

KONTICH

In beweging - Klantgedreven - Transparant - Klantgericht

Opvolgingsrapportering eerste helft 2026
Gemeente en OCMW Kontich
Gemeenteplein 1, 2550 Kontich
KBO Gemeente Kontich: 0207536250
KBO OCMW Kontich: 0212188983
NIS: 11024
Volgnummer Budgetair Journaal: 90507



**BESTUUR EN BELEID (B): TRANSPARANTE,
EFFICIËNTE EN KLANTGERICHTE
DIENSTVERLENING**

KONTICH
leeft!

B1 Gedreven organisatie voor kwalitatieve dienstverlening

We zijn als lokaal bestuur een voorbeeld naar onze burgers en medewerkers als goede dienstverlener, door goed werkgeverschap, door transparante interne en externe communicatie, doordacht financieel beheer en sterke samenwerkingen.

Actieplan

B1.1 Optimalisatie van dienstverlening en digitalisering

We transformeren onze gemeentelijke dienstverlening naar een geïntegreerde, toegankelijke en toekomstgerichte ervaring voor iedere burger, met een evenwicht tussen fysieke en digitale bereikbaarheid. Hiervoor, optimaliseren we processen, versterken we interne en externe samenwerkingsverbanden en zetten we efficiënt en bewust technologie in.

Acties

B1.1.2 Optimalisatie en integratie onthaal en burgerzaken

We integreren de werking van onze diensten onthaal en burgerzaken om onze dienstverlening nog beter af te stemmen op de noden. In functie van al onze inwoners gaan we op zoek naar dienstverleningen en procesflows die we beter, sneller en efficiënter kunnen aanpakken.

CBS

- Cindy Vanbaeden

Status

Afgerond

Stand van zaken (toelichting)

Sinds de opstart van de geïntegreerde werking van Burgerzaken en Onthaal op 1 maart 2026 zijn belangrijke stappen gezet in de verdere uitbouw van een klantgerichte en toekomstgerichte dienstverlening. De snelbalie met vrije inloop is operationeel, waardoor inwoners voor eenvoudige producten sneller en zonder afspraak geholpen kunnen worden, terwijl voor complexere dossiers het werken op afspraak behouden blijft. Ook het Klantencontactcentrum (KCC) is opgestart als centraal aanspreekpunt voor telefonische vragen, wat heeft geleid tot een betere bereikbaarheid en een duidelijke scheiding tussen frontoffice- en backofficetaken. Hierdoor worden medewerkers aan het fysieke onthaal minder onderbroken door telefonische oproepen en kunnen zij burgers rustiger, efficiënter en kwalitatiever verder helpen. De samenwerking binnen het geïntegreerde team verloopt positief en draagt bij aan een bredere kennisdeling, een grotere inzetbaarheid van medewerkers en een hogere continuïteit van de dienstverlening. In het najaar van 2026 is een uitgebreide evaluatie van de geïntegreerde werking en het KCC voorzien, waarbij onder meer de klantbeleving, de werkprocessen, de bereikbaarheid en de personeelsinzet worden beoordeeld. Op basis van deze evaluatie zullen verdere optimalisaties worden doorgevoerd. Daarbij wordt ook onderzocht welke bijkomende digitale ondersteuning nodig is, waaronder de aankoop van gespecialiseerde KCC-software en een terugbelapplicatie, zodat medewerkers nog efficiënter kunnen werken, oproepen beter kunnen opvolgen en burgers sneller en correcter geholpen worden. Deze verdere professionalisering moet bijdragen aan een uniforme, toegankelijke en kwalitatieve dienstverlening waarbij de klant centraal staat en digitale ondersteuning maximaal wordt ingezet.

