



Omgevingsanalyse MJP 2020-2025

(geactualiseerd AMJP 1/2021)

Inhoudsopgave

1. Externe omgevingsanalyse	3
1.1 Belfius profiel	3
1.2 ABB-rapport/gemeentemonitor	5
2. Interne omgevingsanalyse.....	9
2.1 Plan van aanpak	9
2.2 Doelmatigheidsanalyse	12
2.2.1 Globale analyse productcatalogus	12
2.2.2 Analyse op effectiviteit en efficiëntie.....	64
2.3 Kostprijsanalyse	64
2.3.1 Kostprijsberekening Gemeente	64
2.3.2 Kostprijsberekening OCMW-dienstverlening	82
2.3.3 Raming opbrengsten uit verkopen.....	94
2.4 Analyse zelfevaluatie/missie/ vorige doelstellingen.....	100
2.5 Burgerparticipatie/ tevredenheidsmeting	115
2.5.1 Klantevent	115
2.5.2 Tevredenheidsmeting.....	127
2.6 Duurzaamheidsanalyse	133
2.7 Trends	139
2.8 Doelstellingenboom	141
3. Bronnenlijst-Bijlagen.....	158

Omgevingsanalyse

Conform de aanbevelingen van Audit Vlaanderen bestaat de omgevingsanalyse van het Lokaal Bestuur Tielt-Winge uit een externe en een interne omgevingsanalyse. Deze beide pistes liepen in realiteit door elkaar, zowel met tijdsplanning, als inhoudelijk.

1. Externe omgevingsanalyse

Uit een DESTEP-analyse zou informatie bekomen worden over volgende domeinen:

Demografisch

Economisch

Sociaal-cultureel

Technologisch

Ecologisch

Politiek

Het spreekt voor zich dat een dergelijke analyse uitvoeren voor een klein bestuur geen haalbare kaart zou zijn, bovendien is er reeds zeer veel informatie beschikbaar. Als voornaamste bronnen voor deze analyse worden het jaarlijks aangeleverde Belfius profiel en de gemeentemonitor “Jouw gemeente in cijfers” gebruikt.

1.1 Belfius profiel (basis zijn de rekeningcijfers van 2017)

Enkele belangrijke indicaties en cijfers uit de Belfius studie (o.b.v. cijfers rekening 2017) worden hieronder hernomen:

Algemeen:

- Tielt-Winge behoort bij de kleinsten van de cluster
- Werkloosheid ligt lager dan in de cluster
- Tielt-Winge kent demografische groei door geboortes
- Gemiddelde inkomen/inwoner ligt lager dan in de cluster
- KI/inwoner ligt lager dan in de cluster
- Wegennet is 1/3 groter dan in de cluster

Enkele significante cijfers uit jaarrekening 2017 van de gemeente:

Uitgaven(€/inw)	T-W	cluster
Politie	63	98
Brandweer	28	37
OCMW	156	105
Lonen	402 6,5VTE/1000 inw	490 5,4VTE/1000inw
Sport	25	42
Jeugd	12	11
Cultuur	67	45

Ontvangsten(€/inw)	T-W	cluster
APB	410	371
OV	231	270
Gemeentefonds	184	161
Werkingsubsidies	48	181

Te behalen ratio's	T-W	cluster
RKB	287	389
AFM	146	118

Fiscaliteit	T-W	cluster
Waarde 1% PB	515.572	778.138
Waarde 100 opc OV	182.653	337.593

De fiscale druk in Tielt-Winge t.o.v. het Vlaams Gewest voor APB en OV bedraagt 107%. Er is dus geen marge tot verhoging, doch de waarden van 1% PB en 100 opc OV liggen beduidend lager dan gemiddeld in het Vlaams Gewest.

De fiscale druk in Tielt-Winge t.o.v. het Vlaams Gewest andere lokale belastingen bedraagt 91%. Er is dus marge tot verhoging.

Schuld €/inwoner	T-W	cluster
LT	1088	857
KT	133	99

De ratio van de schuldenlast /gecorrigeerde ontvangsten onderzoekt welk % van de ontvangsten naar afbetaling van leningen gaat, deze zou max 20% mogen bedragen (in T-W van evolueerde deze van 18,1% in 2013 naar 11,4% in 2017)

Bron: Individueel Financieel profiel Tielt-Winge Belfius studie– bijlage 1

1.2 Analyse van de gemeentemonitor van het ABB Gemeente Tielt-Winge

Demografie en wonen

Tussen 2005 en 2017 groeide de bevolking in Tielt-Winge met 7,5 %. Deze groei volgt de tendens van Vlaanderen (7,8%) en de referentiegroep woongemeenten met hoge inkomens (V3), het cluster waarbij Tielt-Winge is ingedeeld.

Ook opgesplitst naar leeftijd volgt Tielt-Winge de Vlaamse tendens en deze van de referentiegroep. Het aantal 0-19 jarigen is tussen 2005 en 2017 nauwelijks gestegen (2%) en het aantal 65+-ers stijgt beduidend (29,9 %) net zoals overal in Vlaanderen. In de referentiegroep veroudert de bevolking. De gemiddelde leeftijd van de bevolking van Tielt-Winge bedraagt nu 42 jaar, precies dezelfde als die van de referentiegroep.

Qua bevolkingsdichtheid is Tielt-Winge wel atypisch met de cluster. In 2017 telde de gemeente 242 inwoners per km ², beduidend minder dan de cluster (470) en Vlaanderen (482). Tielt-Winge is dus vrij landelijk gebleven.

