 0,00			-€ 544,00	
6482322: Financiële steun equivalent leefloon	€ 170.000,00	€ 153.151,12	€ 16.848,88			-€ 153.151,12	
6483000: Huisvestingskosten vluchtelingen	€ 500,00	€ 158,35	€ 341,65			-€ 158,35	
II.A.1. Ontvangsten uit de werking				€ 32.000,00	€ 41.196,00	€ 41.196,00	
II.A.3.b. Specifieke werkingssubsidies				€ 200.270,00	€ 223.699,00	€ 223.699,00	
7408011: Financiële steun equivalent leefloon				€ 170.000,00	€ 156.507,00	€ 156.507,00	
7408999: Overige specifieke werkingssubsidies OCMW				€ 30.270,00	€ 67.192,00	€ 67.192,00	
II.A.4. Recuperatie individuele hulpverlening				€ 128,00	€ 274,00	€ 274,00	
II.A.5. Andere operationele ontvangsten				€ 324,00	€ 250,00	€ 250,00	
Investering		€ 748,01	-€ 748,01			-€ 748,01	
I.B.1.c. Roerende goederen		€ 748,01	-€ 748,01			-€ 748,01	
Totaal	€ 283.335,63	€ 277.528,35	€ 5.807,28	€ 232.722,00	€ 265.419,00	-€ 12.109,35	95,64%

De uitgaven zonder budgetrubriek voor een bedrag van 16.390,08 betreffen interne financiering, het OCMW betaalt de gemeente voor de huur van de voormalige rijkswachtkazerne.

In 2024 is er een negatief saldo van € 12.109,35 en een dekkingsgraad van bijna 96%. Maar de ontvangsten en uitgaven situeren zich soms in een ander boekjaar.

Het grootste deel van de uitgaven zijn deze voor de individuele hulpverlening (€ 153.853,47), de ontvangen werkingssubsidies hiervoor bedragen € 156.507,00 dus quasi gelijk aan de uitgaven.

Figuur 32 Het (financieel) overzicht – aantal boekingen.

Actie	Aangerekend	Aantal boekingen	Aantal unieke klanten
☐ 11-004-003: Oekraïne	€ 389.783,22	1672	34
☐ 6482322: Financiële steun equivalent leefloon	€ 389.783,22	1672	34
2022	€ 86.056,30	448	20
2023	€ 150.575,80	608	18
2024	€ 153.151,12	616	19
Totaal	€ 389.783,22	1672	34

In 2022 waren er 20 “unieke klanten” leefloon en 448 boekingen leefloon in de boekhouding voor die 20 “unieke klanten”.

In 2023 was dat respectievelijk 18 en 608.

In 2024 19 en 616.

Voor één enkele Oekraïense vluchteling moet er door de sociale dienst ook heel wat gebeuren. De mensen moeten opgevangen worden als ze toekomen, ze moeten ondersteund worden enz Maar dat kan moeilijk gekwantificeerd worden.

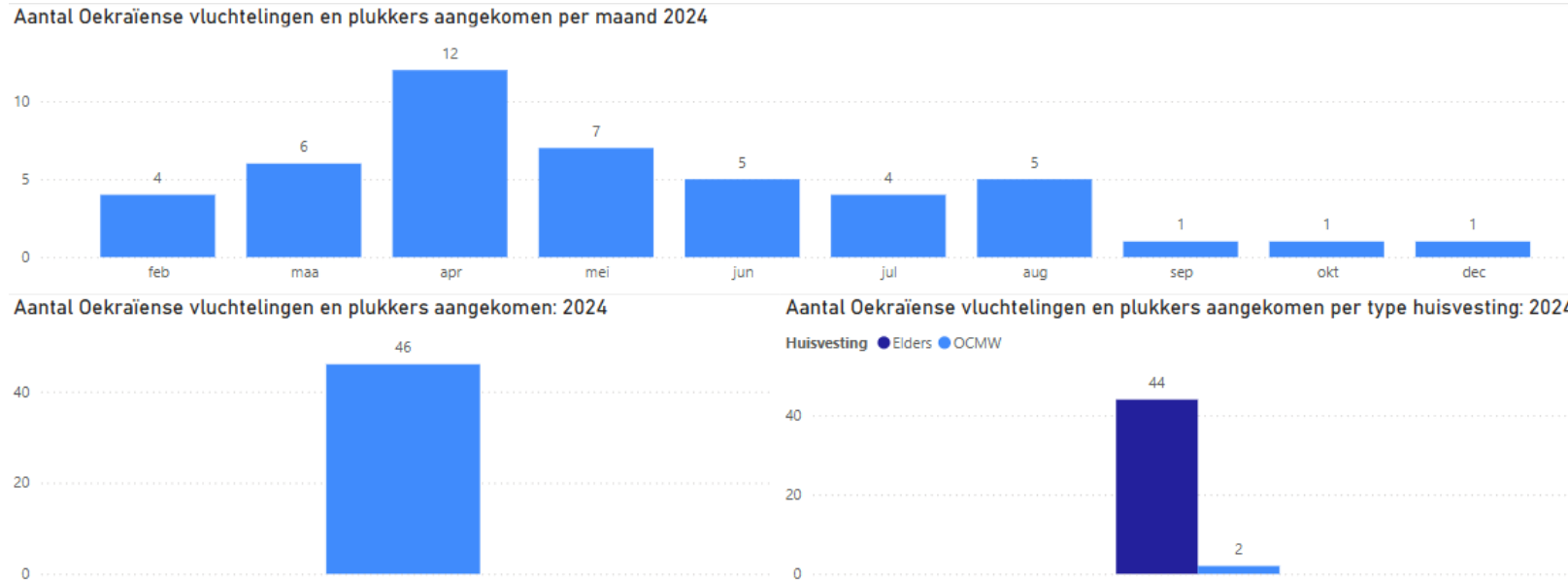
In het kader van organisatiebeheersing proberen we zicht te krijgen op de impact van de Oekraïense crisis op onze werking, maar het is niet eenvoudig om dat coherent (steeds op dezelfde manier) en consequent (elk geval) te registreren. Het geeft ook enkel een kwantitatief beeld. Het ene dossier leefloon is niet gelijk aan het andere.

Ook voor de dienst burgerzaken is er een grote impact, zoals registratie van aankomst, aanmaak verblijfskaart enz Niet alle Oekraïense vluchtelingen hebben een leefloon, sommigen worden opgevangen door burgers en zijn ook tewerkgesteld in bv. de fruitteelt.

De dienst Burgerzaken heeft aan DVZ reeds voorgesteld om voor de Oekraïners die als plukker naar België komen een andere procedure te mogen toepassen, maar tot op heden blijft de reactie om de algemene procedure te blijven volgen.

Het is echter enorm tijdrovend om voor elke plukker een woonstcontrole aan te maken, een nieuw rijksregisternummer te creëren en bijhorende collecte te maken voor de korte tijd dat ze maar aanwezig zijn. Vaak duurt het even eer de woonstcontrole is uitgevoerd, waardoor de periode die er nog rest om een A kaart aan te maken zeer kort is. Sommige A kaarten worden daardoor wel aangemaakt, maar niet meer geactiveerd. Daarenboven keren deze mensen na hun korte tewerkstelling ook vaak terug zonder burgerzaken in te lichten, waardoor heel vaak een procedure tot schrapping moet worden opgestart wat ook zeer tijdrovend is.

Figuur 33 Het overzicht van de aankomst van Oekraïense vluchtelingen.



In 2024 kwamen er 46 Oekraïense vluchtelingen toe, waarvan de meerderheid (44) elders gehuisvest werd en slechts 2 door het OCMW in de voormalige Rijkswachtkazerne.

Figuur 34 Verdeling per geslacht en leeftijd.

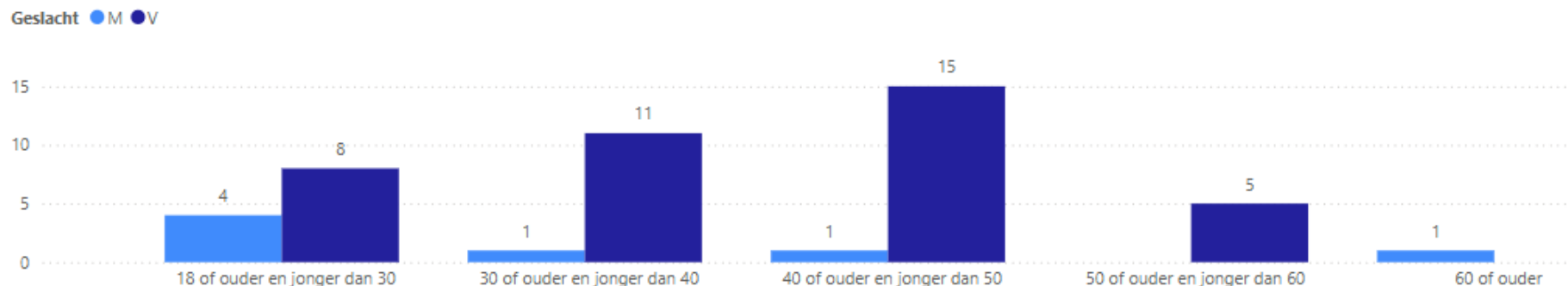
Aantal Oekraïense vluchtelingen en plukkers aangekomen per geslacht en huisvesting: 2024

Geslacht	M		V		Totaal	
	Aantal aankomst	Gemiddelde leeftijd	Aantal aankomst	Gemiddelde leeftijd	Aantal aankomst	Gemiddelde leeftijd
Elders	5	28,60	39	39,18	44	37,98
OCMW	2	42,50			2	42,50
Totaal	7	32,57	39	39,18	46	38,17

Het merendeel bestaat uit vrouwen: 39 tegenover 7 mannen. De gemiddelde leeftijd van de vrouwen is ook hoger 39 j tegenover 32,5 j bij de mannen. De gemiddelde leeftijd van de vluchtelingen door het OCMW gehuisvest (42,5 j) ligt ook hoger dan deze gehuisvest bij particulieren (ongeveer 38 j).

Figuur 35 Uitgesplitst per leeftijdscategorie.

Aantal Oekraïense vluchtelingen en plukkers aangekomen leeftijdscategorie en geslacht 2024



De grootste groep wordt gevormd door de vrouwen (15) in de leeftijdscategorie van “40 of ouder en jonger dan 50”.

