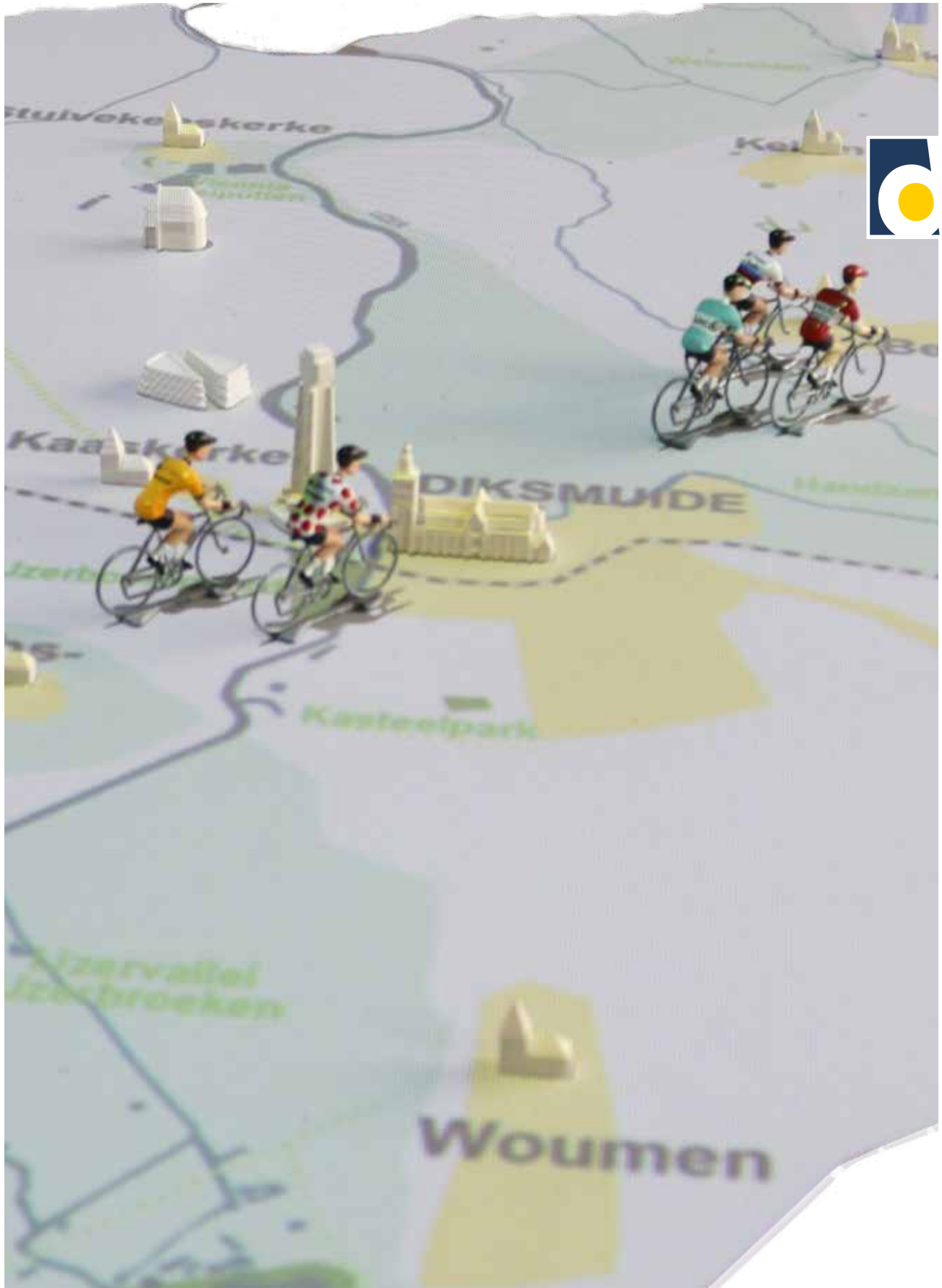


Rapport organisatiebeheersing

werkjaar 2025



DIKSMUIDE

DIENT
ORGANISATIE

inleiding

Beste lezer

In dit rapport kijken we hoe het lokaal bestuur Diksmuide het afgelopen jaar als organisatie gegroeid is. We streven er immers naar een performant en daadkrachtig lokaal bestuur te zijn dat in de dagdagelijkse werking excelleert op gebied van effectiviteit, integriteit, kwaliteit en efficiëntie. Vanuit zelfevaluaties werken we dan ook concrete verbeterprojecten uit om onze interne werking verder te optimaliseren.

Benieuwd wat er het afgelopen jaar allemaal gerealiseerd is? En wat er de komende periode nog op de planning staat? Ontdek het allemaal in dit rapport.

De hoogtepunten van het voorbije jaar:

- Opmaak nieuw meerjarenplan 2026-2031
- Diksmuide maken we samen
- Bepalen financiële beleidsruimte met focusoefening dienstverlening en personeelsuitgaven
- Projectopvolging via een nieuwe projectmanagementtool
- Erkenning en nieuwe afsprakennota adviesraden
- Samen sterk voor welzijn op het werk
- Aanpassingen aan organogram en personeelsformatie
- Strategisch vastgoedplan en energetisch masterplan

ORGANISATIEbeheersing?!