De bouwactiviteit volgt de tendens van de cluster en die van Vlaanderen. Tussen 2005 en 2017 is de bebouwde oppervlakte met 11,6 % gestegen (referentiegroep 10,8%, Vlaanderen 11,4). Tielt-Winge heeft in vergelijking met de referentiegroep weinig appartementsgebouwen, minder dan 1% van de bebouwde oppervlakte bestaat uit appartementen. In de referentiegroep is dit meer dan 2 procent. Nog maar eens een indicator van het landelijk karakter van de gemeente. Er valt wel een geaccelereerde groei op te merken van 2 ha bebouwde grond aan appartementen in 2005 naar 6 ha bebouwde grond aan appartementen in 2017, een verdrievoudiging. In de referentiegroep vond er in die periode een verdubbeling plaats.

De inwoners van Tielt-Winge zijn tevreden over hun woning, met een tevredenheid van 93 % (In Vlaanderen 88 %) en hun omgeving (voldoende zicht op groen) met een tevredenheid van 85 % (Vlaanderen 73%).

Uit de bevraging bleek dat de inwoners van Tielt-Winge minder dan de rest van Vlaanderen tevreden zijn over hun gemeente (68 %, Vlaanderen 76%) en beduidend minder fier zijn op

hun gemeente (57%, Vlaanderen 69%) Waarom dat dit zo is wordt in het rapport niet verduidelijkt.

in de bevraging over het al dan niet hebben van energiebesparende voorzieningen in de woning scoort Tielt-Winge minder dan de rest van Vlaanderen (54% t.o.v. 61 %) wel zijn er beduidend meer woningen voorzien van zonnepanelen (24% t.o.v. 17%)

Slechts 14 % van de inwoners geeft aan meer dan 30 % van het inkomen te besteden aan wonen (Vlaanderen 18%).

Tielt-Winge scoort beduidend minder goed dan de referentiegroep en de rest van Vlaanderen wat het aanbod van woningen aangeboden via sociale verhuurkantoren betreft. Tussen 2007 en 2016 was er een groei van 51,9%, terwijl er in de referentiegroep een groei was van 105,1% en in Vlaanderen de groei zelfs 136,4% bedroeg.

Qua aanbod van sociale huurwoningen heeft Tielt-Winge nog een zekere achterstand in te halen. In

2016 bestond slechts 1% van het totale aantal woningen uit sociale huurwoningen. In de referentiegroep was dat 2,3 % en voor Vlaanderen betrof het 5,6 %. Maar met de nieuwe projecten die de laatste jaren opgestart zijn zal die achterstand wellicht weggewerkt kunnen worden.

De prijzen van de bouwgrond staan onder druk, gemiddeld werd er in 2014 126,2 euro betaald per m² . Op 10 jaar tijd betekent dit een groei van 67,8 %. Toch blijven de bouwgronden beduidend goedkoper dan in de referentiegroep (176,2 euro per m. ²) en de rest van Vlaanderen (176,6 euro per m²).

Mobiliteit

Niettegenstaande het feit dat Tielt-Winge nu in een cluster van gemeenten is ingedeeld, met inwoners met een hoog inkomen waaruit de centrumsteden makkelijk bereikbaar zijn, is de bevolking relatief ontevreden over het aanbod aan openbaar vervoer. Slechts 53% vindt het aanbod voldoende, de tevredenheid is met 64% in Vlaanderen een stuk groter Slechts 41 % van de ondervraagden vindt dat er in de gemeente veilig kan gefietst worden (In

Vlaanderen is dat 52%) en slechts 25% vindt dat het voor de kinderen veilig is om zich te verplaatsen.

Minder dan in de rest van Vlaanderen vindt de bevolking dat er genoeg fietspaden zijn (slechts 32%,

Vlaanderen 42%) Ook vindt slechts 35% van de bevolking dat de fietspaden in goede staat zijn in Vlaanderen is dit 44%. Hetzelfde geldt voor wat de voetpaden betreft, slechts 37% vindt dat deze zich in goede staat bevinden, voor gans Vlaanderen is dat 48%.

Uit de bevraging blijkt dat men zich voornamelijk met de wagen verplaatst, zelfs voor korte afstanden. Slechts 22 % van de ondervraagden verklaart hiervoor het voorbije jaar

de fiets genomen te hebben (Vlaanderen 38%) en slechts 33 % verklaart zich het voorbij jaar hiervoor te voet te hebben verplaatst (Vlaanderen 52%).

Natuur en milieu

De resultaten van de bevraging geven aan dat de inwoners van Tielt-Winge meer dan gemiddeld tevreden zijn over de natuur en groenvoorzieningen in de gemeente (tevredenheid van 83 %, Vlaams gemiddelde 75 %).

Ook de huisvuilvoorzieningen blijken voor een ruime meerderheid van 75% voldoende te zijn.

Cultuur en vrije tijd

De tevredenheid over de sportvoorzieningen scoort met 68 procent net iets onder het Vlaams gemiddelde (76%) Over de recreatievoorzieningen is men duidelijk minder tevreden dan in de rest van Vlaanderen, slechts 55% van de ondervraagden zegt hierover tevreden te zijn. Vlaanderen scoort met 68% duidelijk beter.

Wat het bibliotheekbezoek betreft zien we een dalende trend. Het aantal leners gaat gestaag achteruit. Tussen 2008 en 2015 is het aantal leners gehalveerd. De achteruitgang van het aantal leners valt ook op te merken binnen de gemeenten van het cluster (V3) en bij uitbreiding in gans Vlaanderen, maar is lang niet zo uitgesproken dan in Tielt-Winge.

Tielt-Winge telt relatief veel sportclubs (59) en met gemiddeld 5,5 sportclubs per 1000 inwoners zit men een stuk boven de cijfers van het cluster (4,3) en de rest Van Vlaanderen (4,2),

De speelvoorzieningen voor kinderen onder de 12 jaar worden eerder als onvoldoende beschouwd, slechts 51% is tevreden. Op de vraag of er voldoende geschikte plekken voor de jeugd zijn ligt de tevredenheid in dezelfde lijn (50%).

78 % van de ondervraagden zegt het eens te zijn met de stelling dat er voldoende activiteiten zijn voor ouderen, wat hoger is dan het Vlaams gemiddelde van 71%.