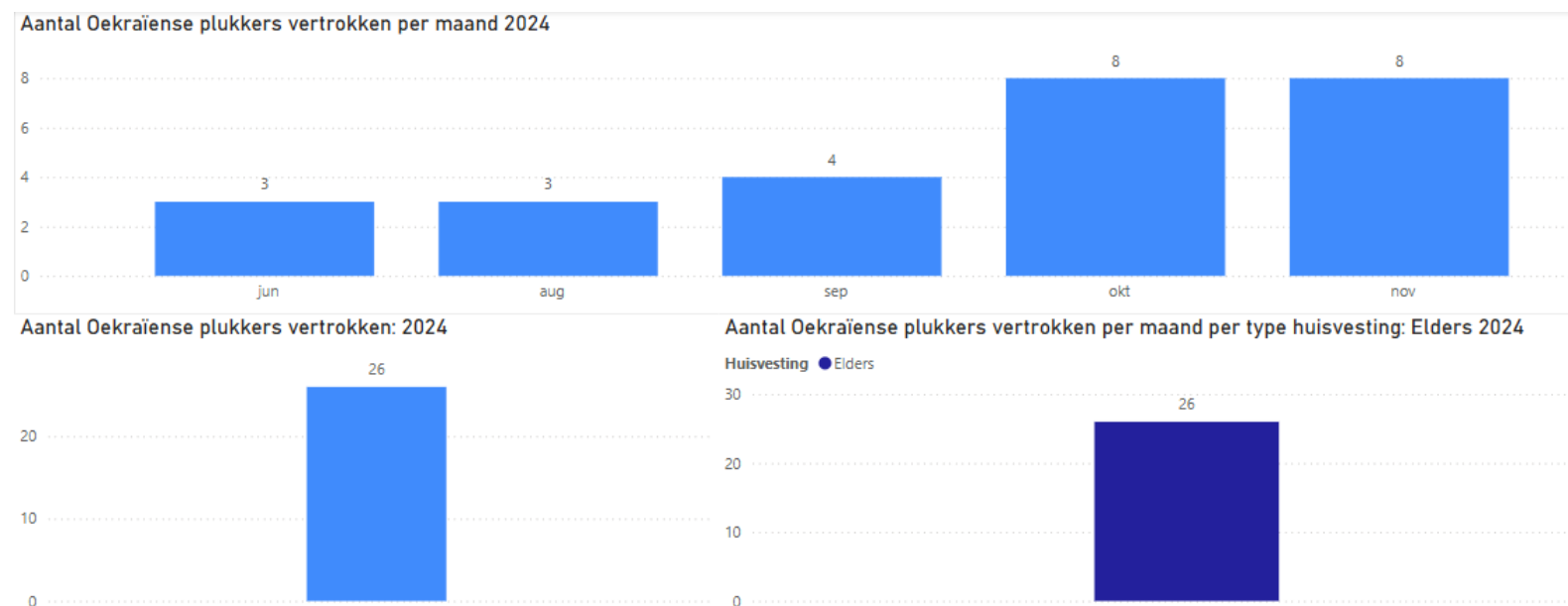
De grootste groep mannen en vrouwen samen (16) is de leeftijdscategorie van “40 of ouder en jonger dan 50”.

Figuur 36 Verder uitgesplitst per huisvesting.

Aantal Oekraïense vluchtelingen en plukkers aangekomen per geslacht, leeftijdscategorie en huisvesting 2024

Geslacht	Elders	OCMW	Totaal
M	5	2	7
18 of ouder en jonger dan 30	3	1	4
30 of ouder en jonger dan 40	1		1
40 of ouder en jonger dan 50	1		1
60 of ouder		1	1
V	39		39
18 of ouder en jonger dan 30	8		8
30 of ouder en jonger dan 40	11		11
40 of ouder en jonger dan 50	15		15
50 of ouder en jonger dan 60	5		5
Totaal	44	2	46

Figuur 37 Het overzicht van vertrek van Oekraïense vluchtelingen.



In 2024 zijn er 26 Oekraïense vluchtelingen vertrokken deze waren niet door het OCMW gehuisvest.

6.3 De organisatie evalueert regelmatig de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de meet- en rapportagesystemen en stuurt bij waar nodig.

6.3.1 Werkopdrachten.

De werkopdrachten worden geregistreerd in 3P.

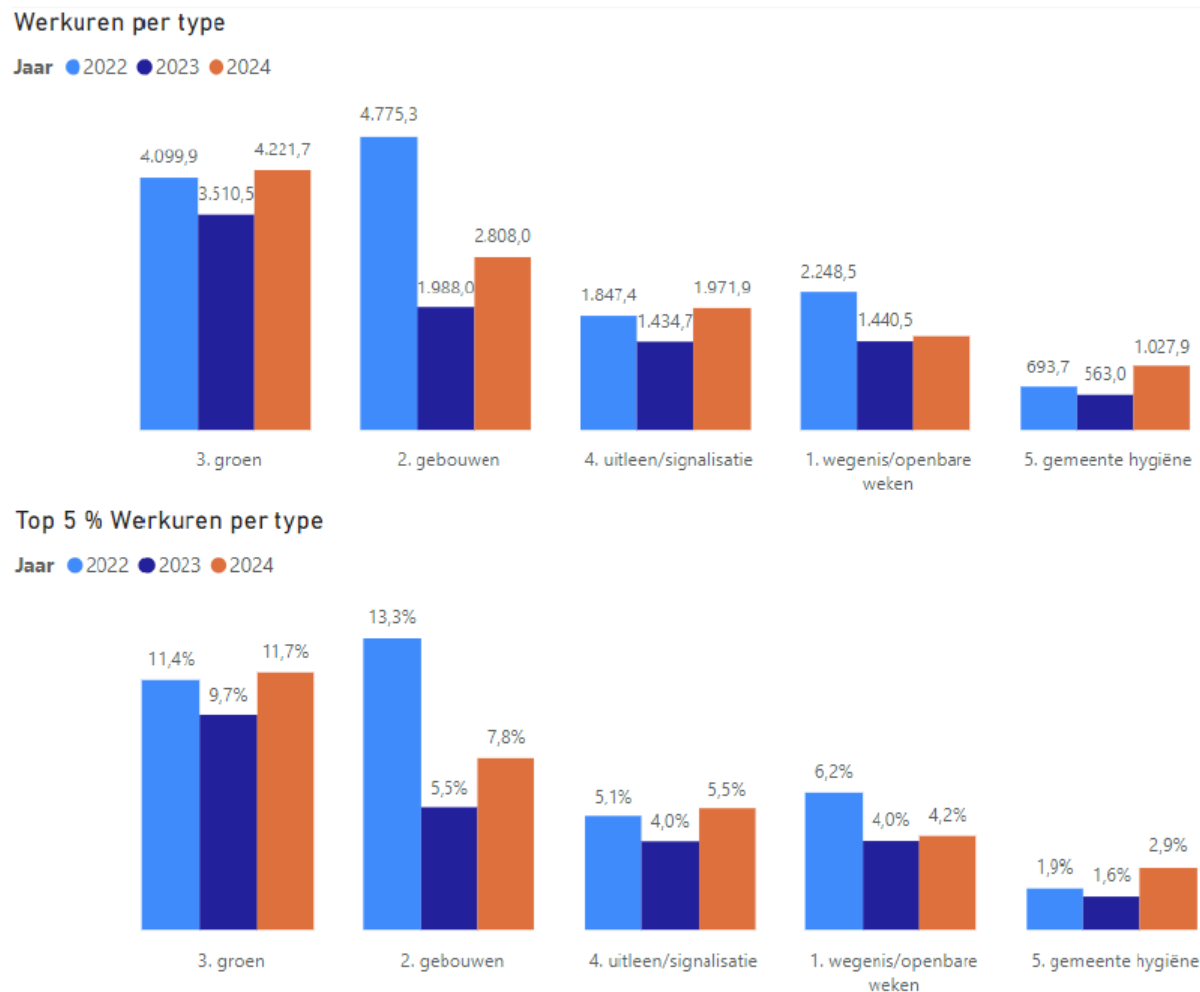
Elke werkopdracht komt overeen met een aantal werkuren

De werkopdrachten worden opgedeeld in volgende types

1. wegenis/openbare weken
2. gebouwen
3. groen
4. uitleen/signalisatie
5. gemeente hygiëne
6. voertuigen
7. OCMW

Op die manier kan er een overzicht gemaakt worden van werkuren per type.

Figuur 38 Werkuren per type absoluut en in %.

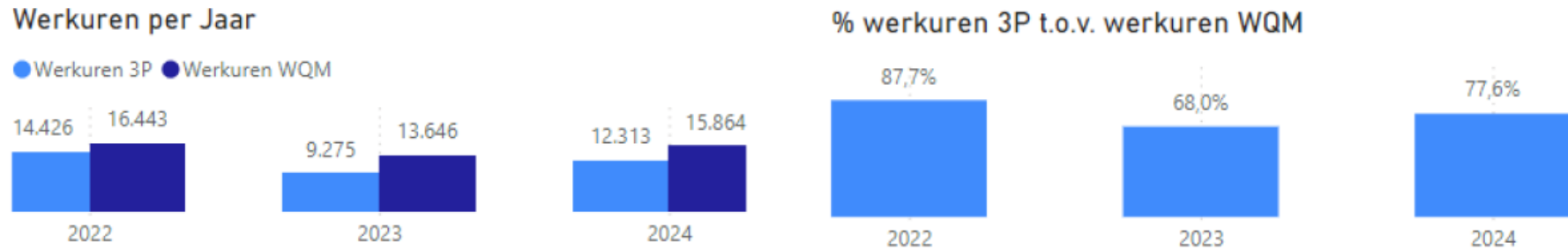


In 2024 werden de meeste werkuren besteed aan “Groen”, in 2023 was dat aan “Gebouwen”.

Een belangrijk risico is dat de opdrachten in 3P niet of onnauwkeurig geregistreerd worden.

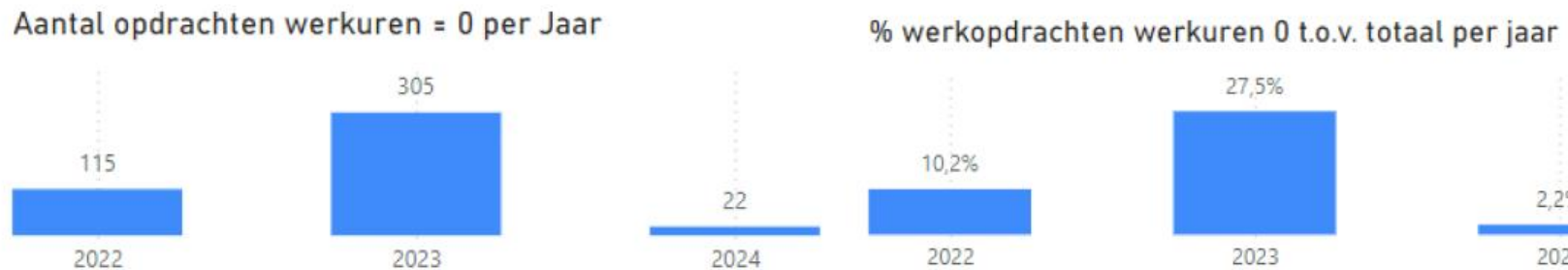
Daarom wordt de kwaliteit van de registratie van de werkuren in 3P nagegaan en werden de geregistreerde uren vergeleken met het theoretisch aantal gewerkte uren uit de weddetoepassing (WQM).

Figuur 39 Werkuren geregistreerd in 3P vergeleken met het theoretisch aantal werkuren.



In 2024 werd ongeveer $\frac{3}{4}$ van de theoretische werkuren geregistreerd. In 2023 lag het % lager, dat was o.a. te wijten aan de langdurige afwezigheid van de deskundige werken in eigen beheer.

Figuur 40 Aantal opdrachten werkuren = 0.



Het aantal opdrachten waarvoor er geen werkuren waren bedroeg in 2024 slechts 22 opdrachten of ongeveer 2 % van het totaal wat veel beter is dan het jaar voordien, toen het om dezelfde reden als hierboven aangehaald hoog was.

7 Financieel management (=FIM).

7.1 De financiële planning op lange en korte termijn wordt op tijd opgemaakt en is gericht op de realisatie van de doelstellingen en de optimalisatie van de dienstverlening.

7.1.1 Jaarrekening en aanpassing meerjarenplan.

Alvorens de jaarrekening, opvolgingsrapportering en aanpassing van het meerjarenplan worden geagendeerd is er steeds een grondige bespreking en toelichting op het managementteam.

Hierbij wordt er steeds een koppeling gemaakt tussen de verschillende documenten om zo de opvolging van de doelstellingen op een structurele wijze in te bedden in de organisatie.