Startdatum

01-01-2026

Einddatum

31-12-2027

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

De opstart was vanaf 01/03/2026

Geld (indicator)**Geld (toelichting)**

Bijkomend exploitatiebudget voorzien voor ondersteunende software voor KCC

B1.1.3 Gemeentehuis van de toekomst: centraal en digitaal

Tegen eind 2031 ontwikkelen en implementeren we een geïntegreerde digitale transformatiestrategie voor het lokaal bestuur, waarbij we minstens vijf prioritaire diensten voor burgers volledig digitaal en mobiel toegankelijk maken via één centraal platform (bv. e-loket, afspraken, meldingen, aanvragen). We maken vanaf 2025 op een verantwoorde manier werk van digitale innovatie door een governance te ontwikkelen voor het gebruik van generatieve AI in onze organisatie die onze medewerkers in staat stelt om kunstmatige intelligentie veilig, ethisch, transparant en verantwoord in te zetten. Ten slotte zetten we verder in op de digitalisering van onze publieke dienstverlening door vanaf 2025 de mogelijkheden te onderzoeken van de aankoop of ontwikkeling van een gemeentelijke app die onze diensten centraliseert in één digitaal platform dat onze inwoners toegang geeft tot 360°-dienstverlening op elk moment, waar ze ook zijn.

CBS

- Peter Scholiers

Status

In uitvoering

Stand van zaken (toelichting)

In 2026 werden alle diensten bevestigd over hun noden en verwachtingen op het vlak van digitalisering en mobiele toegankelijkheid. De verzamelde input vormt de basis voor de verdere uitwerking van een geïntegreerde digitale transformatiestrategie. In het najaar wordt een bestek voorbereid om potentiële partners te kunnen aanschrijven voor de verdere ontwikkeling en implementatie van digitale oplossingen die bijdragen aan een toegankelijke en gebruiksvriendelijke dienstverlening.

Daarnaast werd de *governance* rond het gebruik van generatieve artificiële intelligentie uitgewerkt. Interne AI-trainers kregen reeds de nodige opleiding. In het najaar van 2026 worden opleidingen georganiseerd voor medewerkers rond het veilig, ethisch, transparant en verantwoord gebruik van AI, met aandacht voor zowel de mogelijkheden als de grenzen van AI binnen de werkomgeving. De aankoop voor licenties ChatGPT voor intern gebruik werd op het college van 02/02/2026 goedgekeurd.

In het kader van de vernieuwing van de gemeentelijke website wordt eveneens onderzocht welke digitale kanalen het best kunnen bijdragen aan een toegankelijke en geïntegreerde dienstverlening. De vernieuwing van de website start in het najaar van 2026, waarbij de noden en verwachtingen van zowel inwoners als medewerkers verder in kaart worden gebracht en geëvalueerd. Dit traject sluit aan bij het project rond 360°-dienstverlening, waarin onder meer wordt ingezet op toegankelijkheid, inclusiviteit en duurzaamheid.

Tegelijk wordt onderzocht of een gemeentelijke app een meerwaarde kan bieden als centraal digitaal toegangspunt voor inwoners. Ook de mogelijkheden en het nut van een virtuele assistent worden verkend, zowel voor de interne werking als voor de dienstverlening aan burgers. Deze toepassingen kunnen bijdragen aan een laagdrempelige dienstverlening die inwoners op elk moment en via verschillende kanalen ondersteunt.

Startdatum

01-01-2026

Einddatum

31-12-2031

Tijd (indicator)**Geld (indicator)****Geld (toelichting)**

Het budget binnen de meerjarenplanning zal ontoereikend zijn vanwege de nood aan vernieuwing van onze website in kader van informatie- en cybersecurity. Er wordt in het najaar bekeken of het budget van 2028 naar voor getrokken kan worden afhankelijk van de planning en uitrol van de website en software.

Geraamde en gerealiseerde ontvangsten en uitgaven voor lopende jaar

	Budget 2026 (met overdrachten)	Aangewend t.e.m. 30/06/2026	Geboekt t.e.m. 30/06/2026
Uitgaven	0	0	0
Gerealiseerd resultaat	0	0	0

B1.1.4 Digitale oplossingen voor ticketing en planning

We optimaliseren de digitale oplossingen voor ticketing, inschrijvingen en planning van de vrijetijdswerking voor activiteiten en evenementen. We nemen deze actie mee in de organisatiebrede digitale strategie. Er zijn efficiëntiewinsten en besparingen op de huidige uitgaven voor ticketing en inschrijvingen te realiseren. We zoeken een beter werkend digitaal product, waarbij we via het Vlaams steunpunt worden ontzorgd. We koppelen dit product ook aan de UITpas. We willen dit uiterlijk tegen de start van het vrijetijdsseizoen 2027-2028 realiseren. Dit wil zeggen dat de implementatie in mei 2027 rond moet zijn. Daarnaast nemen we de nood van een planningssoftware voor de vrijetijdswerking, het personeel (techniek, verantwoordelijke, back-ups) en de locaties mee. We verkennen de markt om de aankoop van een goede oplossing voor te bereiden. We ronden de aankoop af tegen eind juni 2027. Voor de implementatie nemen we tijd tot eind 2027.