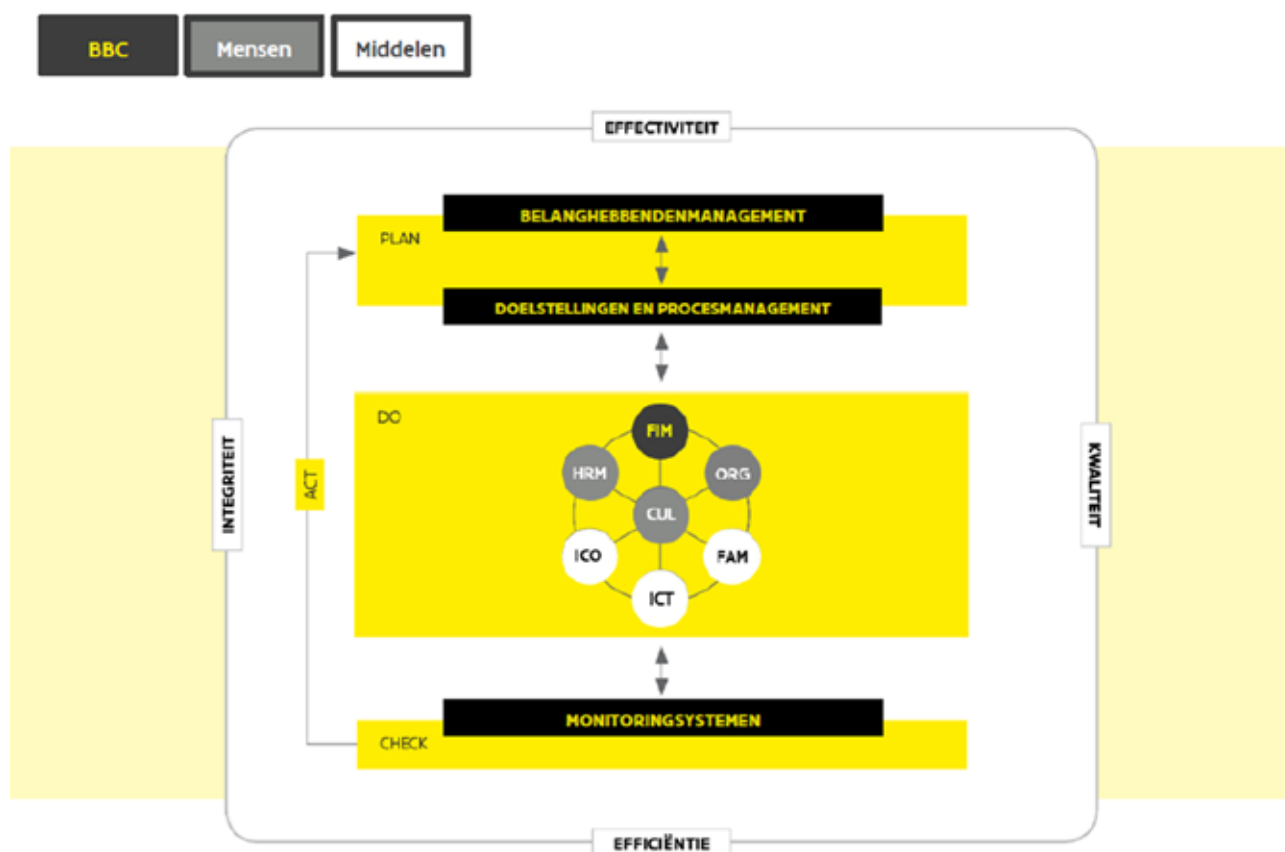
Als lokaal bestuur krijgen we steeds meer middelen en bevoegdheden. Willen we met onze dienstverlening ook tegemoet komen aan de verwachtingen van de burgers, moeten we opportuniteiten benutten en mogelijke risico's beperken.

Organisatiebeheersing is dus een middel om als organisatie efficiënt en effectief te werken waardoor doelstellingen (sneller) bereikt worden. Organisatiebeheersing draagt zo bij tot een sterk, doelgericht en nabij bestuur dat het vertrouwen van de burgers krijgt. Het is een continue opdracht waar al onze medewerkers dagelijks, al dan niet bewust, mee bezig zijn.

Het decreet lokaal bestuur legt voor organisatiebeheersing een aantal verplichtingen vast, waaronder de goedkeuring van een kader door de raden (artikels 217-220).

Het kader organisatiebeheersing

In 2021 keurden de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn het nieuwe kader organisatiebeheersing goed. Dit kader gebruikt de leidraad organisatiebeheersing van Audit Vlaanderen als model. De algemene visie achter de leidraad is dat een organisatie die inzet op een sterke interne werking voor de 10 thema's, daarmee ook zorgt voor de randvoorwaarden om een effectieve, efficiënte, kwaliteitsvolle en integere organisatie te zijn.



De 10 thema's van organisatiebeheersing zijn:

- 1) Doelstellingen en procesmanagement
- 2) Belanghebbendenmanagement
- 3) Monitoring
- 4) Financieel management
- 5) Organisatiestructuur
- 6) Personeelsbeleid
- 7) Organisatiecultuur
- 8) Informatie en communicatie
- 9) Facilitaire middelen, opdrachten en contracten
- 10) ICT

Zelfevaluatie

Een cruciaal element van organisatiebeheersing zijn zelfevaluaties om inzicht te krijgen in de sterktes, verbeterpunten en mogelijke risico's rond de management- en ondersteunende processen. De resultaten geven ons een beeld van waar we goed zitten en welke verbeterprojecten we kunnen uitvoeren om risico's in te perken en als organisatie te blijven groeien.

Voor deze zelfevaluaties werken we samen met Audio vzw. Dit samenwerkingsverband werkt als ondersteunende dienst voor organisatiebeheersing en voert op vraag interne audits uit. Bij een interne audit nemen ze een concreet proces onder de loep en maken ze een objectieve en onafhankelijke analyse op van de risico's, opportuniteiten, de sterke en verbeterpunten.

EEN OVERZICHT VAN ONZE UITGEVOERDE ZELFEVALUATIES:

- Woonzorgcentrum (2019 – Anker vzw)
- Organisatie (2019 – Audio)
- Schuldhelpverlening (2020 – Audio)
- Opvolgaudit organisatie (2021 – Audio)
- Wonen en leefomgeving (2021 – Audio)
- Sport (2022 – Audio)
- Softwarelicenties (2023 – Audio)
- Zelfevaluatie (2024/2025 – intern)
- Opvolgaudit schuldhelpverlening (2025 – Audio)
- Opvolgaudit wonen en leefomgeving (2025 – Audio)

Samen werken aan een groeiende organisatie

Door deze zelfevaluaties en audits en analyses van andere instanties zoals Audit Vlaanderen, zijn we ons bewust van potentiële risico's en verbeterpunten. We gaan hiermee aan de slag door het uitwerken van concrete verbeterprojecten. We werken zo dagdagelijks aan het optimaliseren en verbeteren van de werking van onze organisatie.

Het uitvoeren van de verbeterprojecten doen we samen, met betrokkenheid van de medewerkers. Organisatiebeheersing is immers een zaak van iedereen! Het managementteam volgt hierbij het volledige plaatje op en stuurt bij waar nodig. Ze wordt hiervoor bijgestaan door het intern auditcomité.



Doelstellingen, PROCESMANAGEMENT & MONITORING

Na de installatie van de bestuursorganen op 02/12/2024 startte de nieuwe legislatuur. Het startschot van een nieuw (beleids)planningsproces! De administratie en de nieuwe bestuursploeg gingen samen actief aan de slag met dit proces onder het motto 'Diksmuide op koers!'. We zetten ook verdere stappen in de monitoring van het bereiken van de gewenste resultaten door de opmaak van een projectmanagement app en door intergemeentelijke samenwerking op vlak van data en dashboards.