In het najaar is er bij de meerjarenplanaanpassing steeds een diepgaand gesprek door de financieel directeur met de aparte diensthoofden om het meerjarenplan bij te sturen op korte en lange termijn maar ook om de leesbaarheid van de financiële gegevens te verbeteren.

Dit met de insteek dat iets dat men beter kan lezen en begrijpen ook beter opgevolgd kan worden, er wordt dan specifiek gekeken naar de omschrijvingen, naamgevingen, labels, filters,...

In 2024 was er hierbij steeds al een specifieke insteek naar het nieuwe meerjarenplan dat in 2025 zal opgemaakt moeten worden.

Voor de aanpassing van het meerjarenplan wordt op het managementteam een planning gemaakt samen met de betrokken diensthoofden om tegen het einde van het jaar rond te raken.

In 2024 betrof het een specifieke situatie waarbij er niet zoals gewoonlijk in december maar in november naar de raad gegaan moest worden omwille van de verkiezingen.

De jaarrekening wordt steeds in juni op de raden geagendeerd om zo te voldoen aan de aan artikel 260 van het decreet lokaal bestuur: “De jaarrekening wordt vastgesteld voor 30 juni van het boekjaar dat volgt op het boekjaar waarop de rekening betrekking heeft.”.

De financiële dienst maakt hiervoor een planning op met het extern bureau dat hen hierin ondersteunt.

Er wordt steeds getracht om eind mei de jaarrekening af te ronden zodat eventuele wijzigingen of problemen die opgemerkt worden door het managementteam nog kunnen aangepast worden.

Hierbij is er steeds specifieke aandacht inzake de aansluiting van de gebudgetteerde en de effectieve inkomsten en uitgaven (o.a. aan de hand van de schema's maar ook meer in detail bij de bespreking van de materiële verschillen of de impact van bepaalde concrete dossiers op de cijfers).

7.1.2 Grotere aankopen, grotere wijzigingen in het personeelsbestand en werking,... .

Verder worden grotere aankopen, grotere wijzigingen in het personeelsbestand en werking,... op het managementteam besproken om zo niet alleen de operationele impact maar ook de financiële impact vanaf de start in kaart te brengen. Er wordt zo flexibel als mogelijk gewerkt met de beschikbare middelen en meer specifiek ook met het personeelsbudget om de dienstverlening en werkdruk voor het eigen personeel zo goed als mogelijk te houden.

7.2 De organisatie heeft een degelijke, transparante en betrouwbare financiële werking.

7.3 Interne werkafspraken – halen betalingstermijnen.

De betrachting is om met de interne werkafspraken te komen tot een betaling binnen de 30 dagen na ontvangst van de factuur om zo als overheid een betrouwbare partij om mee samen te werken te zijn en te blijven.

De door het bestuur goedgekeurde betalingen worden verwerkt binnen de 5 dagen na effectieve goedkeuring van de uitgave.

Er zijn intern duidelijke afspraken over hoe er gewerkt moet worden met de financiële middelen.

Door de handtekeningregels bij de verschillende bankinstellingen kunnen gelden de organisatie in principe alleen maar verlaten via een verrichting met een dubbele handtekening.

Er zijn een aantal uitzonderingen inzake provisierekeningen.

Voor deze rekeningen volstaat één handtekening om geld de organisatie te laten verlaten maar hierbij zijn aparte procedures afgesproken om de risico's te beperken.

Daarnaast zijn er ook limieten op de bedragen op deze rekeningen en limieten op de bedragen die per dag de rekening mogen verlaten. Er wordt zo veel als mogelijk gewerkt met kaarten op naam om steeds te kunnen achterhalen wie verantwoordelijk was voor welke verrichting. De medewerkers binnen de financiële dienst kunnen verrichtingen doen binnen de eigen rekeningen van de organisatie om zo een goed werkbaar thesauriebeheer te bekomen.

7.4 De organisatie hanteert een adequate aanpak voor het correct innen van haar inkomsten en een goed beheer van haar uitgaven.

7.4.1 Het debiteurenbeheer.

Het debiteurenbeheer werd in 2024 opgevolgd via de foxtrot-boekhoudsoftware van Cipal-Schaubroeck.

De retributiereglementen met betrekking tot het debiteurenbeheer zoals goedgekeurd door de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn worden toegepast. Deze reglementen zijn terug te vinden via de raadpleegomgeving⁴.

Concreet wordt er gewerkt met een eerste gratis aanmaning en een 2de betalende aanmaning.

Bij gebrek aan betaling wordt finaal een deurwaarder ingeschakeld.

In het kader van belastingen wordt er, indien mogelijk, getracht om via een fiscaal derdenbeslag in te vorderen.

Hierdoor wordt de werking met de deurwaarder beperkt alsook de kosten voor de schuldenaar.

In toepassing van art. 177, 2^o wordt het debiteurenbeheer uitgevoerd met de nodige aandacht in het kader van voorkoming en bestrijding van armoede. In praktijk wordt er getracht naar de situatie van de schuldenaar te kijken.

Zo is er overleg met de sociale dienst om te kijken of het cliënten van hen betreffen en indien het geval hen een oplossing op maat aan te bieden.

Voor de meestal kleine openstaande vorderingen van de kinderopvang is er een structureel overleg met de coördinator. Zij ziet de betrokkenen regelmatig in persoon en kan op deze manier de betrokkenen discreet maar persoonlijk aanspreken om zo tot een correcte betaling te komen zonder bijkomende kosten.

Er wordt verder getracht om een onderscheid te maken tussen de niet-kunners en de niet-willers.

De niet-kunners krijgen een aanpak op maat. De niet-willers worden zeer kort en krachtig opgevolgd en doorlopen snel de stappen eerste gratis aanmaning, een 2de betalende aanmaning en een opvolging door de deurwaarder.

Men komt pas op de lijst van de niet-willers na verschillende pogingen om op een gewone manier tot inning te komen.

Er wordt steeds gekeken naar verbetermogelijkheden in het kader van het debiteurenbeheer.

Software aanpassingen in het kader van de werking van de facturatie van de kinderopvang, evenementen en het debiteurenbeheer zelf staan op de agenda om aangepakt te worden in de komende jaren.

Verder is er in 2024 ook een aanpassing geweest van de lay-out van onze facturen waarbij de QR-code een prominentere plaats heeft gekregen om zo tot een vlottere betaling te komen. Ook de inhoud van de aanmaningsbrieven is aangepast om ook op die manier de inning vlotter te bekomen.

⁴ <https://geetbets-echo.cipalschaubroeck.be/raadpleegomgeving/zittingen/056e757a-9581-4714-982d-6304ff997db7/agendapunten/3ea77c84-5828-47b2-80e3-726dd8cb9871> en <https://geetbets-echo.cipalschaubroeck.be/raadpleegomgeving/zittingen/18366ab8-d591-4f9e-848b-0c59f88ba898/notulen>

7.4.2 De uitgaven.

Inzake de uitgaven wordt er gewerkt met bestelaanvragen, bestelbonnen, goedkeuringslijsten van bestelbonnen, interne goedkeuring van ontvangen facturen via e-facturatie en goedkeuringslijsten van de aanrekeningen.

Op deze manier wordt er getracht om vanaf de intentie tot aankoop tot en met de betaling de nodige controles te hebben en te komen tot correcte uitgaven, goedgekeurd door de bevoegde organen en personen en binnen het beoogde budget.

De budgetcontrole zit op het hoogste niveau van het totaal van exploitatie, investeringen en financiering.

Er is echter een zachte budgetcontrole op niveau van de jaarbudgetrekening waarbij er een blokkade is van de intentie tot de uitgave tot er meer informatie is over de overschrijding van het budget op de jaarbudgetrekening.

Op die manier is er kritische reflectie van het huidige budget, kan het budget aangepast worden in de toekomst en kan de uitgave alsnog gebeuren op korte termijn.

De huidige manier van werken rond de effectieve goedkeuring van de aankopen werd op het managementteam besproken en wordt wat te traag en te rigide bevonden.

Er zou best een delegatie komen tot een bepaald bedrag aan de diensthoofden.

Een nieuwe aankoopprocedure moet uitgewerkt worden.

In de toekomst gaat de toepassing CS-bestellingen verplicht uitgerold worden, hierbij ontstaan er ook bijkomende mogelijkheden om tot een vlottere aankoopprocedure te komen.

Daarnaast is er een visumplicht op een relatief laag niveau om zo de nodige extra controle op de uitgaven te hebben.

In 2024 werd er een in-house opleiding voorzien inzake overheidsopdrachten om zo tot betere overheidsopdrachten te komen.

7.5 De organisatie beschikt over relevante financiële rapporten.

7.5.1 Foxtrot-toepassingen van Cipal-Schaubroeck.

Via de Foxtrot-toepassingen van Cipal-Schaubroeck kunnen goede rapporten gemaakt worden via de modules FoxRapport, CS-Rapportaal en Interne rapportering.

Verder worden waar nodig via export van bulkgegevens aparte rapporten gemaakt in Excel of Power BI.

Er wordt samen met het managementteam en het bestuur gekeken welke gegevens men gerapporteerd wil zien en met welke frequentie om zo op een structurele wijze de nodige relevante rapporten op te maken en te delen en niet alleen te werken met bepaalde rapportages op vraag.

7.6 De organisatie evalueert regelmatig de financiële organisatieprocessen en stuurt bij waar nodig.

7.6.1 Financiële organisatieprocessen.

De verschillende financiële organisatieprocessen worden grondig geëvalueerd bij grotere wijzigingen in de organisatie of in de software. Processen die goed lopen worden verdergezet.

Er zijn echter nog een aantal processen die niet op papier staan.

Er wordt gekeken hoe er eventueel door de inschakeling van een stagiair die een opleiding rond financiën volgt de processen op een uniforme wijze op papier kunnen worden gezet.

Zowel de procedures die reeds op papier bestaan maar ook die nog niet op papier bestaan.

Hierbij is er dan ook een frisse blik op het geheel.

De procedures kunnen nadien finaal voorgelegd worden aan het managementteam en opnieuw gecommuniceerd worden aan alle betrokkenen.

8 Organisatiestructuur.

8.1 Het organogram is opgemaakt met het oog op de realisatie van de doelstellingen en de optimalisatie van de dienstverlening.

8.1.1 Uitvoering geïntegreerd organogram gemeente en OCMW.

In vergadering van 25 oktober 2021 hebben de gemeente en de OCMW-raad het geïntegreerd organogram gemeente en OCMW goedgekeurd.

Vanaf 2022 werd gestart met de invulling ervan.

Voor de cluster Ruimte werden in 2024 aanwervingsprocedures gevoerd voor:

- De aanwervingsprocedure afdelingshoofd omgeving (deze functie werd in het organogram omgevormd tot statutair en was omwille van de bevordering van de titularis tot financieel directeur vacant), leidde in 2022 tot geen resultaat, werd in 2023 hernomen eveneens zonder resultaat, in 2024 kon er echter wel overgegaan worden tot een aanwerving.
- De aanwervingsprocedure beleidsmedewerker omgeving (deze werd in het organogram eveneens omgevormd tot statutair), leidde in 2022 tot geen resultaat, werd in 2023 hernomen eveneens zonder resultaat in 2024 kon er echter wel overgegaan worden tot een aanwerving.
- In 2024 werden er 2 aanwervingsprocedures voor meewerkende ploegbazen georganiseerd, wat leidde tot 2 aanwervingen.