CBS

- Peter Scholiers

Status

In voorbereiding

Stand van zaken (toelichting)

Deze actie past in de organisatiebrede digitaliseringsstrategie, waarbij een centraal digitaal platform voor 360 °-dienstverlening en digitalisering van interne processen wordt vooropgesteld. Hiervoor is een projectfiche opgesteld en vond op 2 juni een startvergadering plaats om de scope en de planning van het project te bespreken.

Startdatum

01-01-2026

Einddatum

31-12-2027

Tijd (indicator)**Geld (indicator)****Geld (toelichting)**

Budget zal overgedragen worden naar 2027 gelet op het feit dat de uitrol in het najaar 2026 niet mogelijk zal zijn. Mede wordt gekeken dit traject mee onder te brengen onder Kontich 360° (B1.1.3).

Geraamde en gerealiseerde ontvangsten en uitgaven voor lopende jaar

	Budget 2026 (met overdrachten)	Aangewend t.e.m. 30/06/2026	Geboekt t.e.m. 30/06/2026
Uitgaven	10.000	0	0
Gerealiseerd resultaat	-10.000	0	0

Actieplan

B1.2 Interne organisatie met oog op toekomstige beleidsvoering

We bouwen verder aan een transparante, verbindende en toekomstgerichte interne organisatie, waarin de financiële dienst een ondersteunende en strategische rol opneemt binnen een doordacht financieel beheer.

Acties

B1.2.1 Versterken strategisch financieel beheer en eigenaarschap

Om de financiële dienst sterker te positioneren als strategische partner binnen de organisatie, zetten we in op het versterken van het strategisch financieel beheer en het eigenaarschap van budgetten bij medewerkers. We starten met het in kaart brengen van de bestaande financiële processen en procesanalyses via een externe audit, zodat we knelpunten kunnen identificeren en gerichte verbeteracties kunnen formuleren. Parallel daaraan ontwikkelen we een opleidingstraject rond budgetbeheer, ondersteund door digitale dashboards die medewerkers inzicht geven in hun budgetten en hen stimuleren om verantwoordelijkheid op te nemen. Tot slot organiseren we structureel overleg tussen de financiële dienst en andere diensten, zodat financiële keuzes beter afgestemd worden op de operationele noden en beleidsprioriteiten van de organisatie.

CBS

- Peter Scholiers

Status

In uitvoering

Stand van zaken (toelichting)

In het voorjaar van 2026 voerde EY een maturiteitsanalyse uit van de Financefunctie en de belangrijkste financiële processen. Hiervoor werden interne experts bevestigd en werd de huidige werking, met haar sterktes en verbeterpunten, in kaart gebracht. Het managementteam (MATT) nam kennis van het maturiteitsrapport en de voorgestelde *roadmap*. Op basis daarvan besliste het MATT om de toekomstige rol van *Finance* binnen de organisatie te bepalen. Daarnaast koos het MATT ervoor om aansluitend het proces 'Aankoop tot betaling' te optimaliseren en in 2027 ook het debiteurenbeheer aan te pakken. Voor deze vervolgtacties moeten de nodige budgetten worden voorzien. Voor het aankoopproces bracht EY samen met een interne werkgroep de huidige werkwijze en de belangrijkste knelpunten in kaart. Deze analyse werd vertaald naar een geoptimaliseerd proces en een bijbehorend implementatievoorstel, die vervolgens aan het MATT werden toegelicht en nu verder worden uitgerold.

Startdatum

01-01-2026

Einddatum

31-12-2027

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

We zitten op schema.

Geld (indicator)



Geld (toelichting)

De totale kostprijs zal het voorziene budget overschrijden. Het oorspronkelijke budget was een richtbedrag omdat de omvang van het traject op dat moment nog niet volledig bekend was. Het maturiteitsrapport bracht echter bijkomende noden in kaart. Vooral het aantal kritieke processen dat moet worden hertekend en de mate waarin daarvoor externe begeleiding nodig is, zal bepalen hoeveel bijkomend budget vereist is.