Interne zelfevaluatie

Om de nieuwe bestuursploeg een duidelijk beeld te geven van de huidige stand van zaken binnen de organisatie en de mogelijkheden tot verbetering, startten we in 2024 met de uitvoering van een interne zelfevaluatie. Daarbij evalueerden we onze werking aan de hand van de tien thema's uit de leidraad organisatiebeheersing. De resultaten bieden een actueel zicht op de belangrijkste risico's die het behalen van

onze doelstellingen kunnen bedreigen. In 2025 werd nog het thema facilitaire middelen en ICT geëvalueerd via een workshop met leden van het managementteam en medewerkers die inhoudelijk bij het thema betrokken zijn.

Het resultaat van de zelfevaluatie werd opgenomen in de interne omgevingsanalyse, die als bijlage werd toegevoegd aan het nieuwe meerjarenplan.

Naar een nieuw meerjarenplan

We werkten een stappenplan en een projectstructuur uit voor de opmaak van het meerjarenplan 2026-2031. Om de nieuwe bestuursploeg een duidelijk beeld te geven verzamelden we alle nuttige informatie als basis voor hun beleidskeuzes.

De beleidsambities en speerpunten van het nieuwe beleid werden gedistilleerd uit de beleidsscan (basis voor de externe omgevingsanalyse), de bestuurskrachtanalyse, de interne omgevingsanalyse, de simulatie van de financiële beleidsruimte, de partijprogramma's van de meerderheid, de nota's van de verschillende afdelingshoofden en de ontvangen memoranda van adviesraden en belangengroepen. De be-





leidsambities en speerpunten zijn een handvol thema's waar het bestuur rond wil werken.

We toetsten de beleidsambities af bij onze omgeving en verzamelden input voor de thematafels door een online bevraging bij burgers, ondernemers, bezoekers, adviesraden en bewonersplatforms.

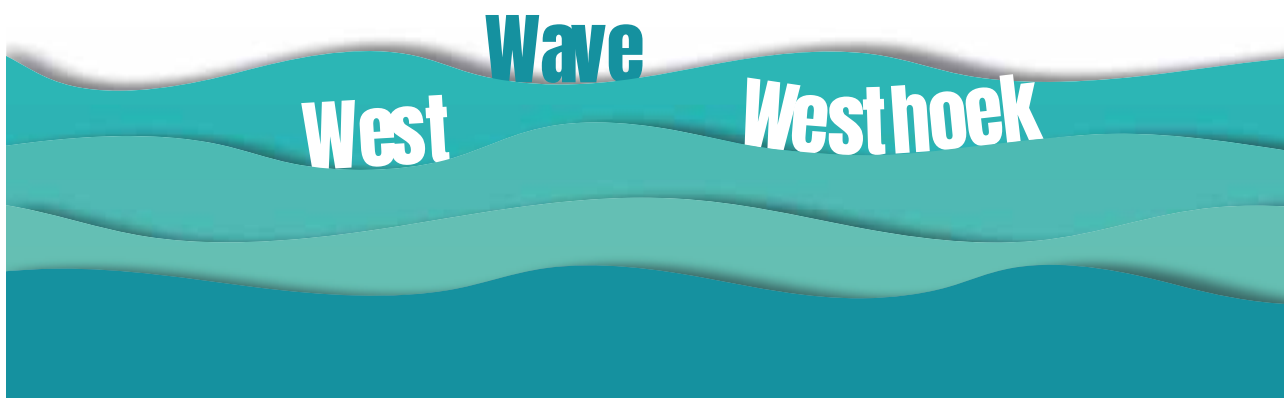
Samen met de diensten, medewerkers, deskundige externen en lokale beleidsmakers vormden we thematafels waarin we werkten aan een doelstellingencascade en aan een vertaling van deze doelstellingen naar concrete actieplannen en acties. Huidige en toekomstige projecten werden onder de loep genomen. Bij de opmaak verloren we de financiële beleidsruimte en de personeelsinzetbaarheid niet uit het oog. De politieke meerderheid hakte aan de hand van onze vernieuwde visie de nodige knopen door en zo kwamen we tot de beleidsverklaring 'Diksmuide op koers!'. Na de toelichtingsavond – waar burgers en adviesraden welkom waren – verzamelden we de binnengekomen adviezen en opmerkingen en werd het ontwerp bijgestuurd. Zo kwamen we tot het meerjarenplan 2026-2031, dewelke de krijtlijnen uitzet voor onze organisatie de komende jaren.

In 2026 werken we verder de indicatoren uit in het kader van de beleidsevaluatie van de afgeklopte doelstellingen, actieplannen en acties.

Projectopvolging via een nieuwe projectmanagementtool

Een nieuw plan dus, maar ook de opvolging van onze beleidscyclus verloren we niet uit het oog. In de vorige legislatuur werden alle projecten in een projectfiche in excel opgemaakt. Deze werden regelmatig bijgewerkt volgens de actuele stand van de projectuitvoering maar deze manier van werken was stroef en tijdrovend. Om verschillende stakeholders een globaal overzicht te geven over alle projecten heen werden deze projectfiches in één excel-bestand geconsolideerd, waarna er met excel draaitabel & filtering technieken een dashboard opgemaakt werd. Dit dashboard was niet voor meerdere personen tegelijk toegankelijk en de data werd ook niet in real-time aangepast als één of andere projectfiche geactualiseerd werd.

We keken uit naar een modernere en efficiëntere manier van werken. We ontwierpen samen met Savaco een project management app die nu een transparante, realtime en toegankelijk-



ke rapportering ter beschikking stelt aan onze medewerkers. De digitale projectfiches werden omgevormd naar een cloudtoepassing, waarbij alle gegevens opgeslagen worden in SharePoint Online, en waarbij de ingave en toevoeging van gegevens via een Power Apps verloopt en waar met een Power Automate Flow bepaalde taken geautomatiseerd worden. Begin 2026 wordt deze app geïmplementeerd en voorzien we een opleiding projectmanagement voor onze medewerkers en een handboek om vlot met deze nieuwe manier van werken aan de slag te gaan.

West Wave Westhoek - intergemeentelijke samenwerking op vlak van data en dashboards

Binnen West Wave Westhoek sloegen we de handen ineen om beleidsondersteunende dashboards te ontwikkelen voor onze belanghebbenden, oa. CBS, managementteam, financiële dienst, personeelsdienst en strategische beleidsmedewerkers. Op basis van die datavisualisatie vind je snel de data die je nodig hebt bij het nemen van beslissingen. In 2025 werkten het technisch data-team en het team voor dashboard HR en dat van financiën hard aan het ontwikkelen hiervan. Oplevering wordt verwacht in 2026.