Naast deze aanwervingsprocedures in het kader van de uitvoering van het geïntegreerd organogram werden er nog procedures gevoerd omwille van vervangingen.

8.2 De nodige coördinatiekanalen zijn ingebouwd, zodat beslissingen van verschillende rechtspersonen/diensten/afdelingen op elkaar zijn afgestemd.

8.2.1 Het managementteam.

Het managementteam bestaat uit volgende functies:

- Algemeen directeur, voorzitter.
- Stafmedewerker, secretaris.
- Financieel directeur.
- Clusterhoofd Ruimte.
- Afdelingshoofd Omgeving.
- Hoofdmaatschappelijk assistent – diensthoofd “Zorg leven en welzijn”.
- Diensthoofd Vrije Tijd.
- Diensthoofd Burgerzaken en onthaal.
- Burgemeester met raadgevende stem.

In 2023 werd het managementteam opgestart en kwam in 2024 op kruissnelheid.

Het vroegere diensthoofd burgerzaken en onthaal werd op 1 juni 2024 als stafmedewerker aangesteld via een bevordering.

Vervolgens werd de aanwervingsprocedure voor een nieuw diensthoofd burgerzaken en onthaal opgestart. Het nieuwe diensthoofd trad op 4 november 2024 in dienst.

Met 2 verkiezingen in 2024 (9 juni en 14 oktober 2024) lag de focus nog op de continuïteit van de dienst burgerzaken-onthaal en ging veel tijd van de stafmedewerker naar burgerzaken en onthaal.

Het afdelingshoofd omgeving trad op 24 juni 2024 in dienst.

Binnen het managementteam waren er in 2024 dus wat veranderingen waardoor het pas begin november 2024 volledig ingevuld was.

In 2024 vergaderde het managementteam 16 keer op volgende data:

18 januari 2024, 23 januari 2024, 20 februari 2024, 27 februari 2024, 13 maart 2024, 16 april 2024, 23 april 2024, 15 mei 2024, 22 mei 2024, 19 juni 2024, 18 september 2024, 8 oktober 2024, 24 oktober 2024, 4 november 2024, 21 november 2024 en 12 december 2024.

9 Personeelsbeleid (=HRM).

9.1 Medewerkers presteren volgens de vooropgestelde verwachtingen en krijgen voldoende kansen om zich verder te ontwikkelen. Het leidinggeven gebeurt op alle niveaus op een kwaliteitsvolle manier.

9.1.1 Functioneringscyclus.

De opdracht voor het opstarten van de functioneringscyclus werd in vergadering van 9 januari door het college gegund aan Probis.

Het proces werd in 2024 gestart met de opmaak van de functieprofielen, het zal pas in 2025 effectief kunnen gestart worden.

9.2 De organisatie investeert in goede werkomstandigheden en in het welzijn van de medewerkers.

9.2.1 Analyse psychosociale risico's.

In vergadering van 16 januari 2024 werd door het college opdracht gegeven aan COHEZIO tot het uitvoeren van een analyse psychosociale risico's op het werk. Het rapport ervan was einde 2024 beschikbaar en werd in 2025 ter kennis gegeven van het college en door COHEZIO voorgesteld aan het personeel.

9.2.2 Aanstelling vertrouwenspersoon.

In 2024 werd de deskundige interne werking en organisatie ook aangesteld als vertrouwenspersoon.

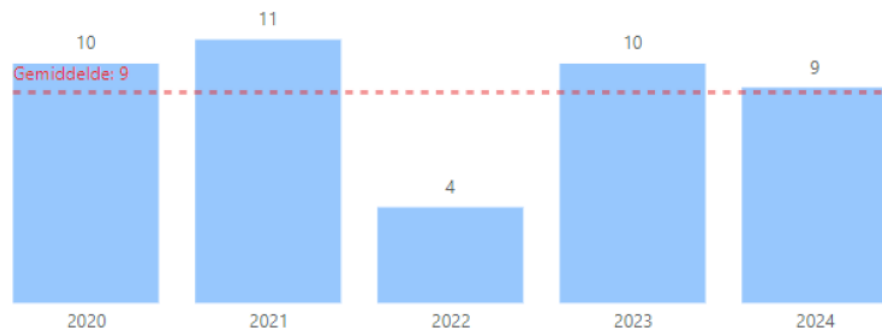
Deze vertrouwenspersoon kan doorverwijzen naar de juiste kanalen om gespecialiseerde hulp te kunnen vragen indien nodig.

9.3 Personeelsuitgaven blijven binnen de beschikbare kredieten en rapporten over het personeel worden grondig opgevolgd.

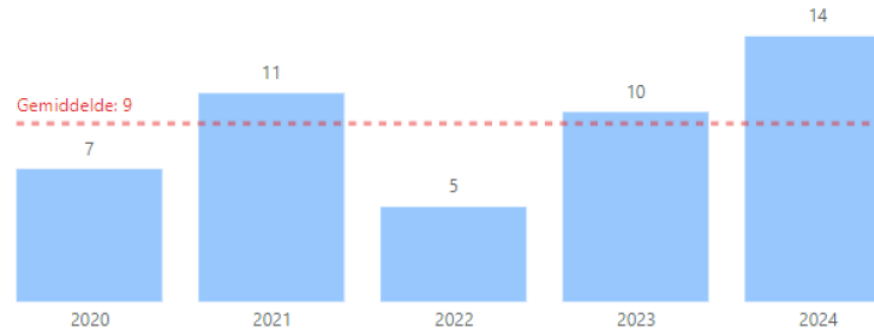
9.3.1 Personeelsbewegingen.

Figuur 41 Personeelsbewegingen.

Personeelsleden uit dienst gegaan in de jaren: 2020 t.e.m. 2024



Personeelsleden in dienst gekomen in 2020 t.e.m. 2024



In 2024 zijn er 9 personeelsleden uit dienst gegaan en 14 in dienst gekomen.

Gemiddelde leeftijd uit dienst

44,3

Gemiddelde leeftijd in dienst

36,3

De gemiddelde leeftijd van de personeelsleden die uit dienst gingen is ongeveer 44j, van de personeelsleden die in dienst kwamen ongeveer 36j.

Aantal personeelsleden in dienst geweest⁵.

Aantal personeelsleden in het jaar in dienst (geweest)



Het aantal personeelsleden dat in 2024 in dienst was bedraagt 84 en is gestegen t.o.v. 2023.

⁵ Indien een personeelslid uit dienst is gegaan en in hetzelfde jaar vervangen dan tellen beiden mee, dus geteld als 2 personeelsleden ongeacht de prestatiebreuk. Een halftijds personeelslid wordt net als een voltijds personeelslid geteld als 1. Een personeelslid met onbetaald verlof wordt meegeteld als 1.

9.3.2 Toestand personeel op 31 december 2024.

Figuur 42 Toestand personeel op 31 december 2024.

Dashboard personeelssituatie gemeente en OCMW GEETBETS op: 31/12/2024																	
VTE per niveau, arbeidsregime, en per organisatie, statuut en M/V incl. VTE dispo = (uitbetaald)																	
Bestuur	Gemeente						OCMW						Totaal				
	Contractuelen			Statutairen			Contractuelen			Statutairen							
	M	V	Totaal	M	V	Totaal	M	V	Totaal	M	V	Totaal					
⊖ A							3,00	3,00	6,00							6,00	
voltijds							3,00	3,00	6,00							6,00	
⊖ B	2,00	6,00	8,00	3,00	3,00	6,00	11,00	3,40	3,40	1,60	1,60	5,00	16,00				
deeltijds										2,40	2,40	1,60	1,60	4,00	4,00		
voltijds	2,00	6,00	8,00	3,00	3,00	6,00	11,00	1,00	1,00			1,00	12,00				
⊖ C							9,50	9,50	1,00	1,50	2,50	12,00	0,50	1,50	2,00	14,00	
deeltijds							5,50	5,50	0,50	0,50	6,00	0,50	0,50	1,00	7,00		
voltijds	4,00	4,00	1,00	1,00	2,00	6,00	6,00	1,00	1,00			1,00	7,00				
⊖ CAT							5,10	5,10				5,10	1,84	1,84	6,94		
deeltijds							5,10	5,10				5,10	0,84	0,84	5,94		
voltijds												1,00	1,00		1,00		
⊖ D	11,90		11,90	0,50		0,50	12,40							12,40			
deeltijds	2,90		2,90	0,50		0,50	3,40							3,40			
voltijds	9,00		9,00							9,00							9,00
⊖ E	1,32	1,80	3,12							3,12	1,00		1,00	1,00	4,12		
deeltijds	1,32	1,80	3,12							3,12							3,12
voltijds													1,00	1,00	1,00	1,00	
Totaal	15,22	22,40	37,62	4,50	7,50	12,00	49,62	1,50	6,74	8,24	1,60	1,60	9,84	59,46			

Toelichting: de volledig afwezigen (contractuelen > 1 j ziek, onbet. verlof, ... VTE = 0) worden bij de aantallen apart vermeld als 'Afw' aantal = 3. Statutairen in dispo eveneens apart vermeld, aantal = en VTE = 0 (uitbetaald). Aantal eff = excl afw. en dispo.

VTE en redenen onderbrekingen									
Bestuur	Reden	Gemeente			OCMW				
		Aantal	VTE aanstelling	VTE afw	VTE	Aantal	VTE aanstelling	VTE afw	VTE
	Afw ziekte > 1 jaar	1	0,75	0,00	43,00	9	7,64	0,00	7,64
	Deeltijdse hervat. (> 1j)	1	1,00	0,50	0,50	1	1,00	0,40	0,60
	Onbetaald verlof (deels)	2	2,00	0,40	1,60				
	Onbetaald verlof (volledig)	1	0,80	0,80	0,00				
	Ouderschapsverlof	2	2,00	0,40	1,60				
	Vrijwillige 4 dagen week					1	1,00	0,20	0,80
	Ziekte/disponibiliteit BB					1	1,00	1,00	0,00
	Ziekte/verminderde prest.	1	1,00	0,50	0,50				
	Zorg voor ziek familielid	2	2,00	0,38	1,62				
	Zorgkrediet	1	1,00	0,20	0,80	1	1,00	0,20	0,80
Totaal		62	53,55	3,93	49,62	13	11,64	1,80	9,84

Contractuelen en statutairen		
Statuut	VTE	% VTE
Contractuelen	45,86	77,13%
Statutairen	13,60	22,87%
Totaal	59,46	100,00%

Aantal personeelsleden effectief, volledig afwezig en in dispo										
Bestuur	Gemeente			OCMW			Totaal			
	Statuut	Eff	Afw	Dispo	Tot	Eff	Afw	Dispo	Tot	
Contractuelen	47	2		49	10		10	57	2	59
Statutairen	13			13	2	1	3	15	1	16
Totaal	60	2		62	12	1	13	72	3	75

Gemiddelde prestatiebreuk (excl. afw en dispo)			
Bestuur	M	V	Totaal
Gemeente	0,90	0,79	0,83
OCMW	0,75	0,83	0,82
Totaal	0,88	0,80	0,83

VTE (incl. dispo) per 1.000 inwoners bevolkingsaantal: 6258 op: 01/01/2024			
Bestuur	Contractuelen	Statutairen	Totaal
Gemeente	6,01	1,92	7,93
OCMW	1,32	0,26	1,57
Totaal	7,33	2,17	9,50

Gemiddelde leeftijd per bestuur, statuut en M/V							
Bestuur	Contractuelen			Statutairen			Totaal
	M	V	Totaal	M	V	Totaal	
Gemeente	49,37	45,72	47,08	49,88	49,60	49,71	47,61
OCMW	54,20	50,63	51,28	51,00	51,00	51,22	
Totaal	49,83	46,80	47,82	49,88	49,98	49,95	48,26

Verdeling aantal jonger dan 60 en 60 of ouder				
Bestuur	jonger dan 60	60j en ouder	% 60j en ouder	Aantal
Gemeente	53	9	14,52%	62
OCMW	12	1	7,69%	13
Totaal	65	10	13,33%	75

Verdeling aantal jonger dan 60 en 60 of ouder				
Statuut	jonger dan 60	60j en ouder	% 60j en ouder	Aantal
Contractuelen	53	6	10,17%	59
Statutairen	12	4	25,00%	16
Totaal	65	10	13,33%	75

Het totaal aantal VTE op 31 december 2024 bedroeg: 59,46, het totaal aantal hoofden 75, waarvan er 3 volledig afwezig waren en dus bedroeg het effectief 72.