Geraamde en gerealiseerde ontvangsten en uitgaven voor lopende jaar

	Budget 2026 (met overdrachten)	Aangewend t.e.m. 30/06/2026	Geboekt t.e.m. 30/06/2026
Uitgaven	20.000	22.013	8.013
Gerealiseerd resultaat	-20.000	-22.013	-8.013

B1.2.2 Toekomstbestendig beleid via integratie kerntakendebat

Voor de realisatie van een transparante organisatie met oog voor doordacht financieel beheer, implementeren we het kerntakendebat als leidraad voor beleidskeuzes en vormt het een structureel onderdeel van onze beleidsstrategie. Het managementteam neemt het kerntakendebat actief mee in de opvolging, met aandacht voor continue evaluatie en bijsturing. Zo blijft het financieel beheer afgestemd op de strategische koers van de organisatie en wordt de werking versterkt.

CBS

- Bart Seldeslachts

Status

In uitvoering

Stand van zaken (toelichting)

Samen met de jaarrekening heeft het managementteam de voortgang van de maatregelen voor de implementatie van het kerntakendebat geëvalueerd door de inhoudelijke en financiële impact op een jaar tijd te beoordelen. We merken dat sterkere financiële koppelingen nog nodig zijn om beter de financiële impact van beleidskeuzes te evalueren.

Startdatum

01-01-2026

Einddatum

31-12-2031

Tijd (indicator)



Geld (indicator)



Actieplan

B1.3 Digitaal informatiebeheer en wendbare dienstverlening

We bouwen aan een toekomstgerichte en veerkrachtige organisatie door het versterken van informatiebeheer, archiefwerking en digitale toegankelijkheid, met aandacht voor continuïteit van dienstverlening en transparantie naar burgers en raadsleden.

Acties

B1.3.1 Business Continuity Planning

In het kader van de uitrol van ons Business Continuity Plan verkennen we actief samenwerkingsmogelijkheden met minstens twee naburige lokale besturen. We onderzoeken de haalbaarheid van gedeelde aanwervingen en wederzijdse ondersteuning in de dienstverlening. Deze samenwerking moet bijdragen aan een robuustere en meer veerkrachtige dienstverlening, ook in crisissituaties, en garandeert een duurzame continuïteit van onze kerntaken.

CBS

- Bart Seldeslachts

Status

In voorbereiding

Stand van zaken (toelichting)

In 2026 werd op basis van de aangereikte informatie van de Vlaamse overheid en externe partners een eerste ontwerp van een Business Continuity Plan (BCP) uitgewerkt. Dit ontwerp werd in juni voorgelegd aan het managementteam en kreeg groen licht om verder te worden verfijnd en geconcretiseerd.

Als pilootdienst werd Burgerzaken geselecteerd. Binnen bestaande gemeentelijke overlegmomenten werd reeds verkend op welke domeinen naburige lokale besturen elkaar kunnen ondersteunen om de continuïteit van de dienstverlening te waarborgen. Daarbij werd specifiek gekeken naar mogelijke vormen van wederzijdse ondersteuning bij personeelsuitval of andere situaties die een impact kunnen hebben op de dienstverlening.

In het najaar van 2026 wordt het Business Continuity Plan verder uitgewerkt en verfijnd. Daarbij wordt onderzocht op welke punten intergemeentelijke samenwerking en praktische ondersteuning effectief gerealiseerd kunnen worden. Tegelijk worden ook binnen het eigen lokaal bestuur oplossingen uitgewerkt om de continuïteit van de dienstverlening te versterken en de organisatie weerbaarder te maken in geval van onverwachte omstandigheden of crisissituaties.

Op die manier wordt stapsgewijs gewerkt aan een robuuste en duurzame dienstverlening, waarbij zowel interne als externe samenwerkingsmogelijkheden worden ingezet om de continuïteit van de kerntaken te verzekeren.

Statistieken: voorlopig hebben we nog geen cijfers voorhanden.