Volgens de bevraging zijn er in Tielt-Winge duidelijk te weinig restaurants en eetcafés, met een tevredenheid van slechts 37% scoort men ver onder het Vlaams gemiddelde van 73%. Deze tendens zet zich voort in de ontevredenheid over de uitgaansgelegenheden (27 % t.o.v. een Vlaams gemiddelde van 51%).

Overheid

Uit de bevraging blijkt dat de burger zich wel goed geïnformeerd voelt over de activiteiten georganiseerd door en in de gemeente (72 %) maar veel minder over de initiatieven die de gemeente onderneemt. Waar de gemeente nu precies mee bezig is, is blijkbaar nog

onvoldoende gekend bij de burger (slechts 50 % voelt zich voldoende geïnformeerd en dit tegenover een Vlaams gemiddelde van 66%).

Over de algemene dienstverlening is 60% tevreden (Vlaams gemiddelde 73%) en de tevredenheid over de digitale dienstverlening ligt ver onder het Vlaams gemiddelde (43 % t.o.v. 65 %)

Deze bevindingen zijn evenwel in tegenspraak met onze eigen bevraging (meer dan 900 mensen) waaruit een tevredenheid van 80% bleek.

Armoede

Met een gemiddeld inkomen van 20.641 euro per burger in 2015 zit Tielt-Winge ongeveer op het niveau van de referentiegroep (21.168 euro) en boven het Vlaams gemiddelde van 18.970 euro.

Het aantal personen met (equivalent) leefloon bedroeg in 2017 2,4 per duizend, evenveel als de gemeenten uit de cluster maar ver onder' het Vlaams gemiddelde van 6 per duizend.

De onderwijs kansarmoede-indicator wordt berekend als het aantal van de 4 leerlingenkenmerken (thuis taal niet Nederlands, laag opleidingsniveau van de moeder, ontvangen van een schooltoelage, wonend in een buurt met hoge mate van schoolse vertraging) waaraan de leerlingen voldoen, gesommeerd voor alle leerlingen en vervolgens gedeeld door het totaal aantal leerlingen.

De OKI is bijgevolg een cijfer tussen 0 en 4. Voor Tielt-Winge was deze indicator bijzonder laag (0,24)

t.o.v. het Vlaams gemiddelde (0,81).

Samenleven

Sinds 2013 is er een licht dalende trend waarneembaar in de geregistreerde diefstallen en afpersingen (22,9% t.o.v. 17,7%)

Bijzonder weinig misdrijven tegen de lichamelijke integriteit: in 2016 slechts 2,2 per duizend, de cluster 3,5 per duizend en het Vlaams gewest 5,8 per duizend.

Qua houding naar allochtonen toe scoort de gemeente zoals de rest van Vlaanderen en quasi iedereen voelt zich veilig in de gemeente.

Onderwijs

Er is voldoende aanbod kleuter- en lager onderwijs, 93% van de ondervraagden is het daarmee eens.

Ondernemen en werken

In 2015 bedroeg de werkloosheidsgraad in de gemeente 4,6% en deze voor gans Vlaanderen 7,8 %.

De werkzaamheidsgraad (20-64 jaar) bedroeg in datzelfde jaar 77,1% hoger dan de cluster 75,3% en als gemiddeld in Vlaanderen 72%.

Zorg en gezondheid

Qua zorg en gezondheid scoort de gemeente goed. 78% vindt dat er voldoende aanbod aan kinderopvang is en 74% is hierover tevreden. Deze trend zet zich verder in de gezondheidsvoorzieningen (83%).

Bron: Jouw gemeente in cijfers – ABB rapport gemeentemonitor – bijlage 2

2. Interne Omgevingsanalyse

2.1 Plan van aanpak

Binnen he integratietraject Gemeente - OCMW (GO 2019) werd binnen de werkgroep BBC/FIM een stappenplan uitgewerkt om een zo breed mogelijk gedragen interne omgevingsanalyse te bekomen die uiteindelijk dient te resulteren in de nieuwe doelstellingenboom voor het meerjarenplan 2020 -2025. De bronnen voor de interne omgevingsanalyse bestaan uit 6 grote delen:

- De uitvoering van een doelmatigheidsanalyse
- Een kostprijsanalyse
- De analyse van een zelfevaluatie, onze missie- visie
- Een burgerparticipatie – klantenevent
- Een duurzaamheidsanalyse
- Een trendonderzoek

Doelmatigheidsanalyse

Als basis werd de productencatalogus gebruikt om de diensten te bevragen o.b.v. een Excel sheet die aangevuld dient te worden. Na 3 weken volgde een terugkom-moment.

De doelmatigheidsanalyse dient in eerste instantie antwoord te bieden op 3 vragen die elk diensthoofd moet beantwoorden door op een kritische manier naar de producten van zijn/haar dienst te kijken. De productencatalogus wordt gebruikt als basis, het antwoord op de 3 vragen zal leiden tot een eliminatie:

- Wat is het doel van het product? (Waarom doen we ...?) tot 3 lagen diep vragen (waarom...?)– geen doel? -> product wordt niet meer afgeleverd

- In welke mate is dit product effectief om het doel te bereiken? Doen we de juiste dingen? Score 1 tot 4 + toelichting) - niet effectief? ->product wordt niet meer afgeleverd
- In hoeverre gebeurt deze realisatie van dit product op een efficiënte manier? (Kan het efficiënter? Score 1 tot 4 + toelichting)

-

Kostprijsanalyse

Tevens dienen in een volgend stadium volgende vragen beantwoord te worden:

Wat kost het om deze dienstverlening te realiseren? – Welke ontvangsten staan hier tegenover?