Ongeveer 23 % van het personeel zijn statutairen.

Als het aantal afwezige personeelsleden (contractuelen > 1j ziek, onbetaald verlof met VTE= 0 en dispo) zijnde 3 wordt uitgedrukt t.o.v. het totaal aantal personeelsleden zijnde 75 dan is dat 4 %.

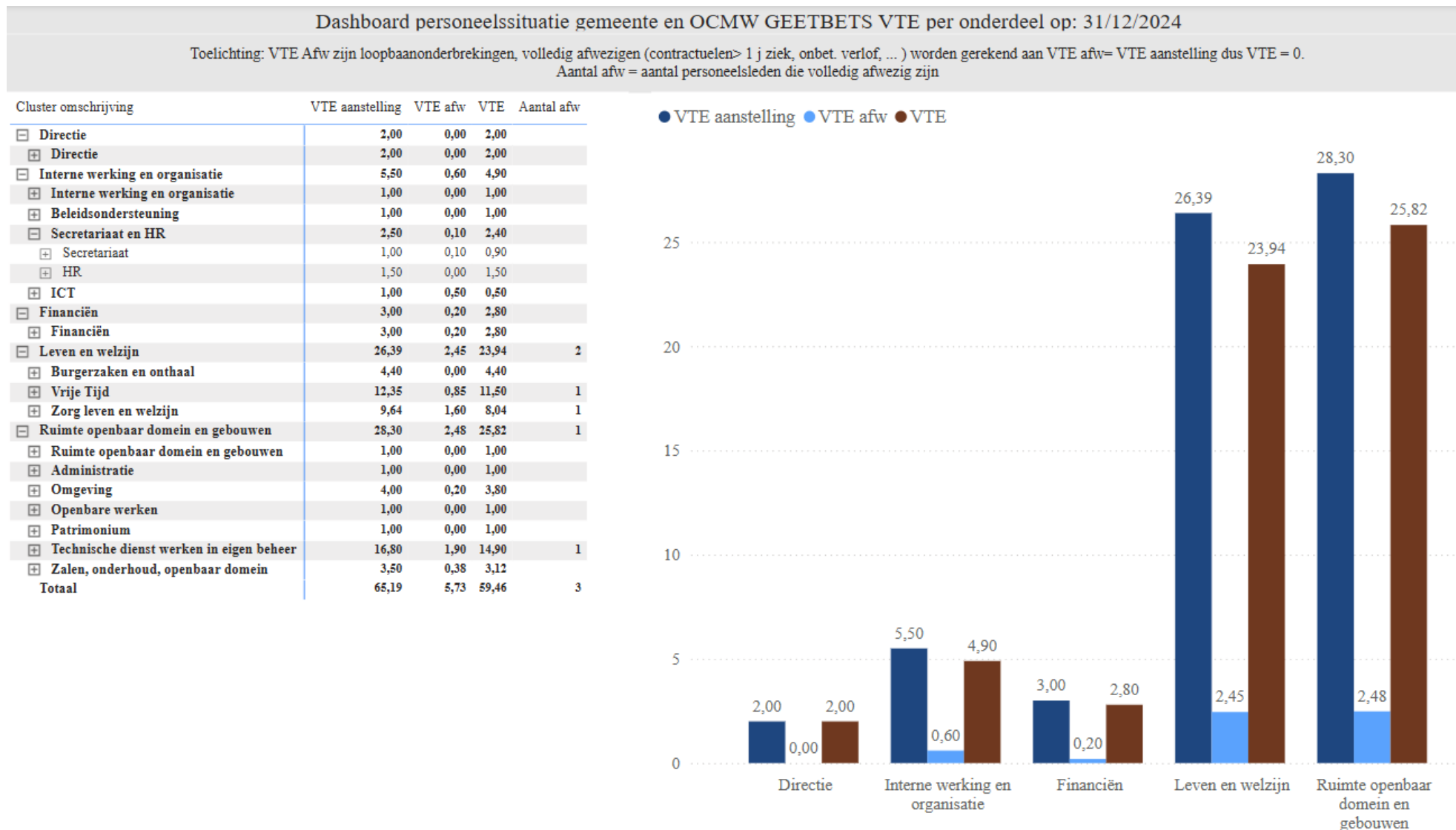
De gemiddelde prestatiebreuk bedraagt 0,83 en is hoger bij het mannelijk personeel (0,88) dan bij het vrouwelijk personeel (0,80).

De gemiddelde leeftijd van het personeel bedraagt ongeveer 49. Bij de statutairen is dat 50,31 en bij de contractuelen 48,31.

De statutairen zijn gemiddeld ongeveer 2j ouder dan de contractuelen.

14,5 % was op 31 december 2024 60j of ouder, bij de statutairen is dat 25 %.

Figuur 43 Toestand personeel op 31 december 2024 per cluster – afdeling – dienst.



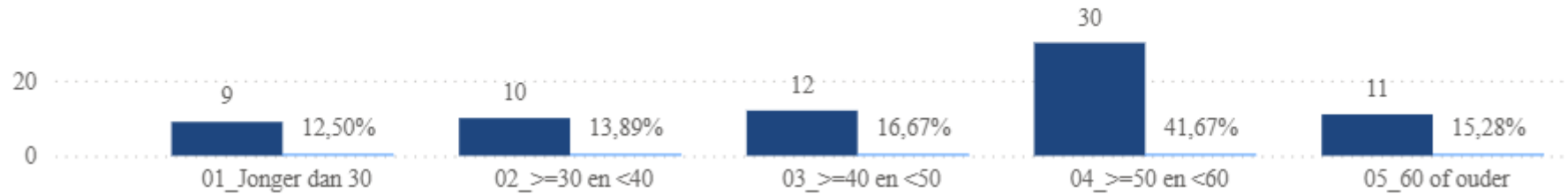
Figuur 44 Toestand personeel op 31 december 2024 per cluster – afdeling – dienst per niveau.

Dashboard personeelssituatie gemeente en OCMW GEETBETS VTE per onderdeel op: 31/12/2024														
Toelichting: VTE Afw zijn loopbaanonderbrekingen, volledig afwezig (contractuelen > 1 j ziek, onbet. verlof, ...) worden gerekend aan VTE afw= VTE aanstelling dus VTE = 0.														
Niveau	A	B	C	CAT	D	E	Totaal							
Cluster omschrijving	VTE aanstelling	VTE aanstelling	VTE aanstelling	VTE aanstelling	VTE aanstelling	VTE aanstelling	VTE aanstelling	VTE aanstelling	VTE aanstelling	VTE aanstelling	VTE aanstelling	VTE aanstelling	VTE aanstelling	VTE aanstelling
<input type="checkbox"/> Directie	2,00	2,00											2,00	2,00
<input checked="" type="checkbox"/> Directie	2,00	2,00											2,00	2,00
<input type="checkbox"/> Interne werking en organisatie	1,00	1,00	1,00	1,00	2,50	2,40		1,00	0,50				5,50	4,90
<input checked="" type="checkbox"/> Interne werking en organisatie	1,00	1,00											1,00	1,00
<input checked="" type="checkbox"/> Beleidsondersteuning			1,00	1,00									1,00	1,00
<input type="checkbox"/> Secretariaat en HR					2,50	2,40							2,50	2,40
<input checked="" type="checkbox"/> Secretariaat					1,00	0,90							1,00	0,90
<input checked="" type="checkbox"/> HR					1,50	1,50							1,50	1,50
<input checked="" type="checkbox"/> ICT								1,00	0,50				1,00	0,50
<input type="checkbox"/> Financiën			1,00	0,80	2,00	2,00							3,00	2,80
<input checked="" type="checkbox"/> Financiën			1,00	0,80	2,00	2,00							3,00	2,80
<input type="checkbox"/> Leven en welzijn			10,80	10,20	7,90	6,80	7,69	6,94					26,39	23,94
<input checked="" type="checkbox"/> Burgerzaken en onthaal			1,00	1,00	3,40	3,40							4,40	4,40
<input checked="" type="checkbox"/> Vrije Tijd			5,00	5,00	1,50	1,40	5,85	5,10					12,35	11,50
<input checked="" type="checkbox"/> Zorg leven en welzijn			4,80	4,20	3,00	2,00	1,84	1,84					9,64	8,04
<input type="checkbox"/> Ruimte openbaar domein en gebouwen	3,00	3,00	4,00	4,00	3,00	2,80			13,80	11,90	4,50	4,12	28,30	25,82
<input checked="" type="checkbox"/> Ruimte openbaar domein en gebouwen	1,00	1,00											1,00	1,00
<input checked="" type="checkbox"/> Administratie					1,00	1,00							1,00	1,00
<input checked="" type="checkbox"/> Omgeving	2,00	2,00	1,00	1,00	1,00	0,80							4,00	3,80
<input checked="" type="checkbox"/> Openbare werken			1,00	1,00									1,00	1,00
<input checked="" type="checkbox"/> Patrimonium			1,00	1,00									1,00	1,00
<input checked="" type="checkbox"/> Technische dienst werken in eigen beheer			1,00	1,00	1,00	1,00			13,80	11,90	1,00	1,00	16,80	14,90
<input checked="" type="checkbox"/> Zalen, onderhoud, openbaar domein											3,50	3,12	3,50	3,12
Totaal	6,00	6,00	16,80	16,00	15,40	14,00	7,69	6,94	14,80	12,40	4,50	4,12	65,19	59,46

Figuur 45 Verdeling personeelsleden over de leeftijdscategorieën.

Aantal (effectieve) personeelsleden per leeftijdscategorie

● Aantal eff ● % Aantal eff



De meeste personeelsleden bevinden zich in de leeftijdscategorie ≥ 50 en < 60 .

Meer dan de helft van de personeelsleden zijn 50j of ouder.

Figuur 46 Mediaan leeftijd.

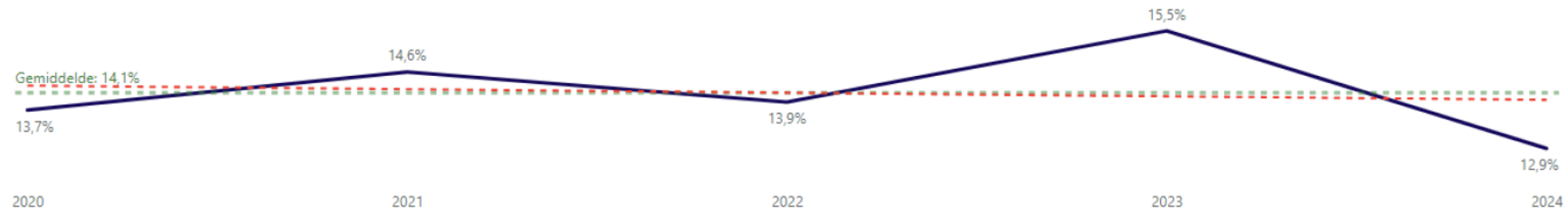
51,00
Mediaan leeftijd

De mediaan leeftijd is 51j.