FINANCIEEL management

Bepaling financiële beleidsruimte

Bij de start van de legislatuur simuleerden we de vrij beschikbare financiële ruimte voor de komende legislatuur. Hieruit bleek dat er ingrepen nodig waren om meer vrije ruimte te kunnen verkrijgen. De grens van de schuldenlast hielden we op 32,5 miljoen euro. Op vlak van investeringen werden de nodige knopen doorgehakt zodat we een financieel evenwicht garanderen.

Qua organisatiebeheersing is onze aanpak zeker vermeldenswaardig op vlak van het optimaliseren van inkomsten en het kritisch bekijken van onze uitgaven.

Actief zoeken naar subsidies

We optimaliseren zoveel als mogelijk onze inkomsten door actief te zoeken naar mogelijke subsidies van andere overheden of instellingen voor het realiseren van ons beleid. Intern werd door het MAT een opvolgingsstructuur opgezet waar diensthoofden mee input geven aan het MAT en een projectmedewerker dit bewaakt.

Aanpassing reglementen

Onze belasting- en retributiereglementen werden doorgelicht en besproken met onze diensten, zowel inhoudelijk als qua tarifiering. Om administratieve overlast te beperken werd, met uitzondering van de belastingreglementen, geen indexclausule in de reglementen opgenomen. De retributiereglementen bevatten tarieven die al inspelen op de indexvooruitzichten. Die tarieven blijven, behoudens wijziging, voor 3 jaar gelden.

Uitgaven noodzakelijk voor onze werking

We daagden onze diensten uit om per budgetartikel na te gaan welke uitgaven strikt noodzakelijk waren en welke nice-to-haves en welke absolute luxe waren. Ze maakten aan de hand

daarvan een nieuw budgetvoorstel op voor de jaren 2026-2031 met focus op concrete, maar beduidende, besparingsvoorstellen die bij voorkeur in deze lijn van 5 tot 10% lagen van het courante budget. Een lineaire verhoging van de in het vorig meerjarenplan voorziene budgetten werd dus zeker niet zonder motivatie aanvaard. Extra budgetten waren niet mogelijk, tenzij dit gecompenseerd werd door inkomsten of door het schrappen van andere uitgaven of tenzij dit volgde uit de nieuwe beleidsdoelstellingen uit het meerjarenplan 2026-2031.

Kritische blik op de aangeboden dienstverlening

Bij de budgetbesprekingen vroegen we de diensten ook om een focusoefening te doen op hun aangeboden dienstverlening. We stelden hen de vraag om een sjabloon van het MoSCoW-model in te vullen:

- **Welke zaken moeten we doen? (Must have)**
Essentiële dienstverlening, kernprocessen; taken die bij wet of decreet aan de organisatie zijn opgelegd of taken waar we als goed huisvader niet onderuit kunnen
- **Welke zaken zouden we moeten doen? (Should have)**
Taken die in de lijn liggen van de visie en strategie van de gemeente (prioritaire doelstellingen van het lokaal bestuur Diksmuide), nood die blijkt uit de omgevingsanalyse, de beleidsvoorstellen uit de thematafels
- **Welke zaken zouden we kunnen doen? (Could have)**
Niet noodzakelijke dienstverlening, een extra aanbod, mits hier voldoende middelen voor zijn (financieel, personeel,...)
- **Welke zaken kunnen jullie afbouwen of stoppen zodat we onze inzet niet verspreiden over een te brede waaier aan activiteiten? (Won't have)**

Focusoefening personeelsuitgaven 2026-2031

Personeelskosten nemen met meer dan de helft de grootste hap uit het exploitatiebudget van lokaal bestuur Diksmuide. In 2020 legden we via een organisatiebrede oefening onze personeelsformatie vast: een weerspiegeling van het aantal medewerkers dat we nodig hebben om onze dienstverlening, activiteiten en beleidsplan te kunnen realiseren.

Deze oefening werd in het kader van het nieuw meerjarenplan in 2025 geactualiseerd door het managementteam. De focus lag tevens op een besparing van minstens 100.000 euro per jaar. We deden dit aan de hand van principes en uitgangspunten en pasten deze dan concreet toe op onze personeelsbezetting/verloning.

Wijziging betalingstermijnen

De controle en betaling van facturen moet gebeuren in maximaal 30 dagen. Als deze termijn overschreden wordt kan de firma een interest van 12,5% vragen voor betalingsachterstand. Om te bewaken dat de goedkeuringsflow op elke dienst efficiënter gebeurt, werden enkele aanpassingen aan de interne procedure aangebracht.

- Goedkeuringsniveau van bestelbonnen wordt verlaagd van afdelingshoofd naar diensthoofd.
- Verlofperioden van diensthoofden en personeelsleden die de facturen controleren worden doorgeven aan de financiële dienst.
- Met steekproeven worden collega's aangespoord om tijdig alles af te handelen

Wijziging bepaling begrip dagelijks bestuur

Een goede omschrijving van het begrip dagelijks bestuur is van belang om de bevoegdheidsregeling binnen het bestuur duidelijk vast te leggen en om te zorgen voor een vlotte werking. Na evaluatie stelden we enkele wijzigingen voor aan de gemeenteraad en aan de raad voor maatschappelijk welzijn. Hierdoor worden het college van burgemeester en schepenen en vast bureau ook bevoegd voor:

- overheidsopdrachten tot 86.000 euro (btw niet inbegrepen)
- het goedkeuren van overeenkomsten
 - zonder financiële impact
 - waarvan de financiële impact niet hoger is dan 86.000 euro, exclusief btw
 - m.b.t. het opzetten van een activiteit of het samenwerken voor een project
 - opgesteld in het kader van de Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) en de privacywet.
- het indienen van een subsidievoorstel
- het goedkeuren van een Letter of Intent
- het goedkeuren van een Letter of Support.



BelanghebbendenMANAGEMENT

Goed omgaan met belanghebbenden is voor lokale besturen belangrijk. In 2025 hebben we in het kader van de opmaak van het meerjarenplan inspanningen gedaan om signalen van burgers en organisaties op te vangen. Daarnaast hebben we in 2025 terug volop gekozen voor een goede samenwerking met andere (lokale) organisaties om effectiviteits- en efficiëntievoordelen te realiseren.

Diksmuide maken we samen!

De stem van onze burger eindigde niet bij de verkiezingen. We organiseerden inspraak over de opmaak van het meerjarenplan en lieten zo onze burger mee participeren aan ons beleid. Onder het motto 'Diksmuide maken we samen!' kon elke Diksmuideling een online bevraging invullen en zo op een heel laagdrempelige manier zijn mening geven. Van 14/02/2025 tot 9/03/2025 liep een online bevraging: 909 inwoners, 99 bezoekers en 227 ondernemers vulden de bevragingen in en gaven concrete suggesties mee.