Deze antwoorden werden gecoördineerd door de financiële diensten van beide entiteiten in samenspraak met de verschillende diensten dit om juist de financiële betrokkenheid te verhogen. Er werd uiteindelijk beslist niet van elk product een kostprijsanalyse te maken, maar enkel van de dienstverlening op een hoger niveau of van de zaken waarvan men wist dat ze een zeer hoge kost met zich meebrachten zoals een verouderd patrimonium. Overheadkosten werden niet verrekend

Is het wettelijk verplicht? Zo ja, enkel efficiëntie beoordelen

Een antwoord op deze vragen werd bekomen via de bevraging omtrent de productencatalogus en is noodzakelijk aangezien stopzetting van het af te leveren product dreigt bij ineffectiviteit, tenzij het natuurlijk wettelijk verplicht is dit product af te leveren, dan dient enkel de efficiëntie beoordeeld te worden.

Zelfevaluatie

Deze sterkte/zwakte analyse vertrekt vanuit bestaande bronnen:

- Vorige MJPL/ omgevingsanalyse
- Zelfevaluatie traject VVSG
- Verslagen rondgang en welzijnsanalyse Idewe
- Bevraging medewerkers bij de opstart van GO 2019! Met als resultaat de 29 eindproducten
- Analyse van deze bronnen moet samengevat worden en gekoppeld worden aan het A3O organisatiemodel. Het resultaat wordt besproken op een MAT.

De bevindingen werden gekoppeld aan de missie – visie tekst die goedgekeurd werd op de gemeenteraad van 9 november 2017.

Participatie burger

Op het geplande klantenevent werd een poging gedaan om de mening van onze “klanten” te leren kennen; het principe bestond uit 8 tafels; per tafel 2 stellingen; 10min discussiëren/stelling; na 20 min doorschuiven naar volgende tafel.

Er werd ook een tevredenheidsmeting uitgevoerd vanuit de werkgroep klant en samenleving

Afspraken met beleid werden gemaakt:

- Politici nemen niet rechtstreeks of onrechtstreeks via tussenpersonen deel om de objectiviteit te garanderen
- Afspraak met de deelnemende burger: privékwesies worden niet besproken!

Een duurzaamheidsanalyse

Samen met Antwerp Management School werd een traject uitgewerkt om door middel van de Susta tool een duurzaamheidsanalyse te doorlopen. Het bestuur wilde niet langer een ad hoc aanpak rond duurzaamheid maar wilde dit inbedden doorheen het MJP 2020 – 2025. Duurzaamheid mocht niet langer een zaak worden van de milieudienst, maar een verantwoordelijkheid van ons allemaal. De bevindingen en keuzes hebben geleid tot concrete acties gekoppeld aan 2 gekozen SDG's uitgewerkt in de doelstellingenboom en gekoppeld aan het MJP.

Een trendonderzoek

Elke afdeling werd gevraagd naar waarneembare trends. Trends waarmee het bestuur in de toekomst best rekening houdt in haar ui te stippelen beleid.

2.2 Doelmatigheidsanalyse

2.2.1 Globale analyse productcatalogus

soort product	NAAM PRODUCT	WETTELIJK OPGELEGD? (+bron)	GESUBSIDIEERD (geheel/gedeeltelijk)	WAAROM	EFFECTIVITEIT	TOELICHTING	EFFICIËNTIE	TOELICHTING
Dienstverlening	Aanvragen inkomensgarantie voor Ouderen	neen	neen	Een menswaardig bestaan bieden	4		4	
Dienstverlening	Aanvragen inkomens vervangende Tegemoetkoming/ Integratietegemoetkoming	neen, Wet van 26 mei 2002	neen	Een menswaardig bestaan bieden	4		3	
Dienstverlening	Aanvragen groeppakket	ja, Wet van 26 mei 2002	neen	Tegengaan van kinderarmoede	3		4	
Dienstverlening	Aanvragen zorgbudget voor ouderen met een zorgnood	neen, Wet van 26 mei 2002	neen	Pensioen is vaak niet toereikend om menswaardig te kunnen leven	4		3	
Dienstverlening	Aanvragen verlaagd btw-tarief voor personen met een handicap voor de aankoop van een wagen	neen	neen	mobiliteit van mensen met een handicap bevorderen	4		3	
Dienstverlening	parkeerkaart voor personen met een handicap	neen	neen	mensen activeren om te participeren in de samenleving	4		3	
Dienstverlening	advies Vlaamse energielening	ja, BVR 19 november 2010	neen	Energiezuinig wonen bevorderen	4		4	
Dienstverlening	budgetbegeleiding	ja, Decreet 24 juli 1996	ja	Om de zelfredzaam van cliënten te verhogen	3		2	zeer tijdsintensief
Dienstverlening	budgetbeheer	ja, Decreet 24 juli 1996	ja	Mensen een menswaardig bestaan bieden	3		3	
Dienstverlening	financiële steun (vb. verzekeringen, vaste kosten, hospitalisatie, schoolkosten, socio-culturele participatie, enz.)	ja Wet van 2 april 1965	neen	Mensen een menswaardig bestaan bieden	3		4	
Dienstverlening	dringende steun in noodsituaties	ja, Wet van 2 april 1965	neen	Mensen een menswaardig bestaan bieden	4		4	
Dienstverlening	equivalent leefloon	ja, Wet van 2 april 1966	ja, gedeeltelijk	Mensen een menswaardig bestaan bieden	3		3	