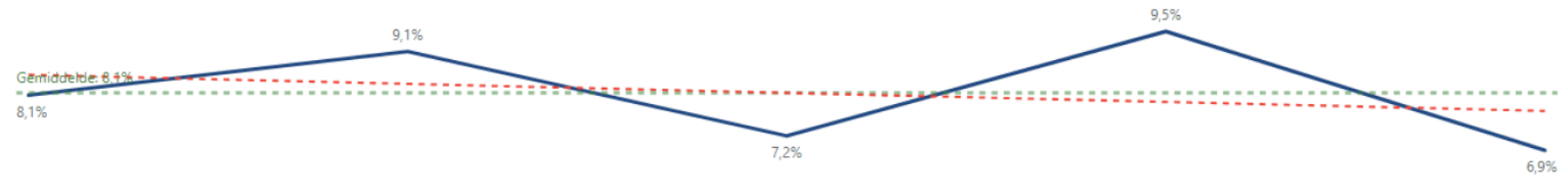
9.3.3 Afwezigheden.

Figuur 47 Ziektepercentage alles en alles exclusief 100 %.

% Alles per Jaar



% Alles (exclusief 100 % ziek) per Jaar

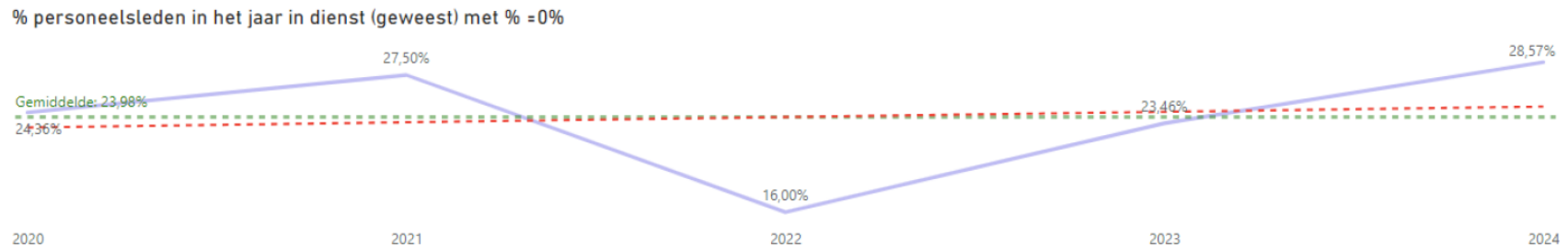


Het ziektepercentage voor alle personeelsleden (inclusief deze met een percentage van 100 %) bedroeg in 2024 12,9%

Het ziektepercentage zonder de personeelsleden met een percentage van 100 % bedroeg in 2024 6,9%.

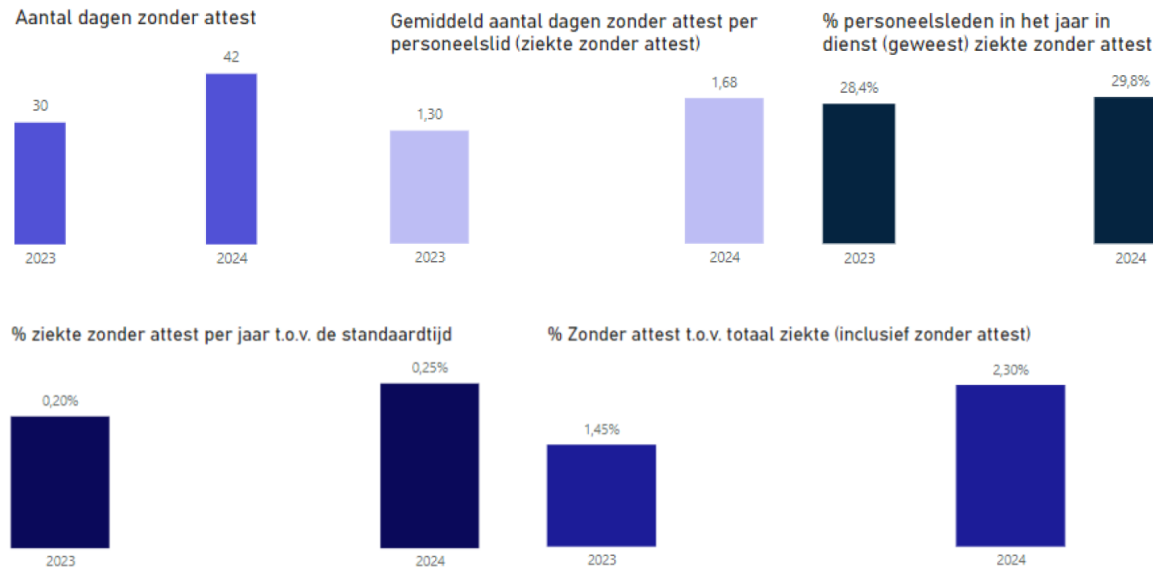
Beide percentages zijn daarmee het laagst sinds 2020.

Figuur 48 % van de personeelsleden dat nooit ziek was in 2024.



Het percentage personeelsleden dat geen enkele dag ziek was in 2024 bedroeg 28,57 % of meer dan 1 op 4 personeelsleden en stijgt weer sinds 2022.

Figuur 49 Ziekte zonder attest.



Ziekte zonder attest werd ingevoerd vanaf 2023. Het aantal dagen is t.o.v. 2023 gestegen net als het gemiddeld aantal dagen per personeelslid dat er gebruik van gemaakt heeft. Bijna 30 % van de personeelsleden heeft er gebruik van gemaakt. T.o.v. de totale standaardtijd is het slechts 0,25 % en t.o.v. het totaal aantal ziekte 2,30%.

Figuur 50 Bruto loonkost en uitbetaalde voltijdse equivalenten (VTE) 2018 t.e.m. 2024.⁶

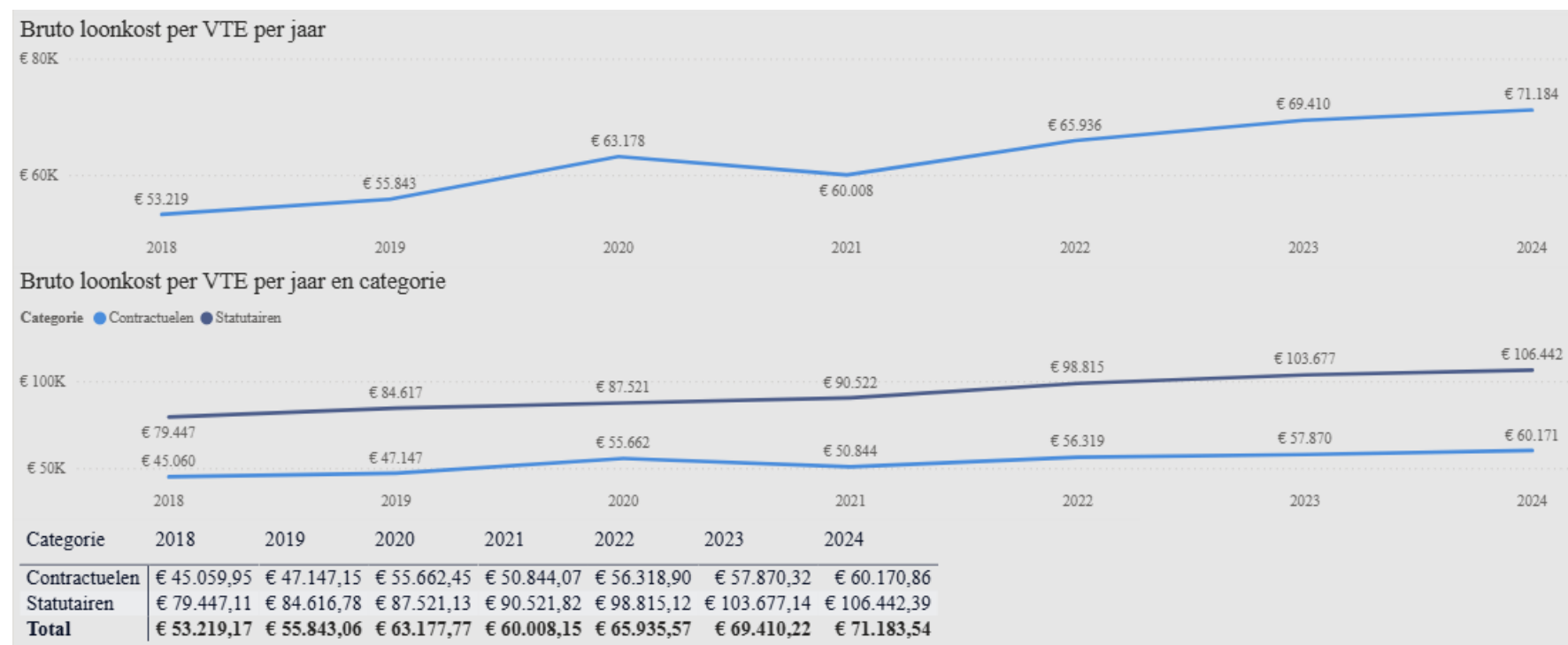


⁶ Indien een personeelslid uit dienst is gegaan en in hetzelfde jaar de dag nadien vervangen werd, dan tellen beiden mee als 1 uitbetaald VTE in totaal. Een halftijds personeelslid wordt op jaarbasis als 0,5 VTE geteld en een voltijds personeelslid op jaarbasis geteld als 1 VTE. Een personeelslid met onbetaald verlof heeft een uitbetaald VTE van 0. Contractueel personeel dan langer dan een maand onafgebroken ziek is, is ten laste van de ziekteverzekering en heeft dus ook een invloed op het aantal uitbetaalde VTE.

De poetsdienst van het OCMW werd met ingang van 01/01/2020 stop gezet, de opzegvergoedingen zijn begrepen in de bruto-loonkost van 2020. De daling van de bruto-loonkost in 2021 en de daling van het aantal uitbetaalde VTE in 2020 is het gevolg van het stopzetten van de poetsdienst van het OCMW vanaf 01/01/2020. De stijging in 2022 is vooral te wijten aan de inflatie, aangezien het aantal uitbetaalde VTE slechts licht steeg. De bruto loonkost van 2023 is ongeveer gelijk aan deze van 2022.

In 2024 zijn zowel de bruto-loonkost als het aantal uitbetaalde VTE sterk gestegen, respectievelijk 15,24 % en 12,37%, hetgeen verklaard wordt door de invulling van het organogram.

Figuur 51 Bruto loonkost per uitbetaald voltijdse equivalent (VTE) 2018 t.e.m. 2024.



In 2021 is er een daling van de bruto-loonkost per VTE omdat de uittredingsvergoedingen voor het stopzetten van de poetsdienst in de bruto-loonkost van 2020 zat.

Sinds 2021 stijgt de bruto-loonkost per VTE, wat deels te verklaren is door de inflatie en deels door het invullen van hogere functies.

De bruto-loonkost per VTE voor statutairen is hoger dan deze voor contractuelen. De reden is dat de decretale graden, de A-niveaus en de B4-B5-functies statutaire functies zijn, die duurder zijn.