Samen met de beleidsscan, de bestuurskrachtanalyse, onze partijprogramma's en de visie van onze administratie vormden deze suggesties een schat aan informatie om op basis hiervan beleidskeuzes te maken. We namen deze mee in thematafels. Per beleidsthema brachten we onze eigen deskundigen, externe deskundigen

en onze lokale beleidsmakers bijeen om de doelstellingen en acties en de hieraan gekoppelde budgetten voor deze legislatuur te bepalen.

Adviesraden

We stapten af van het idee van klankbordgroepen. De gemeenteraad erkende naast de Gecoro die wettelijk verplicht is en het Lokaal overleg kinderopvang en de jeugdraad die specifieke samenstellingsregels en statuten hebben, volgende adviesraden:

- Cultuurraad;
- Noord-Zuidraad (incl. Fair Trade Trekkersgroep);
- Landbouwraad;
- Milieuraad;
- Seniorenadviesraad (SAR);
- Drugsoverlegplatform (DOP);
- Sportraad.



Alle raden werden opnieuw samengesteld en de afsprakennota tussen het bestuur en de adviesraden werd na evaluatie herwerkt. Ze gingen al direct aan de slag met hun advies over het nieuwe meerjarenplan 2026-2031.

Burgers aan zet met het burgerbudget

Het lokaal bestuur rolde in 2025 voor de tweede keer een burgerbudget uit onder de noemer van de [DKSM]-uitdaging. Zo wil het burgers een financieel duwtje in de rug geven om te investeren in de levendigheid van onze stad en deelgemeenten. We merken een duidelijke stijging van 2 projecten naar 6 projecten in 2025.



Volgende projecten kunnen rekenen op een financiële steun:

- de oprichting van een spellenclub in Diksmuide.
- de organisatie van een Vlaamse kermis in Esen.
- het inrichten van een verwonderplek in Leke
- de aanleg van een dorpsmoestuin in Stuivekenskerke
- de organisatie van een buurtfeest in Vladslo
- de organisatie van de kerstaflossing van de Grote Wacht Zuid in Stuivekenskerke

Samenwerkingsovereenkomsten

Goed samenwerken loont, daarom werkten we in 2025 aan bijkomende samenwerkingsovereenkomsten:

- samenwerkingsovereenkomsten met DVV Westhoek en de betrokken gemeenten op vlak van
 - de intergemeentelijke onroerend erfgoed dienst Hydra
 - de Woonwinkel West
 - de Opstap in kader van arbeidstrajectbegeleiding
 - de intergemeentelijke archiefdienst
 - opzet van een online platform voor de buitenschoolse opvang en activiteiten (BOA)
 - softwareplatform voor subsidie- en pre-



- mieaanvragen
- vormingsaanbod voor digibank regio Diksmuide met Ligo
- samenwerkingsovereenkomst artikel 60 tewerkstelling met MPI Klerken en met Sport Vlaanderen Woumen
- samenwerkingsovereenkomst met Westtoer voor de periode 2026-2031
- samenwerkingsovereenkomst en protocol in kader van gegevensuitwisseling tussen het Lokaal Team Kind en Gezin Westkust en Polder (Agentschap Opgroeien)
- samenwerkingsovereenkomst BudgetInzicht met CAW Centraal West-Vlaanderen
- uitkijkpunt Noordbroekstraat met VMM
- wegenis- en rioleringswerken Steenstraat - Esenstraat met Fluvius
- stuurgroep OverKop AanZet
- Lokaal loket kinderopvang met opvanginitiatieven
- Organisatie van een filiaal van de kunstenaarsacademie Kadens met de gemeente Houthulst
- verlenging Bar Biezonder met Duin en Polder vzw en Westhoek Vrijetijd Anders-Metgezel vzw
- samenwerkingsovereenkomst LDC De Klaproos
- buurtsalon in Oostkerke en Pervijze met de Lovie vzw
- speelpleinwerking in Pervijze met vzw De Kastanjes
- ambrazewerking in Diksmuide met vzw Arktos
- evenementenloket via RIHO Seas met politiezone RIHO

- zitdag belastingaangifte Diksmuide met FOD Financiën
- samenwerkingsovereenkomst met Gezondheidsmakers

Snel nieuws

- Rondleiding raadsleden op dinsdag 13/05/2025 in het AC, Polderpand, Stadshuis, Sociaal huis & WZC
- Netwerkreceptie 13/03/2025 - ter vervanging van de klassieke nieuwjaarsreceptie
- Technische toelichting MJP 2026-2031 aan de raadsleden op 09/12/2025
- Oprichting van het gemeentelijk vrijwilligerskorps - tijdens een noodsituatie kunnen vrijwilligers o.a. logistieke, operationele en medische taken opnemen



Organisatiestructuur, -CULTUUR & PERSONEEL

Onze medewerkers zijn essentieel om de doelstellingen te realiseren en om een optimale dienstverlening te verzorgen. De personeelskosten vertegenwoordigen bovendien een belangrijk deel van de beschikbare kredieten. Als organisatie maken we dan ook de nodige keuzes over onze organisatiestructuur, -cultuur en het personeelsbeleid.



Samen sterk voor welzijn op het werk

Van 27 mei t.e.m. 14 juni 2024 liep de welzijnsbevraging "samen sterk voor welzijn op het werk", i.s.m. IDEWE. Uit de verdere gesprekken van de directeurs met hun diensten in bijzijn van de vertrouwenspersonen of het diensthoofd organisatie kwamen verschillende concretere uitdagingen naar voren. Een kerngroep RAPSi ging hier in 2025 mee aan de slag en werkte een aanpak uit gebaseerd op drie pijlers.

Versterken van leidinggevenden

Heel wat concrete en praktische topics zoals licht kapot, temperatuur niet oké, printer blokkeert en heel wat taak en functie specifieke topics werden aangehaald. Dergelijke zaken horen niet thuis in een organisatiebreed actieplan maar kunnen meteen aangepakt worden door het diensthoofd. Daarom ging de kerngroep RAPSi met elke directeur en zijn/haar diensthoofden samenzitten om deze puntjes te overlopen en te bespreken hoe ze aangepakt zullen worden. Dit werd in een mini-actieplan gegoten dat de directeur mee opvolgt.