Dienstverlening	administratieve bijstand hulpvrager	ja, Organieke wet 8 juli 1976	neen	Om de hulpvrager zijn rechten uit te putten	3		3	
Dienstverlening	Informatierechten en plichten	ja, Organieke wet 8 juli 1976 + Wet van 26 mei 2002	neen	Om de hulpvrager zijn rechten uit te putten en te wijzen op verplichtingen	3		3	
Dienstverlening	installatiepremie voor dak- en thuislozen	ja, Organieke wet 8 juli 1976 + Wet van 2 april 1965 + Wet van 26 mei 2002	ja	Mensen een menswaardig bestaan bieden	3		3	
Dienstverlening	leefloon	ja, Wet van 26 mei 2002	ja, gedeeltelijk	Mensen een menswaardig bestaan bieden	3		3	
Dienstverlening	lokaal Opvang Initiatief (LOI) voor asielzoekers	ja, Wet van 12 januari 2007	ja, geheel	Asielzoekers voorzien van menswaardige opvang	4		4	
Dienstverlening	lokale Adviescommissie (LAC) over afsluiting of heraansluiting van elektriciteit, aardgas of water	ja, Decreet van 20 december 1996	neen	iedereen heeft recht op basisvoorzieningen	4		4	
Dienstverlening	toekennen mantelzorgtoelage	neen	neen	Stimuleren om zorg te dragen voor een ander	1	de voorwaarden zijn beperkend	4	vlotte toekenning indien recht
Dienstverlening	project renteloze lening	neen, KB van 4 maart 2012	ja	Energiezuinig wonen bevorderen	4		3	
Dienstverlening	project subsidieretentie	neen		Energiezuinig wonen en de veiligheid bevorderen	4		3	
Dienstverlening	Aanbieden psychosociale hulp	ja, Organieke wet 8 juli 1976	neen	Een menswaardig bestaan bieden	2	er kan omwille van dossierlast te weinig aandacht aan besteed worden	2	dit tijdsgebrek wordt ook ervaren door cliënten
Dienstverlening	Toekennen referentieadres	ja, Wet van 19 juli 1991	neen	Een menswaardig bestaan bieden	4		4	
Dienstverlening	schuldbemiddeling	ja, Decreet 24 juli 1996	ja	Een menswaardig bestaan bieden	4		4	
Dienstverlening	Toekennen sociaal inkomenstarief Kind & Gezin	ja, BVR 22 november 2013	neen	Gelijke kansen voor ieder kind	4		4	
Dienstverlening	Aanvragen sociale tarieven water, gas en elektriciteit	ja, Organieke wet 8 juli 1976	neen	Een menswaardig bestaan bieden	4		4	
Dienstverlening	Aanvragen basis ondersteuningsbudget	ja		Een menswaardig bestaan bieden	4		4	
Dienstverlening	Aanvragen persoonsvolgend budget	ja		Een menswaardig bestaan bieden	4		4	

Dienstverlening	toekennen tussenkomst in huurwaarborg/bankwaarborg	ja, Wet van 2 april 1965	neen	Een menswaardig bestaan bieden	4		4	
Dienstverlening	Toekennen verwarmingstoelage	ja, KB 28 november 2008	ja, geheel	Een menswaardig bestaan bieden	4		4	
Dienstverlening	Toekennen voedselbonnen	neen, Wet van 2 april 1965	neen	Een menswaardig bestaan bieden	2	Ze kunnen eten kopen maar wel in de duurere winkels	4	
Dienstverlening	Toekennen voedselpakketten	neen, Organieke wet 8 juli 1976	neen	Een menswaardig bestaan bieden	4		4	
Dienstverlening	organiseren van groepswerking	neen	ja	om de zelfredzaamheid te vergroten	3		3	
Dienstverlening	aanvraag vervoerspassen De Lijn	neen	neen	Isolement van mensen tegengaan	2	Er zijn meerdere factoren die het isolement van mensen bepalen	3	
Dienstverlening	integratietegemoetkoming			Een menswaardig bestaan bieden	4		3	
Dienstverlening	Sociaal onderzoek voeren			gelijkheid, rechtszekerheid en naleving van de wet verzekeren	4		3	
Dienstverlening	aanbieden van een doorgangswoning (noodwoning)	neen		omdat onderdak een basisbehoefte van een menswaardig bestaan is	4	het aanbod is ter beschikking	3	Uitwerking van een proces voor toeleiding naar de doorgangswoning is aan de orde
Dienstverlening	GAW: gebruikersraad			Participatieve besluitvorming	4	Er is een grote opkomst voor de gebruikersraad/bewoners kunnen hun zeg doen	2	wat met mensen die niet komen naar een gebruikersraad of die minder mondig zijn
Dienstverlening	groep van assistentiewoningen Zonnedries - erkende dienst	neen		om bij te dragen tot de wens om zo lang als mogelijk zelfstandig te kunnen wonen	4	Ons aanbod van woningen voldoet aan de eisen die worden gesteld	3	Efficiëntie winsten mogelijk op ICT-vlak - informatiedoorstroming zou beter kunnen
Dienstverlening	GAW organiseren van crisis- en overbruggingshulp voor bewoners			is een verplichte dienstverlening die geboden wordt vanuit een GAW	4	we hebben een samenwerkingsovereenkomst met een verpleegkundige dienst die ervoor zorgt dat wij onze bewoners de garantie kunnen geven	2	Terugkoppeling tussen de alarmcentrale en het OCMW kan beter
Dienstverlening	lid van eerstelijnszone Demerland (veranderteam)	ja	niet gesubsidieerd	kwaliteitsvolle zorg in het bereik van onze inwoners te brengen nu en in de toekomst	3	Door lid te zijn van het veranderteam houden we de vinger aan de pols	2	kruipt momenteel nog veel tijd en energie aan het vorm geven van de eerstelijnszone. Is nog allemaal relatief abstract