9.3.4 Fietslease.

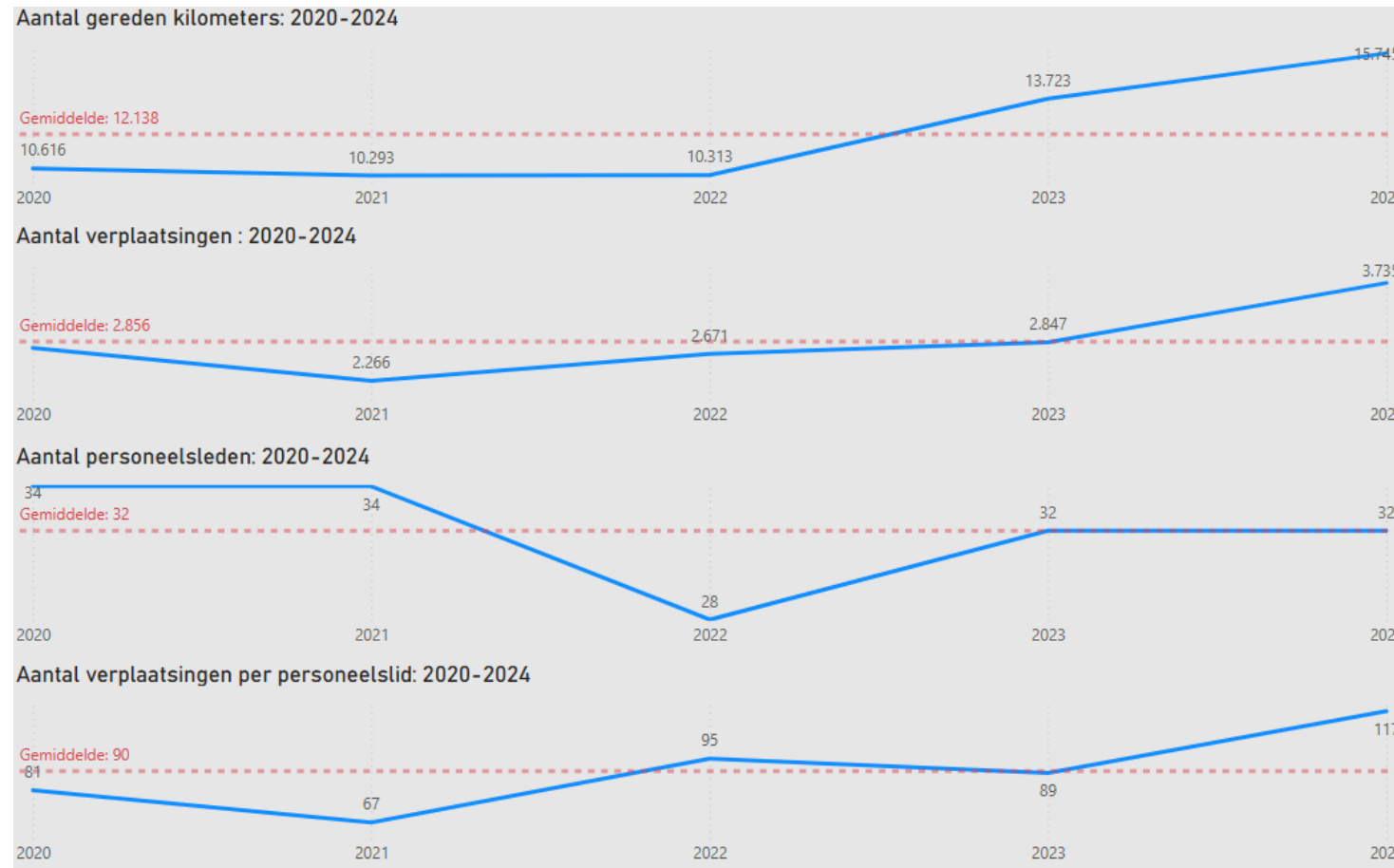
De fietslease is gestart in 2022, de eerste fietsen werden geleverd in januari 2023.

De keuze moet telkens gemaakt worden voor 15 december van het jaar voorafgaand aan het jaar dat de leasing effectief start.

De bedoeling is om het woon-werkverkeer met de fiets te bevorderen

Voor 2023 hebben 9 personeelsleden, voor 2024 2 personeelsleden en in 2025 2 personeelsleden ingetekend.

Figuur 52 evolutie fietsverplaatsingen 2020-2024.



Het effect van de invoering (fietsen geleverd in 2023) blijkt duidelijk uit de grafieken. Het personeel gebruikt meer de fiets voor het woon-werkverkeer.

10 Organisatiecultuur (=CUL).

10.1 De organisatie weet waar ze met haar organisatiecultuur naartoe wil, ze heeft haar belangrijkste waarden bepaald en past ze toe in de dagelijkse werking.

10.1.1 Bepaling door managementteam welke organisatie we willen zijn.

Het managementteam heeft in september 2023 reeds bepaald welke organisatie we willen zijn.

We willen een organisatie waar:

- het dienen van het algemeen belang van de lokale gemeenschap voorop staat,
- waar integer gehandeld wordt;
- waar men loyaal aan de organisatie is;
- waar verantwoordelijkheden kunnen opgenomen worden;
- waar respectvol met elkaar omgegaan wordt,
- waar gewerkt wordt aan en in een positief arbeidsklimaat in een cultuur van vertrouwen;
- waar toelichting en feed-back kan gegeven worden op een constructieve wijze;
- waar uit fouten geleerd wordt;
- waar samengewerkt wordt aan oplossingen;

In 2024 werd de aanzet gegeven tot het opstarten van de functioneringscyclus met ondersteuning van Probis, dat kon nog niet worden afgerond in 2024.

Jaarlijks wordt er voor het personeel een teambuilding georganiseerd op vrijwillige basis. Ook uitvoerende mandatarissen kunnen hieraan deelnemen.

In 2024 werd dit georganiseerd op 14 juni, er namen 47 van de 69 of (68,12 %) personeelsleden en 1 uitvoerende mandataris deel.

In 2024 werd er gestart met het well-being team waarin vertegenwoordigers van het personeel zetelen en onderwerpen bespreken die het personeel aanbelang (personeelsfeest, ...). De eerste vergadering werd gehouden op 2 mei 2024. In 2024 waren er 6 vergaderingen (2 mei 2024, 8 juli 2024, 3 september 2024, 15 oktober 2024, 19 november 2024 en 17 december 2024).

11 Informatie en communicatie (=ICO).

11.1 De organisatie weet hoe ze haar interne communicatie, externe communicatie en informatiebeheer wil inzetten om de doelstellingen te realiseren en haar dienstverlening te optimaliseren.

11.1.1 Interne communicatie.

Communicatie, zowel intern als extern, is een werkpunt voor de organisatie. De interne communicatie willen we aanpakken door de inrichting van een intranet.

Cronos Public Services heeft in 2024 op aangeven van VERA een offerte bezorgd voor een ‘Medewerkersportaal – Intranet light’, en dit via de Raamovereenkomst Begeleiding en opleiding Microsoft Cloud Services. De goedkeuring voor deze offerte werd begin januari 2025 door het college gegeven. De opstart zal pas in de loop van 2025 kunnen.

Tot de invoering van intranet zullen interne mails echter blijven verstuurd worden om iedereen zo snel mogelijk op de hoogte te brengen.

Indien het gaat om een zeer dringend bericht, is er in 2024 een procedure uitgewerkt waarbij via What’s app een cascade systeem bestaat om iedereen te bereiken. We zijn ons ervan bewust dat een goede interne communicatie nodig is als we ons willen profileren als een efficiënte organisatie waarbij de burger snel en vlot geholpen wordt, en niet van de ene dienst naar de andere wordt doorgestuurd.

Er werd eveneens een procedure uitgewerkt om in geval van overlijden van een naaste de communicatie naar het bestuur en personeel en de aanpak ervan steeds op dezelfde manier te laten gebeuren.

11.1.2 Externe communicatie.

Wat betreft de externe communicatie worden kanalen als het gemeentelijk infoblad, Facebook, de gemeentelijke App, en de gemeentelijke website gebruikt. Er zijn echter voor de online communicatiekanalen nog geen vaste procedures of afspraken rond de info die moet/mag gepubliceerd worden en door wie, noch is er afgesproken wie er tot deze kanalen toegang heeft.

Met de aanstelling van de stafmedewerker in 2024 en haar samenwerking met de Deskundige Interne werking en organisatie, wensen zij dit aan te pakken, maar door de organisatie van 2 verkiezingen in 2024, is hier nog niet de nodige aandacht aan besteed kunnen worden.

Wat betreft Be-alert werden wel al opleidingen gevolgd door meerdere personen.

11.2 De externe communicatie focust op de realisatie van de doelstellingen en de optimalisatie van de dienstverlening.

11.2.1 Stage student van PXL Hogeschool Departement Business Graduaat Marketing- en communicatiesupport.

Eind 2024 vonden de eerste gesprekken plaats met een student van PXL Hogeschool Departement Business Graduaat Marketing- en communicatiesupport die stage bij ons wilde doen. De student werd gevraagd om tijdens de stage in 2025 o.a. uniformiteit te krijgen in onze communicatiekanalen (vb handtekening mail), communicatie voor activiteiten vrije tijd uit te werken, nagaan wat de beste manier is om te communiceren (infoborden behouden?)...

11.3 De organisatie beschikt over een efficiënt en betrouwbaar informatiebeheer.

11.3.1 Medewerkersportaal – ‘Intranet light’

Zoals hierboven al werd aangegeven werd er in 2024 een offerte ontvangen voor een ‘Medewerkersportaal – Intranet light’, maar dat zal pas voor 2025 zijn..

11.4 De organisatie evalueert regelmatig haar interne communicatie, externe communicatie en informatiebeheer en stuurt bij waar nodig.

We zijn ons terdege bewust dat dit werkpunten zijn. De stafmedewerker en deskundige interne werking en organisatie hebben hier al stappen in genomen, maar dit is een werk van lange adem en zoals vele kleine besturen worden zij geconfronteerd met een breed takenpakket waarbij de prioriteit vaak bij andere items ligt. De evaluatie is daardoor nog niet op een gestructureerde manier gebeurd, maar gebeurt eerder ad hoc.

12 Facilitaire middelen, opdrachten en contracten (=FAM)

12.1 De organisatie weet hoe ze haar facilitaire middelen wil inzetten om de doelstellingen te realiseren en de dienstverlening te optimaliseren.

12.1.1 Vervanging van het slimme sluitsysteem.

Omdat het bestaande systeem van slimme sleutels niet langer werd ondersteund, adviseerde het managementteam op 18 september 2024 om dit te vervangen. Per gebouw werd door de deskundige patrimonium een raming van de kosten opgemaakt.

Het bestek werd goedgekeurd door de gemeenteraad in de zitting van 25 november 2024, en op 30 december 2024 werd de opdracht formeel gegund. De implementatie van het nieuwe systeem is gepland in de loop van 2025.

Met deze investering wordt een belangrijk risico op het vlak van gebouwbeheer aangepakt, met name het garanderen van controle over en het beperken van de toegang tot gemeentelijke gebouwen.

12.1.2 Opmaak van een patrimoniumstrategie.

Op 5 november 2024 keurde het college van burgemeester en schepenen de opmaak van een patrimoniumstrategie, in samenwerking met MONDEA goed.

Dit vastgoedplan, aangevuld met high-level conditiemetingen, vormt de basis voor een gestructureerde en strategische aanpak van het gemeentelijk patrimonium en de bijhorende faciliteiten. Zo wordt gericht ingezet op duurzaam beheer, onderhoud en eventuele herbestemming van gebouwen.