Startdatum

01-01-2026

Einddatum

31-12-2027

Tijd (indicator)



Geld (indicator)



Geraamde en gerealiseerde ontvangsten en uitgaven voor lopende jaar

	Budget 2026 (met overdrachten)	Aangewend t.e.m. 30/06/2026	Geboekt t.e.m. 30/06/2026
Uitgaven	45.000	0	0
Gerealiseerd resultaat	-45.000	0	0

B1.3.2 E-depot voor duurzaam digitaal archiefbeheer

We kopen een e-depot aan en implementeren om de langdurige bewaring van digitale dossiers te garanderen om de authenticiteit en integriteit van digitale informatie te waarborgen en de toegankelijkheid van het digitaal archief voor medewerkers en burgers te verbeteren, in evenwicht met een laagdrempelige toegang tot het fysiek archief. Tussen 2027 en 2031 vindt een gefaseerde migratie plaats.

CBS

- Peter Scholiers

Status

Niet gestart

Stand van zaken (toelichting)

Gezien het project fileservermigratie naar MS Teams en de aanvulling van het serieregister nog loopt tot eind 2026 wordt de aankoopprocedure voor het e-depot in het najaar van 2026 opgestart om vervolgens over te gaan tot implementatie en uitrol in 2027.

Startdatum

01-01-2026

Einddatum

31-12-2031

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

De uitrol van het E-depot met aankoop eind 2026 en opstart in 2027 verloopt volgens planning.

Geld (indicator)

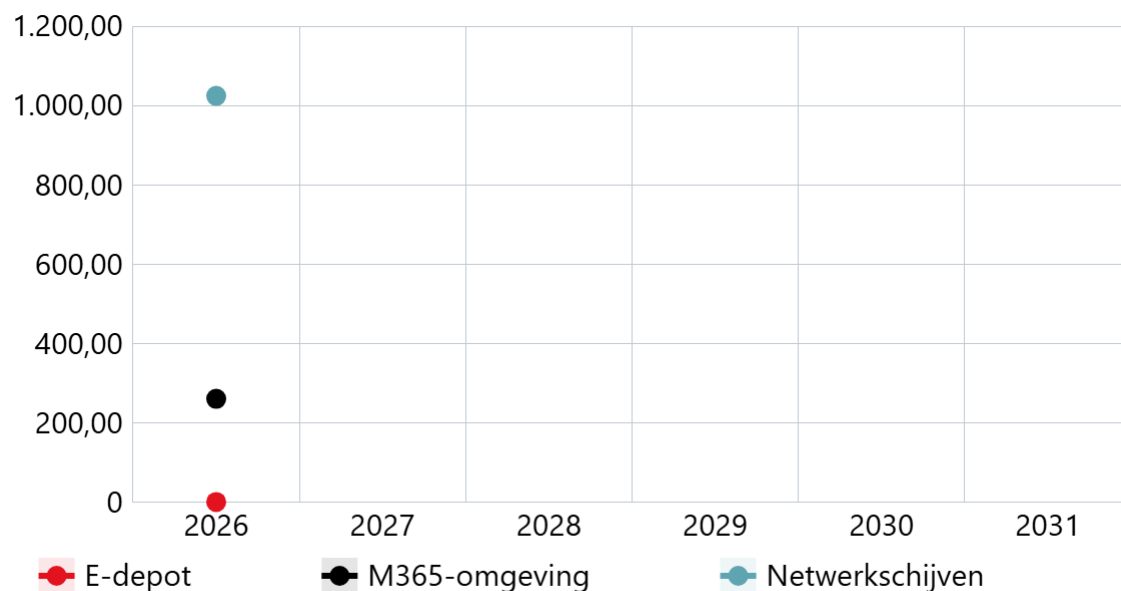


Geraamde en gerealiseerde ontvangsten en uitgaven voor lopende jaar

	Budget 2026 (met overdrachten)	Aangewend t.e.m. 30/06/2026	Geboekt t.e.m. 30/06/2026
Uitgaven	15.000	0	0
Gerealiseerd resultaat	-15.000	0	0

Statistieken

Digitale opslag van het lokaal bestuur Kontich (gigabyte)



Bron: Gemeente

B1.3.3 Beleidsportaal voor burgers en raadsleden

Vanaf de start van het nieuw meerjarenplan 2026-2031 stellen we al onze beleidsdocumenten ter beschikking via een nieuw 'beleidsportaal'. Op dit beleidsportaal kunnen raadsleden en burgers te allen tijde de voortgang en uitvoering van de BBC (beleids- en beheerscyclus), maar ook ander beleidsinformatie raadplegen.