Nemen van beleidskeuzes

Het CBS en MAT namen over bepaalde zaken een beslissing of standpunt in, bijvoorbeeld over verhoging fietsvergoeding, maaltijdcheques, uitbreiding cafetariaplan, indeling bureauruimtes, bijsturen werktijdenregeling, bijsturen openingstijden, wagenpark. Zo werd bijvoorbeeld de beperking tot 10-urenregeling bijgesteld naar de wettelijke 11-urenregeling om frustraties van personeelsleden die uitzonderingen moesten vragen te voorkomen. Ook de maaltijdcheques worden gedurende het meerjarenplan verhoogd met 0,5 euro per 2 jaar startende in 2026

Oprichten van thematische werkgroepen

Voor de andere organisatiebrede punten richtten we thematische werkgroepen op die concrete voorstellen uitwerken voor het managementteam. Voor sommige werkgroepen lanceerden we een oproep binnen de organisatie, iedereen die wil kan mee aan tafel schuiven en helpen nadenken en acties uitwerken. Zo richtten we intussen de werkgroep welzijnsbeleid, waardering, agressie/grensoverschrijdend gedrag en interne communicatie op. Enkele werkgroepen werken binnen hun specifiek domein, zoals werkgroep vormingsbeleid, digibanen, vertrouwenspersonen en actieplan personeelsdienst.

Specifieke acties in het kader van het welzijn van onze medewerkers

Naast de welzijnsbevraging werd hard gewerkt aan diverse procedures of maatregelen ter bevordering van het welzijn van onze medewerkers. Denken we maar aan:

- Procedure werken in warme en koude temperaturen
- Aanpassing procedure voor orthopedische zolen
- Procedure indienststelling van arbeidsmiddelen
- Opmaak intern verkeersplan loods technische dienst en explosieveiligheidsdossier/zoneringsplan
- Nieuwe veiligheids- en werkschoenen voor onze medewerkers
- Goedkeuring globaal preventieplan na vakbondsoverleg.
- Evaluatie en herwerking van de preventieprofielen in samenspraak met de arbeidsarts
- Ingrepen in sociaal huis n.a.v. agressie-incidenten (o.a. camerabewaking en werken op afspraak)

Wijziging organogram en personeelsformatie

De dienst evenementen werd als zelfstandige dienst onder de vrijetijdsdiensten geplaatst. Er werd een bevorderingsfunctie diensthoofd eve-

nementen gecreëerd. De dienst verhuisde van het CC Kruispunt naar het stadhuis. Binnen het kader van de focusoefening personeelsuitgaven 2026-2031 werd een medewerker burgerzaken en een deskundige communicatie uit de formatie gehaald

Het woonzorgcentrum startte in maart 2024 een pilootproject op waarin de eerste afdeling werd opgesplitst in 2 entiteiten elk met een teamverantwoordelijke. Deze piloot was succesvol en is nu doorgetrokken naar alle afdelingen. Hierdoor verdwenen de afdeling bruin, groen en blauw en werden er 5 nieuwe entiteiten gecreëerd: Zonnebloem, Yserbloem, Boterbloem, Goudsbloem en Waterlelie. De nachtploeg blijft bestaan als aparte equipe. De logistiek en het onderhoud werd ook opgedeeld in deze entiteiten. Ze worden aangestuurd door de teamverantwoordelijke van hun entiteit. De keuken en cafetaria wordt uitgebreid met de wasserette. Dit viel vooraf onder de schoonmaakploeg. De personeelsformatie werd uitgebreid met 5 logistieke medewerkers, die elk aan een entiteit worden verbonden.

In het sociaal huis bleek dat de span of control voor de coördinator sociaal huis hoger is dan 8 personen waar leiding aan wordt gegeven. Daarom werd een beleidscel opgericht met aan het hoofd een diensthoofd, die tevens een halftijdse functie van beleidsmedewerker kinderarmoede op zich neemt. Onder deze beleidscel valt ook de eerstelijnspsychologe, de beleidsmedewerker gezonde gemeente, de coördinator digibanen (tot einde subsidies) en de medewerker digibanen.

Om de toevloed aan leefloners te kunnen opvangen door het terug naar werk-beleid, werd één extra maatschappelijk werker toegevoegd aan de sociale dienst. De extra kosten zouden moeten worden opgevangen door extra subsidies. Er werd een nieuwe functie medewerker senioren/vrijwilligers in C1-C3 toegevoegd aan het LDC. De halftijdse functie van beleidsmedewerker senioren blijft uitdovend.

Functies die vacant worden door pensioen of vertrek medewerker worden niet automatisch ingevuld. Loopbaanverminderingen op een dienst worden niet vervangen, ook niet bij cummul (tenzij in continudiensten). We zetten in op meer tewerkstelling artikel 60 in onze diensten.

Aanpassing attentiebeleid

We voerden enkele aanpassingen door aan ons attentiebeleid:

- Het attentiebeleid voor mandatarissen van wie het mandaat stopt werd stopgezet.
- Voor personeelsleden blijft het attentiebeleid bij aantal jaren dienst behouden.
- De teambuilding per dienst verhoogt van 10 euro naar 20 euro per medewerker. We stappen af van de verplichte jaarlijkse teambuilding voor iedereen.
- We voorzien een groot personeelsfeest in 2027 en 2030.
- We voorzien een kleiner personeelsfeest in 2026, 2028, 2029 en 2031.
- De uitwerking van deze feesten geven we in handen van de werkgroep waardering/attentiebeleid.
- De Sint-attentie valt weg.
- Picknick@work blijft behouden.
- De attentie op dag van de medewerker blijft.
- Elke collega kreeg een streekproductenbox voor dag van de medewerker op 17/04/2025.
- 3 activiteiten van personeelsvereniging 'de collega's' om elkaar op een losse en ongedwongen manier beter te leren kennen
- 63 nieuwe collega's via 66 selectieprocedures, 43 collega's hebben de organisatie verlaten (waarvan 6 op pensioen, 1 overlijden, 4 einde contract, 23 ontslag werknemer en 9 ontslag werkgever, waarvan 1 voor medische redenen).
- Aanbod Sport@Work-sessies in het najaar uitgebreid met strength & mobility, start to Kerstloop en stepaerobics.
- Delegatie arbeidsreglement aan CBS/VB gezien de techniciteit van deze bepalingen en snellere administratieve afhandeling

Snel nieuws

- Personeelsfeest "new style" – diner dansant in een feestzaal was een voltreffer
- Interpretatie thuiswerkreglement → diensthoofd beslist
- Interne opleiding overheidsopdrachten
- 37 medewerkers verkregen een diploma digitale vaardigheden (opleiding digitale maturiteit in kader van West Wave Westhoek)



Informatie & communicatie (TECHNOLOGIE)

Versterken bedrijfscontinuïteit

Wanneer een lokaal bestuur slachtoffer wordt van een cyberincident, kan de dienstverlening gedurende enkele dagen tot weken worden onderbroken. Het is daarom belangrijk dat lokale besturen snel en gepast actie ondernemen om deze moeilijke en onvoorziene situatie onder controle te krijgen. Daarom is het van belang om te beschikken over een bedrijfscontinuïteitsplan.

