

KONTICH

In beweging - Klantgedreven - Transparant - Klantgericht

Meerjarenplan 2026-2031
Gemeente en OCMW Kontich
Gemeenteplein 1, 2550 Kontich
KBO Gemeente Kontich: 0207536250
KBO OCMW Kontich: 0212188983
NIS: 11024
Volgnummer Budgetair Journaal: 10520898



**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

B1.1.1 Procesanalyse en -optimalisatie van dienstverlening

We maken de procesevaluatie van onze verschillende producten en diensten op. Daarbij streven we naar een concrete verbetering in de procesafhandeling tegen eind 2028. We zetten in op verdere digitalisering om onze dienstverlening sneller en efficiënter te maken, maar houden tegelijk expliciet rekening met fysieke toegankelijkheid en analoge opties. We bewaken het evenwicht tussen digitale en fysieke kanalen, zodat elke inwoner op een toegankelijke en gebruiksvriendelijke manier geholpen wordt, ongeacht zijn of haar voorkeur of mogelijkheden.

Opvolging: voortgangsrapportage

Prioritair/Niet-prioritair

Prioritair

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.

Opvolging: voortgangsrapportage

Prioritair/Niet-prioritair

Prioritair

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.

Opvolging: voortgangsrapportage

Prioritair/Niet-prioritair

Prioritair

Raming ontvangsten/uitgaven

	Budget 2026	Budget 2027	Budget 2028	Budget 2029	Budget 2030	Budget 2031
Uitgaven	0,00	135.000,00	100.000,00	0,00	0,00	0,00
	0,00	-135.000,00	-100.000,00	0,00	0,00	0,00

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.

Opvolging: voortgangsrapportage

Prioritair/Niet-prioritair

Prioritair

Raming ontvangsten/uitgaven

	Budget 2026	Budget 2027	Budget 2028	Budget 2029	Budget 2030	Budget 2031
Uitgaven	10.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	-10.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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.

Opvolging: voortgangsrapportage

Prioritair/Niet-prioritair

Prioritair

Raming ontvangsten/uitgaven

	Budget 2026	Budget 2027	Budget 2028	Budget 2029	Budget 2030	Budget 2031
Uitgaven	20.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	-20.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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.

Opvolging: voortgangsrapportage

Prioritair/Niet-prioritair

Prioritair

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.

Opvolging: voortgangsrapportage, gedeelde medewerkers (functie, andere gemeente, VTE Kontich, jaar)

Prioritair/Niet-prioritair

Prioritair

Raming ontvangsten/uitgaven

	Budget 2026	Budget 2027	Budget 2028	Budget 2029	Budget 2030	Budget 2031
Uitgaven	45.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
	-45.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

B1.3.2 E-depot aankopen voor 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.

Opvolging: voortgangsrapportage, data in het e-depot (TB, jaar), data op de netwerkschijven (TB, jaar), data op de M365 omgeving (TB, jaar)

Prioritair/Niet-prioritair

Prioritair

Raming ontvangsten/uitgaven

	Budget 2026	Budget 2027	Budget 2028	Budget 2029	Budget 2030	Budget 2031
Uitgaven	15.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00
	-15.000,00	-10.000,00	-10.000,00	-10.000,00	-10.000,00	-10.000,00

B1.3.3 Beleidsportaal voor burgers en raadsleden

Vanaf de start van het nieuw MJP 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, maar ook ander beleidsinformatie raadplegen.

Opvolging: voortgangsrapportage, aantal bezoekers beleidsportaal (aantal, maand)

Prioritair/Niet-prioritair

Prioritair

Raming ontvangsten/uitgaven

	Budget 2026	Budget 2027	Budget 2028	Budget 2029	Budget 2030	Budget 2031
Uitgaven	32.500,00	32.500,00	32.500,00	32.500,00	32.500,00	32.500,00
	-32.500,00	-32.500,00	-32.500,00	-32.500,00	-32.500,00	-32.500,00