CBS

- Bart Seldeslachts

Status

In uitvoering

Stand van zaken (toelichting)

De bestaande BBC-toepassing bood te weinig mogelijkheden om op een heldere, actuele en aantrekkelijke manier te rapporteren aan het managementteam, het college van burgemeester en schepenen, de gemeenteraad en de burger. Daarom implementeerde het bestuur naar aanleiding van BBC 3.0 de softwaretoepassing Pepperflow met het Beleidsportaal. De toepassing bundelt de opvolging van doelstellingen, acties, beleidsnota's, actieplannen, projecten en organisatiebeheersing in één omgeving en beperkt de manuele invoer door gegevens uit andere toepassingen te gebruiken. Intussen werden de twee meest recente beleidsrapporteringen met Pepperflow opgesteld en werd ook het nieuwe meerjarenplan in de toepassing opgenomen. Op 16 juni 2026 werd de jaarrekening 2025 als afsluiting van het vorige meerjarenplan in pdf-vorm gepubliceerd op het Beleidsportaal. Toekomstige beleidsrapporteringen over het meerjarenplan en de organisatiebeheersing worden na goedkeuring door de raden interactief gepubliceerd cfr. BBC 3.0. Zo krijgen beleidsmakers, raadsleden en burgers permanent toegang tot visueel aantrekkelijke, doorklikbare en gebruiksvriendelijke beleidsinformatie.

Statistiek aantal bezoekers: pas beschikbaar vanaf juni omdat dit pas vanaf dan technisch mogelijk werd om het aantal bezoekers in kaart te brengen

Startdatum

01-01-2026

Einddatum

31-12-2031

Tijd (indicator)



Tijd (toelichting)

De uitrol van het optimale gebruik van het beleidsportaal ligt op schema.

Geld (indicator)

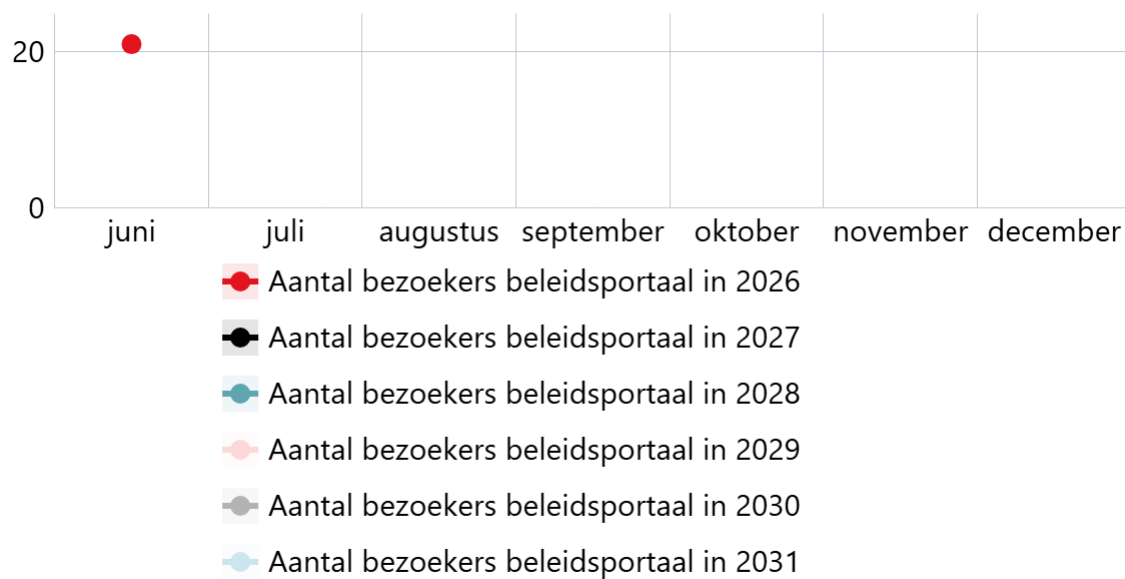


Geraamde en gerealiseerde ontvangsten en uitgaven voor lopende jaar

	Budget 2026 (met overdrachten)	Aangewend t.e.m. 30/06/2026	Geboekt t.e.m. 30/06/2026
Uitgaven	32.500	30.492	30.492
Gerealiseerd resultaat	-32.500	-30.492	-30.492

Statistieken

Bezoekers beleidsportaal



Bron: Gemeente