We tekenden in 2024 in op een ondersteuningsaanbod van het Agentschap Binnenlands Bestuur. Aan de hand van vijf concrete workshops, die georganiseerd werden in de loop van 2025, werd een kader voor bedrijfscontinuïteitsmanagement uitgewerkt.

Antivirus

Het is belangrijk om de IT-omgeving van stad en OCMW zo optimaal mogelijk te beveiligen tegen bedreigingen zoals virussen, malware en hacking. Dit geldt zowel voor de eindgebruikersapparatuur (pc's en laptops) als voor de servers. In het kader van de NIS2-regelgeving moeten we bijkomende maatregelen nemen op vlak van cyberveiligheid. Op grond hiervan werd samen met een aantal andere gemeenten uit de Westhoek een nieuwe antivirus oplossing voorzien, waarbij vanuit het securitycenter van de leverancier proactief wordt ingegrepen bij cyberaanvallen of dreigingen.

Functioneel beheerders software

Om de taken tussen de ICT dienst en de operationele diensten te verduidelijken werd voor elk softwarepakket een functioneel beheerder aangesteld uit de operationele dienst. Deze staan in samenspraak met de ICT-dienst in voor het beheer van de toegangsrechten, het controleren en goedkeuren van de facturen en het bewaren van de contracten. Ze zijn eerste aanspreekpunt bij vragen van de medewerkers over de functionele aspecten van de software en schuiven mee aan bij het jaarlijks overleg met de softwareleverancier. Zo verhogen we het eigenaarschap en de verantwoordelijkheidszin van de operationele dienst.

Snel nieuws

- Vernieuwen audiosysteem gemeenteraad
- Beslissing tot behoud werking digibanken nu subsidies verdwijnen
- Performante software voor financiële dienst, CC Kruispunt, Idc ten Paterhove en de gemeentelijke basisscholen

Facilitaire middelen, WERKEN & OPDRACHTEN

Om onze dienstverlening verder te optimaliseren, om de werkruimte voor onze personeelsleden zo aangenaam mogelijk te maken en om in te spelen op de klimaatdoelstellingen, hebben we het afgelopen jaar verschillende ingrepen gedaan aan onze infrastructuur.

Ingrepen patrimonium 2025

Ook in 2025 stonden onze diensten niet stil om onze open ruimte en gebouwen voor onze bezoekers en onze medewerkers te optimaliseren:

- Opening OC Ten Berckle in Pervijze
- Afwerking en opening station als mobipunt



- Nieuwe doorgangswoning in de Willem Tell-laan
- Extra zonnepanelen op WZC Yserheem
- Relighting voetbaltribune
- Investerings aan onze scholen: buitenschrijnwerk en isolatie GBS Esen, kelder-dichting GBS Leke en start studie bouw nieuwe school Keiem
- Aankoop klaptafels voor raadzaal stadhuis
- Nieuwe zelfscanbalies in de bibliotheek
- Zonwering orangerie stadhuis
- Voorzien van keukentjes per entiteit in het WZC in het kader van het kleinschalig wonen en leven en nieuwe kiné-ruimte
- Uitrol nieuw vuilnisbakkenplan

Opmaak strategisch vastgoedplan en energetisch masterplan

De dienst gebouwen heeft in augustus 2025 een Strategisch Vastgoedplan & Energetisch Masterplan opgezet die de strategiebepaling en investeringsnoden faciliteert en documen-



Noodsituatie in Diksmuide?

Dan kan je meer doen!

Word lid van ons vrijwilligerskorps

Meer info? Scan mij

www.diksmuide.be/gemeentelijk-vrijwilligerskorps



Vlaamse
overheid



teert. Het Strategisch Vastgoedplan evalueert het vastgoed tegenover de langetermijndoelstellingen van het bestuur. Dit resulteert in een beslissing om panden al dan niet te behouden. Eenmaal die strategie bepaald, wordt het Strategisch Vastgoedplan omgezet in een Energetisch Masterplan t.t.z. het vastleggen van concrete acties hoe en wanneer – inclusief een inschatting van de financiële inspanning – gebouwen aangepakt zullen worden om de klimaatdoelstelling te bereiken. Een volgende stap bestaat dan uit het bestuderen en implementeren van individuele projecten voor individuele gebouwen – meestal in stappen gespreid over meerdere jaren.

Snel nieuws

- Raamcontracten voor onderhoud liften in gebouwen, keuringen, installatie toegangssystemen
- Kadernota controle en onderhoud speeltoestellen en speeltoestellen
- Gunning laadpalen WZC Yserheem
- Aankoop nieuwe elektrische bestelwagens voor de gebouwendienst, tweedehands aanhangwagens en nieuwe zitmaaier en klepelmaaier voor de groendienst

Uitgevoerde audits & inspecties IN 2025

Uitgevoerde audit

Opvolgaudit schuldhulpverlening

In 2020 werd in samenwerking met Audio een audit schuldhulpverlening uitgevoerd. In juni 2025 kwam Audio opnieuw langs om na te gaan in welke mate de vier high aanbevelingen uit het oorspronkelijke rapport werden aangepakt.

Het sociaal huis werd de voorbije jaren met verschillende crisissen (corona, Oekraïne, energiecrisis), personeelstekorten en een stijging van het aantal leefloondossiers geconfronteerd. Toch is er voor meerdere actiepunten vooruitgang geboekt of zijn de actiepunten gerealiseerd. Zo wordt de functiescheiding voldoende toegepast en werd een evaluatieprocedure geïmplementeerd voor dossiers budget- en schuldhulpverlening.

Een blijvend aandachtspunt betreft de monitoring. Sinds 1 juni 2025 bestaat er voor ex post controles een formele procedure, maar de implementatie is nog onvolledig. Daarnaast raadt de auditor aan om een gestructureerd monitoring- en rapporteringskader op te zetten, met duidelijke kernindicatoren voor zowel preventieve als reactieve werking.

Opvolgaudit wonen en leefomgeving

In 2021 voerden we in samenwerking met Audio een audit wonen en leefomgeving uit. In september 2025 kwam de auditor opnieuw langs om na te gaan in welke mate de tien high aanbevelingen uit het oorspronkelijke rapport werden aangepakt.