12.1.3 Track & Trace.

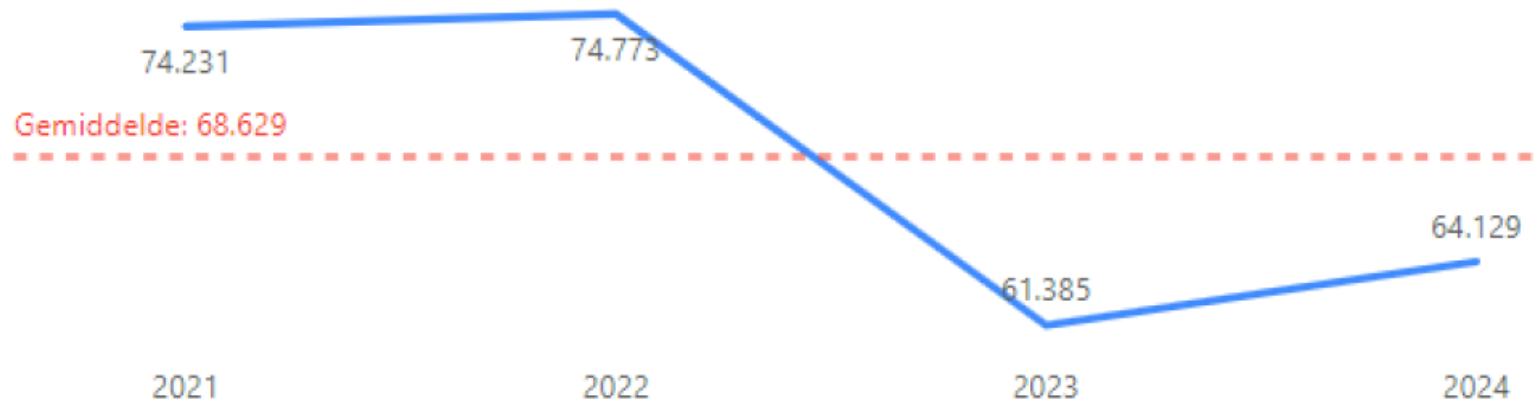
De voertuigen van de gemeente worden gemonitord aan de hand van een track and trace-systeem.

Het dient meerdere doelstellingen:

- Transparantie en verantwoording
Inzicht verkrijgen in wie zich waar en wanneer met een voertuig verplaatst, wat bijdraagt aan een correcte inzet van personeel en middelen.
- Efficiëntere inzet van het wagen- en machinepark
Door het analyseren en optimaliseren van rijroutes, rijtijden en afstanden kan de arbeidsorganisatie efficiënter worden ingericht.
- Beveiliging van het wagenpark
Het systeem verhoogt de controle op de locatie en het gebruik van voertuigen, wat bijdraagt aan een betere beveiliging tegen misbruik of diefstal.
- Toezicht op de uitvoering van arbeid
Door de verplaatsingen in kaart te brengen, wordt de naleving van de afgesproken taken en prestaties beter controleerbaar.

Figuur 53 Totaal aantal gereden km per jaar.

Gereden km per jaar



12.2 De organisatie beheert de facilitaire middelen goed.

12.2.1 Beheer en opvolging van facilitaire middelen en keuringen.

Alle medewerkers gaan op een correcte manier om met hun toegewezen facilitaire middelen. Ter ondersteuning van een veilige, ergonomische en digitale werkomgeving worden bovendien externe partners ingeschakeld, waaronder VERA, Interleuven en erkende keuringsorganismen. Deze partners dragen bij aan het waarborgen van onder meer ergonomie, cyberveiligheid en fysieke veiligheid.

12.3 De organisatie stelt op een systematische en wettige manier partners aan om opdrachten uit te voeren.

12.3.1 Aansluiting bij aankoopcentrales – CREAT.

De gemeente Geetbets heeft zich aangesloten bij de aankoopcentrale CREAT. In het kader hiervan werd reeds ingetekend op diverse raamovereenkomsten, waaronder:

- Onderhoud van AED-toestellen
- Aankoop van elektrisch materiaal
- Fysiek aangeleverde uitgaande post
- Persoonlijke beschermingsmiddelen (PBM's) en bedrijfskledij
- Poetsmachines en schoonmaakproducten
- Signalisatie en wegmarkeringen

Door gebruik te maken van deze raamovereenkomsten voldoet de gemeente aan de bepalingen van de wetgeving op overheidsopdrachten. Niettemin zal de bevoegde dienst telkens nagaan of de aangeboden prijzen marktconform zijn, teneinde een correcte verantwoording van de uitgaven te kunnen geven.

12.4 De organisatie volgt opdrachten uitgevoerd door partners grondig op en gaat correct om met contracten.

12.4.1 Opvolging en vernieuwing van contracten.

Wanneer de looptijd van bestaande contracten verstrijkt, worden deze zo spoedig mogelijk vernieuwd via het uitschrijven van een nieuwe opdracht, conform de geldende regelgeving inzake overheidsopdrachten.

Het contact met (potentiële) partners verloopt steeds op een gemoedelijke, maar correcte en transparante manier. De gemeente ondervindt doorgaans veel begrip van leveranciers wanneer wordt verwezen naar de wettelijke bepalingen die specifiek van toepassing zijn op lokale besturen.

12.5 Uitgaven voor facilitaire middelen blijven binnen de kredieten.

12.5.1 Budgettaire inschatting en opvolging binnen het meerjarenplan.

De verschillende gemeentelijke diensten trachten steeds een zo accuraat mogelijke inschatting te maken van de uitgaven binnen de huidige legislatuur, zoals vastgelegd in het meerjarenplan. Daarnaast ziet de financieel directeur strikt toe op de correcte opvolging van deze uitgaven.

Het gebruikte boekhoudpakket biedt de mogelijkheid om afnames binnen raamovereenkomsten rechtstreeks te koppelen aan de bijbehorende contracten. Op die manier wordt vermeden dat er uitgaven plaatsvinden boven de gegunde bedragen.

12.6 De organisatie evalueert regelmatig het facilitaire proces en de wijze waarop met de facilitaire middelen wordt omgegaan en stuurt bij waar nodig.

12.6.1 Digitalisering en systeemkoppelingen ter bevordering van efficiëntie.

Er wordt actief gezocht naar mogelijkheden om verschillende softwarepakketten met elkaar te koppelen, met het oog op een verhoogde efficiëntie, gebruiksvriendelijkheid en transparantie in de werking van de organisatie.

Een automatische koppeling tussen de tijdsregistratie en 3P is reeds operationeel, evenals een manuele koppeling tussen het boekhoudpakket en 3P.

Voor de toekomst wordt onderzocht of bijkomende koppelingen mogelijk zijn voor onder meer voorraadbeheer, contractbeheer en wagenparkbeheer, in samenwerking met de betrokken diensten die deze processen afhandelen.

13 Informatie- en communicatietechnologie (=ICT).

13.1 De organisatie heeft voor haar ICT-beleid eigen beleidskeuzes gemaakt om de doelstellingen te realiseren en de dienstverlening te optimaliseren.

13.1.1 Afname ILV-IT-punt.

In 2024 werd de afname van het ILV-IT-Punt⁷ verhoogd nl 2 dagen per week ICT ondersteuning en 1 dag per week ICT beheer.

Van ILV-IT-Punt werd ook 13u DPO (Digital Protection Officer) afgenomen.

Vanaf 2024 werd ook 180u CISO (Chief Information Security Officer) afgenomen van ILV-IT-Punt.

CISO is meer dan DPO (Data Protection Officer) en gaat tot in detail van het netwerk.

Een DPO heeft een beleidsadviserende rol. Een CISO kan een stap verder zetten en op regelmatige basis de veiligheid van onze IT-omgeving scannen op bedreigingen, hierover eenduidig rapporteren aan de betrokken IT-verantwoordelijken en concrete acties voorstellen/opvolgen om de kwetsbaarheden zo snel mogelijk op te lossen.

Door in te zetten op ondersteuning van ILV-IT-punt op het vlak van ICT-ondersteuning, ICT-beheer, DPO en CISO worden de risico's m.b.t. tot ICT maximaal beperkt.

13.2 De organisatie beheert de informatie en de ICT veilig.

13.2.1 Maturiteitsmeting.

Er werd in 2024 een maturiteitsmeting uitgevoerd om te kijken hoeveel uren er nodig zijn om ons beter te beveiligen.

Het resultaat van de meting bij de opstart is een score van 56/100 wat “kritiek” is, maar dat was te wijten aan enkele parameters waarvoor we nog niets hadden, wat wel op korte termijn te verhelpen is.

De kost van een eventuele hacking is vele malen hoger dan het hetgeen men betaalt voor CISO, zoals recente gevallen in de steden Diest en Antwerpen hebben aangetoond.

Door een betere bescherming verlagen we het risico op een hacking, een 0-risico bestaat echter niet.

13.2.2 Pentesting.

In het kader van 2024 werd ook een zogenaamde “pentesting” uitgevoerd (technische audit op de ICT-architectuur) om de veiligheid van de ICT-infrastructuur te testen.

⁷ ILV IT-punt = de interlokale vereniging IT-Punt: <https://www.it-punt.be/it-punt-in-het-kort>
Organisatiebeheersing: rapport 2024

13.3 De organisatie evalueert regelmatig haar ICT en stuurt bij waar nodig.

13.3.1 Jaarlijkse bespreking met accountmanager Cipal-Schaubroeck.

Zoals opgenomen bij de facilitaire middelen, opdrachten en contracten doet ons bestuur beroep op de diensten van Cipal Schaubroeck.

Omwille van de hoeveelheid die we bij hen afnemen is er jaarlijks een contact met de accountmanager waarbij wordt teruggekoppeld wat goed en minder goed loopt.

Dit is een structureel terugkerende evaluatie.

Van de kleinere modules/toepassingen, of van andere leveranciers wordt dit helaas niet structureel of globaal gedaan.

Kleinere problemen worden wel ad hoc aangepakt, maar er wordt niet op een structurele manier bekeken of de betalende toepassingen nog altijd gebruikt worden waarvoor ze werden aangekocht, of ze nog aan de noden en verwachtingen voldoen, en of ze ten volle worden benut.

13.3.2 Kwartaaloverleg met accountmanager VERA.

In het kader van de ondersteuning door VERA is er elk kwartaal een overleg met de accountmanager van VERA, waar de ondersteuning door VERA besproken wordt.

13.3.3 De informatieveiligheidscel (IVC).

In het kader van de ondersteuning door VERA met de DPO (Data Protection Officer) is er elk kwartaal een overleg met de DPO tijdens de informatieveiligheidscel (IVC). Hiervan wordt steeds een verslag opgemaakt.

In 2024 vonden deze plaats in februari, juni en oktober. Het geplande overleg van december is niet kunnen doorgaan wegens ziekte van de DPO. In deze besprekingen werden incidenten besproken en de genomen acties, werd een veiligheidsplan in samenspraak opgesteld, werden vragen behandeld en adviezen gegeven waarvan de stand van zaken door de DPO werd opgevolgd.

Enkele voorbeelden zijn: de uitrol van MFA werd via dit overleg aangeraden en opgevolgd, het beleid rond telewerk werd na opmaak nagekeken door de DPO, de verwerkersovereenkomsten in verband met GAS5 werden voor nazicht voorgelegd aan de DPO, controle van raadplegingen in het rijksregister door dienst burgerzaken werd ingepland, ...

H. STIERS
Algemeen directeur
18 juni 2025