Dienstverlening	organisatie Dag van de Zorg	neen	niet gesubsidieerd	om mensen op een laagdrempelige manier toe te leiden tot onze zorgdiensten	2	is het sop de kolen waard? Kruipt veel tijd en energie in en bereiken slechts een klein potentieel doelpubliek	3	instappen in het concept Dag van de Zorg = goed georganiseerd medium.
Dienstverlening	organiseren van een erkende dienst aanvullende thuiszorg	neen	gesubsidieerd - gedeeltelijke	we zorgen ervoor dat onze gebruikers ook de kwetsbare onder hen (op financieel, demografisch, psychisch vlak) op een menswaardige en kwaliteitsvolle manier thuis kunnen wonen	4	de poetsdienst draagt er effectief toe bij dat onze gebruikers langer thuis kunnen wonen. Het pure poetswerk is vaak een van de eerste zaken dat moeilijk begint te lopen bij het ouder worden	2	voornamelijk efficiëntie winst mogelijk op ICT + dossieropbouw/opvolging
Dienstverlening	organiseren van een erkende en gesubsidieerde dagopvang voor ouderen (CADO)	neen	gesubsidieerd - geheel (kostendekkend)	om de zorg thuis zo lang mogelijk draagbaar te houden en alzo de wens van de persoon met een zorgnood in te willigen (zijnde zo lang mogelijk thuis blijven wonen)	3	De gebruikers van onze CADO zijn zichtbaar tevreden EN we ontlasten duidelijk het netwerk rond onze gebruikers hetgeen bijdraagt tot het langer kunnen in stand houden van een thuiszorgmilieu	2	het is moeilijk om de voorgestelde doelen/bezettingsgraad te halen
Dienstverlening	organiseren van een erkende en gesubsidieerde dienst gezinszorg	neen	gesubsidieerd - geheel (kostendekkend)	om de zorg thuis zo lang mogelijk draagbaar te houden (voor het netwerk) en alzo de wens van de persoon met een zorgnood in te willigen (zijnde zo lang mogelijk thuis blijven wonen)	4	Onze dienst gezinszorg werkt zeer flexibel en kan hierdoor inspelen op de behoeftes van onze gebruikers. Zorg op maat is een basisprincipe in de dienst gezinszorg hetgeen bijdraagt tot het langer in stand houden van een thuiszorgmilieu.	2	voornamelijk efficiëntie winst mogelijk op ICT + dossieropbouw/opvolging
Dienstverlening	organiseren van een klusjesdienst (voornamelijk tuinwerk en sporadisch verven en behangen)	neen	gesubsidieerd - gedeeltelijke	Vergrijzing neemt toe en mantelzorgers zijn zelf langer aan het werk of wonen niet langer onder éénzelfde kerktoeren	2	behalen absoluut niet het minimum aantal uren dat moet mogelijk zijn binnen een karweihielp	2	er kruipt zeer veel werktijd en personeel in een eerder kleine dienst
Dienstverlening	organiseren van een zorgloket	neen	niet gesubsidieerd	om de zorg thuis zo lang mogelijk draagbaar te houden	4	vanuit het zorgloket vinden we bijna altijd op korte termijn een aanbod dat voldoet aan de vraag die wordt gesteld aan het zorgloket	2	zou graag meer met de mensen op pad gaan, diepgaander werken (tijdsgebrek)
Dienstverlening	organiseren van een proefdag CADO	neen		om de zorg thuis zo lang mogelijk draagbaar te houden en alzo de wens van de persoon met een zorgnood in te willigen	4	Proefdag is drempelverlagend	3	proefdag doet zijn ding en leidt mensen toe.

				(zijnde zo lang mogelijk thuis blijven wonen)				
Dienstverlening	organiseren van tevredenheidsmeting	ja - vloeit voort uit erkende dienst - woonzorgdecreet 13/3/2009		om kwaliteitsvolle zorg te kunnen blijven aanbieden	3	veel tijd en energie voor een lage return	2	Wat is de waarde van de resultaten?
Dienstverlening	organiseren van maaltijdbedeling aan huis	neen	niet gesubsidieerd	een dagelijkse warme maaltijd = een basisbehoefte en stelt de mensen in staat om langer mogelijk in hun thuismilieu te laten wonen	4	het aan huis leveren van een warme maaltijd is een enorme meerwaarde in een zorgsituatie. We voorzien in een basisbehoefte	2	voornamelijk efficiëntie winst mogelijk op ICT + dossieropbouw/opvolging
Dienstverlening	organiseren van een erkende en gesubsidieerde kinderopvang voor kinderen van 0 - 3 jaar	neen vloeit voort uit decreet 20/04/2012 Kinderopvang	gesubsidieerd	om kwalitatieve kinderopvang aan te bieden	4	voldoen aan kwaliteitsnormen	4	gekwificeerd personeel in aangepast gebouw
Dienstverlening	aflevering fiscaal attest			fiscale aftrekbaarheid maakt kinderopvang betaalbaarder	4	afrekpost in personenbelasting	4	betalbare opvang
Dienstverlening	Organiseren van de week van de opvoeding			fysisch, psychisch en sociaal welzijn - toekomstgericht	4	draagt bij tot informatie voor ouders en welzijn kind	4	gefinancierd door provincie, samenwerking met andere initiatieven.
Dienstverlening	organiseren van ouderparticipatie	ja - vloeit voort uit decreet 20/04/2012 Kinderopvang		fysisch, psychisch en sociaal welzijn van het kind	4	draagt bij tot welzijn van kind	4	mondeling + dag verloop via mail
Dienstverlening	lokaal loket kinderopvang (momenteel nog met voorbereidingen bezig)	ja - vloeit voort uit decreet 20/04/2012 Kinderopvang		info over beschikbare plaatsen	4	bundeling van opvanginitiatieven	4	neutraal en transparant overzicht
Dienstverlening	organiseren van wenmomenten	ja - besluit Vlaamse regering 22/11/2013		fysisch, psychisch en sociaal welzijn van het kind	4	info uitwisselen: ouders, kind, begeleidster	4	vindt plaats zo vaak als ouders wensen, essentieel voor goede start
Dienstverlening	organiseren multidisciplinair overleg met minimum 3 zorgaanbieders	neen woonzorgdecreet 13 maart 2009	gedeeltelijk	zolang mogelijk zelfredzaam zijn (minder snel de stap naar residentiële zorg)	4		4	
Dienstverlening	organiseren centrumraad	neen woonzorgdecreet 13 maart 2009	gedeeltelijk	aanbod afstemmen op de noden van de alle gebruikers/doelgroep	4		4	
Dienstverlening	organiseren van een erkend Lokaal Dienstencentrum	neen woonzorgdecreet 13 maart 2009	gedeeltelijk	preventie van ver eenzaamheid en het waarborgen van een menswaardig bestaan	4	we organiseren heel veel diensten en activiteiten	4	werken veel met vrijwilligers ook voor vormingen, info's zijn gratis
Dienstverlening	aanbieden van Daisyspeler	neen woonzorgdecreet 13 maart 2009	gedeeltelijk	preventie van ver eenzaamheid en het waarborgen van een menswaardig bestaan	2	er is weinig vraag naar	1	is weinig vraag naar, bib biedt dit ook aan