De algemene conclusie van de opvolgaudit is dat de actiepunten systematisch werden aangepakt en opgevolgd. Voor alle actiepunten werd vooruitgang geboekt, nog 2 aanbevelingen dienen verder gerealiseerd te worden. Vooral de gewijzigde organisatiestructuur, coördinatie en monitoring van de werking en het openstaan voor nieuwe en efficiënte werkmethodieken zorgden voor het halen van de vooropgestelde decretale termijnen, een klantgerichte werking en efficiëntieverbeteringen. De uitwerking van het ruimtelijk structuurplan en beleidsplan ruimte staan op de planning tijdens de nieuwe legislatuur, het digitaliseren van de vergunningen en het openstellen ervan via de website staan gepland op korte termijn.

Uitgevoerde inspecties

Bedrijfsbezoek Groep IDEWE

Naar jaarlijkse gewoonte bezocht IDEWE enkele vestigingen. Deze bezoeken kaderen binnen de welzijnswet van 4 augustus 1996 en zijn uitvoeringsbesluiten. In 2025 zijn volgende vestigingen bezocht:

- CC Kruispunt
- bibliotheek,
- Overkophuis en
- Idc ten Patershove

Op verschillende werkposten dient te worden opgeruimd en/of gereorganiseerd. Dit zal niet alleen zorgen dat er efficiënter kan worden gewerkt, maar is ook noodzakelijk in kader van brandveiligheid (verminderen brandlast en vrijhouden evacuatiewegen). Dit wordt opgevolgd door de dienst preventie.

Veiligheidsrondgang Ethias

In 2025 deden we ook een veiligheidsrondgang met Ethias in de technische werkplaatsen en in het WZC Yserheem. Dit kadert in actieve risico-opsporing en wordt ook door de dienst preventie opgevolgd.

Overige inspecties

Naast het jaarlijks bedrijfsbezoek van Idewe en de periodieke controle van de voedselinspectie in het onderwijs en WZC Yserheem, kregen we een doorlichting voor de GBS Klavertje Vier Keiem. Ook de sociale dienst kreeg een inspectie van de POD-MI op vlak van recht op maatschappelijke integratie en medische kosten. De dienst burgerzaken kreeg een inspectie voor de rijbewijzen.

Uitgevoerde evacuatieoefeningen

We vinden het heel belangrijk om jaarlijks evacuatieoefeningen in het kader van brand uit te voeren op diverse locaties. In 2025 deden we volgende oefeningen:

- Gemeentelijke basisscholen (2 per afdeling)
19/03: Esen en Beerst
14/05: Leke en Keiem
14/10: Leke
20/10: Keiem en Esen
04/12: Beerst
- Sportcomplex
31/03
- WZC
09/12

Op 11/09 was er een "echte" evacuatie in GBS Keiem door een gasgeur. Uiteindelijk was dit loos alarm.

Op 23 september was er ook een interventie met interne evacuatie door de brandweer in het WZC voor gas.

Hoe ver staan we in het uitvoeren VAN DE VERBETER-PROJECTEN NA EERDERE ZELFEVALUATIES?

Woonzorgcentrum Yserheem (2019)

In 2024 pakte woonzorgcentrum Yserheem uit met een nieuwe manier van werken: het zorgconcept kleinschalig wonen en leven. Na een proefperiode van een half jaar, blijkt de formule met vaste teams die zich ontfermen over een kleine groep van twintig inwoners aan te slaan.

Het zorgconcept kleinschalig wonen en leven staat voor vijf vaste teams die zich ontfermen over een kleine groep van twintig bewoners. We laten de verschillende disciplines samensmelten tot één zorgteam: van verpleeg- en zorgkundigen, over ergo- en kinesitherapeuten tot medewerkers logistiek, onderhoud en keuken. Dat heeft voordelen voor zowel medewerkers als bewoners. Ze kennen elkaars noden en behoeften én voelen elkaar ook blindelings aan.



Organisatie (2019)

In 2019 voerde Audio vzw een organisatieaudit uit, in 2021 kwam Audio nog eens langs voor een opvolgaudit. De vooropgestelde acties geven volgens hen een voldoende tot sterk gevolg aan de verbeterpunten maar de gemaakte vooruitgang was toen zwak. Ondertussen hebben we opnieuw heel wat vordering gemaakt. Een aantal aanbevelingen omtrent doelstellingenmanagement en monitoring namen we in 2025 mee bij de opmaak van het nieuwe meerjarenplan.



Standgelden

In 2021 kregen we Audit Vlaanderen over de vloer voor een thema-audit over standgelden markten en kermis. Audit Vlaanderen formuleerde 7 aanbevelingen waarvan 5 aanbevelingen reeds eerder werden gerealiseerd. In 2024 werd verder gewerkt aan de aanbeveling rond deontologische richtlijnen, zo organiseerden we in november 2024 een bedrijfstheater rond de deontologische code. De procedure voor het innen van standgelden wordt nog geëvalueerd.

Softwarelicenties (2023/2024)

Eind 2023/Begin 2024 voerde Audio vzw een audit softwarelicenties uit. We maakten intussen al heel wat vooruitgang in het aanpakken van de aanbevelingen. In 2025 werden 5 aanbevelingen afgewerkt. Er zijn nog 3 aanbevelingen status quo en voor 1 aanbeveling wordt de timing gewijzigd door het lopende project binnen WestWave Westhoek.

Klachten

We hechten veel belang aan een kwalitatieve en klantgerichte dienstverlening. Burgers en organisaties die niet tevreden zijn over de dienstverlening, kunnen een klacht indienen. Klachten vormen een waardevolle bron van informatie om de werking van de organisatie continu te verbeteren. Door klachten op te nemen in een klachtenregistratiesysteem en deze systematisch te behandelen, gaan signalen van ontevredenheid niet verloren en kunnen structurele aanpassingen waar nodig worden overwogen.

In 2025 werd een nieuw klachtenreglement uitgewerkt. We merkten immers dat er weinig klachten worden ingediend via de officiële klachtenprocedure. Daarnaast verloopt de huidige procedure omslachtig, waardoor het langer duurt om een antwoord te bezorgen. Er is dus nood aan een efficiëntere aanpak.

Om deze knelpunten weg te werken, legt het nieuwe reglement vanaf 01/01/2026 de nadruk op:

- een eenvoudige en transparante procedure voor klachten;
- het tijdig opvangen en registreren van signalen zodat ze niet uitmonden in formele klachten;
- een gestructureerde rapportering over klachten en de formulering van beheersmaatregelen, met het oog op een continue verbetering van de werking.

In 2025 ontvingen we 26 klachten, waarvan er 12 ontvankelijk waren. Hiervan waren er 4 gegrond (onderhoud zwembad, onterechte weigering dienstverlening burgerzaken, bloembakken niet juist terug gezet en lawaaihinder groendienst). De nodige maatregelen werden onmiddellijk genomen door onze diensten.