Dienstverlening	organiseren van boodschappendienst	neen woonzorgdecreet 13 maart 2009	gedeeltelijk	zolang mogelijk zelfredzaam zijn (minder snel de stap naar residentiële zorg)	4	2 keer per maand wordt dit georganiseerd of op vraag van de gebruikers	3	
Dienstverlening	organiseren van buurthulp	neen woonzorgdecreet 13 maart 2009	gedeeltelijk	preventie van ver eenzaamheid en zelfredzaamheid en minder snel de stap naar residentiële zorg	3	vooral in rond de GAW residentie Zonnedries	2	zou verder uitgebouwd moeten worden
Dienstverlening	organiseren recreatieve activiteiten: cultureel, beweging, ontspanning, creatief, competitief, uitstappen	neen woonzorgdecreet 13 maart 2009	gedeeltelijk	preventie van ver eenzaamheid en het waarborgen van een menswaardig bestaan	4	we organiseren per jaar over de 100 recreatieve activiteiten op verschillende gebieden	4	houden het voor iedereen betaalbaar omdat er veel gewerkt wordt met vrijwilligers
Dienstverlening	organiseren van activiteiten van algemeen - informatieve aard	neen woonzorgdecreet 13 maart 2009	gedeeltelijk	aangename dagbesteding en het waarborgen van een menswaardig bestaan	4	bijna maandelijks voor er een informatieve activiteit georganiseerd	3	de meeste sprekers komen gratis praten over bepaalde onderwerpen
Dienstverlening	organiseren van vormende activiteiten	neen woonzorgdecreet 13 maart 2009	gedeeltelijk	preventie van ver eenzaamheid en het waarborgen van een menswaardig bestaan	4	we organiseren jaarlijks minimum 100 vormingen	3	moeilijk om lesgevers op vrijwillige basis te vinden
Dienstverlening	organiseren uitlenen van personenalarm toestellen	neen woonzorgdecreet 13 maart 2009	gedeeltelijk	veiligheid en zelfredzaamheid minder snel de stap naar residentiële zorg	3	we hebben 10 toestellen die bijna steeds verhuurd worden	3	
Dienstverlening	organiseren van een sociaal restaurant	neen woonzorgdecreet 13 maart 2009	gedeeltelijk	preventie van ver eenzaamheid en zelfredzaamheid en het waarborgen van een menswaardig bestaan	4	momenteel bereiken we de mensen/vooropgestelde doelgroep die echt nood hebben aan deze dienstverlening	4	
Dienstverlening	organiseren vervoer (rolstoel)gebruikers met aangepaste minibus	neen woonzorgdecreet 13 maart 2009	gedeeltelijk	preventie ver eenzaamheid en zelfredzaamheid en het waarborgen van een menswaardig bestaan	4	momenteel bereiken we de mensen/vooropgestelde doelgroep die echt nood hebben aan deze dienstverlening	4	
Dienstverlening	organiseren vervoer minder mobiele personen (MMC)	neen woonzorgdecreet 13 maart 2009	gedeeltelijk	preventie van ver eenzaamheid en zelfredzaamheid en het waarborgen van een menswaardig bestaan	4	momenteel bereiken we de mensen/vooropgestelde doelgroep die echt nood hebben aan deze dienstverlening	3	wordt volledig gedaan door 2 vrijwilligers
Dienstverlening	organiseren voet- en handverzorging	neen woonzorgdecreet 13 maart 2009	gedeeltelijk	mensen voorzien in een basisbehoefte, hygiëne en het waarborgen van een menswaardig bestaan	4	prijs wordt aangepast aan het inkomen van de gebruiker	3	pedicure verplaatst zich naar elke gebruiker

Dienstverlening	Lokaal Diensten Economie project	neen Decreet Lokale diensteneconomie 22/11/2013 en Uitvoeringsbesluit van 19/12/2014	gedeeltelijk	mensen voorzien in een basisbehoefte en het waarborgen van een menswaardig bestaan	2	niet altijd eenvoudig om mensen te laten doorstromen naar de reguliere arbeidsmarkt	2	heel veel tijdsinvestering in opleiding LDE werknemers
Dienstverlening	beheer website Zonnedries + webshop	neen woonzorgdecreet 13 maart 2009	gedeeltelijk	activiteiten ten alle tijden consulteerbaar maken	3		3	kruipt veel tijd in op dit up-to-date te houden
Dienstverlening	organiseren van een wassalon	neen woonzorgdecreet 13 maart 2009	gedeeltelijk	zelfredzaamheid en het waarborgen van een menswaardig bestaan	4	mensen brengen hun was en de volgende dag kan hij al terug opgehaald worden	4	
Dienstverlening	bereiden van maaltijden voor bedeling aan huis in de gemeente	NEEN	Niet gesubsidieerd - wel gebruikersbijdragen die worden geïnd	om mensen langer thuis te kunnen laten wonen	4	Wij slagen erin om elke werkdag gezonde en gevarieerde maaltijden af te leveren voor interne en externe afnemers	3	Efficiëntie winst mogelijk op vlak van ICT + afstappen van adhoc koken
Dienstverlening	bereiden van maaltijden voor collectief autonome dagopvang (CADO)	NEEN	Niet gesubsidieerd - wel gebruikersbijdragen die worden geïnd	Omdat ze zelf dan niet moeten voorzien in de maaltijdbereiding (minder personeelsinzet)	3	Meer inspelen op het specifieke publiek van de CADO met specifieke behoeftes	3	Op logistiek vlak zijn er nog wat efficiëntiewinsten te boeken
Dienstverlening	bereiden van maaltijden voor externe besturen	NEEN	Niet gesubsidieerd - maaltijden worden wel doorgerekend aan externe besturen	onze eigen grootkeuken hierdoor op financieel vlak meer ademruimte te bieden	4	Het bereiden van maaltijden op grotere schaal zorgt ervoor dat de foodkost voor onze eigen maaltijden (binnen Tielt-Winge) onder controle blijft	3	Efficiëntie winst mogelijk op vlak van ICT + afstappen van adhoc koken
Dienstverlening	bereiden van maaltijden voor sociaal restaurant Viersterrendries	NEEN	Niet gesubsidieerd - wel gebruikersbijdragen die worden geïnd	LDC is zelf niet in staat om maaltijden te bereiden	4	Wij slagen erin om elke werkdag gezonde en gevarieerde maaltijden af te leveren voor interne en externe afnemers	2	interne informatiestromen lopen niet altijd hoe het moet (in beide richtingen)
Dienstverlening	Boek je Bezoekje	neen	Ja, gedeeltelijk	brugfunctie van OCMW teneinde het welzijn van de burgers te verhogen	3	Boek je Bezoekje wordt gedragen door 1 personeelslid wat niet houdbaar is gelet op de toenemende vergrijzing van onze inwoners	2	de informatiedoorstroming kan efficiënter en het vervolgtraject gekoppeld aan een het initiële bezoek moet digitaal geoptimaliseerd worden
Dienstverlening	Huis van het Kind	neen	Ja, gedeeltelijk	draagt bij tot het welzijn van (aanstaande) gezinnen met kinderen en jongeren	4	is een toegevoegd waarde binnen de dienstverlening rond kinderen en jongeren	2	we zijn nog in opstartfase
Dienstverlening	aanbieden van huistaakbegeleiding	neen	nee	om also alle kansen te krijgen zich te ontplooiën in de maatschappij	4	de resultaten zijn positief	3	project zou nog verder moeten uitgerold worden om aan alle vragen te kunnen voldoen

Dienstverlening	Project: bewegen op verwijzing (BOV) uitrollen	neen	Ja, gedeeltelijk	om langer thuis te kunnen blijven wonen		project is pas opgestart - dus kunnen dit nog niet beoordelen		project is pas opgestart - dus kunnen dit nog niet beoordelen
Dienstverlening	organiseren van dag tegen de armoede	neen	nee	om een draagvlak te creëren bij de burgers voor initiatieven die werken rond armoede	2	1 dag tegen de armoede is een druppel op een hete plaat	3	externe communicatie moet geoptimaliseerd worden
Dienstverlening	project Zonnedries ²	neen	Ja, gedeeltelijk	om langer thuis te kunnen blijven wonen	3	dankzij dit project is er een website gekomen, worden er themadagen georganiseerd enz.	2	veel tijdsinvestering van personeel
Dienstverlening	sociale activering en trajectbegeleiding			kans om maatschappelijke integratie te vergroten en meer kans op tewerkstelling	4		4	
Dienstverlening	geïndividualiseerd project maatschappelijke integratie (GPMI)	ja, Wet 26/05/2002 KB van 11/07/2002	gedeeltelijk	kans om maatschappelijke integratie te vergroten en meer kans op tewerkstelling	4		4	
Dienstverlening	opmaak persoonlijk ontwikkelingsplan (POP voor doelgroep medewerkers LDE)	neen	//	kans om maatschappelijke integratie te vergroten en meer kans op tewerkstelling	2	Ik ben een tussenpersoon. Ik heb geen zicht op eindresultaat.	3	
Dienstverlening	project Steunwiel	neen	geheel	kans om maatschappelijke integratie te vergroten en meer kans op tewerkstelling	2	Doelgroep is te klein/externe leverancier biedt de lessen aan.	2	Complexe samenwerking tussen verschillende besturen. Geen evidentie om cliënten gemotiveerd te krijgen. Gebrek aan vrijwilligers om continuïteit te voorzien. Intensieve opvolging noodzakelijk om praktische zaken geregeld te krijgen.
Dienstverlening	project Europees sociaal fonds ESF 405			kans om maatschappelijke integratie te vergroten en meer kans op tewerkstelling	4		3	
Dienstverlening	juridische hulp: eerstelijnsadvies aan inwoners	neen	neen	ter bescherming van de hulpvrager, om deze een menswaardig bestaan te bieden	4	advies is duidelijk, verstaanbaar en gebruiksklaar	3	de efficiëntie wordt bepaald door de mate van medewerking van de hulpvrager.
Dienstverlening	vertegenwoordiging van het bestuur bij overheidsinstanties (gerechtelijke, administratieve,...), netwerkvorming met andere instanties en organisatie			bijstaan van het OCMW en haar hulpvragers in alle omstandigheden om alzo de essentiële taak van het OCMW in de maatschappij beter uit te kunnen voeren	3	werken in vertrouwen	4	verloopt prima, grote vraag

Dienstverlening	budgetmeters opladingspunt	neen	neen	omdat verwarming en elektriciteit een basisbehoefte is	4		4	
Dienstverlening	onthaal (bezoekers)	neen	neen	om deze personen een gelijke kans te geven in de maatschappij	3	niet altijd een kant en klare oplossing voor de hand	2	overzicht behouden (wachtzaal - MW vrij) is soms moeilijk op drukke dagen + sociale kaart gemeente onvoldoende gekend
Dienstverlening	verkoop PMD zakken (per stuk)			om gelijke kansen te geven in de maatschappij	4		4	
Dienstverlening	verkoop huisvuilzakken (per stuk)			om gelijke kansen te geven in de maatschappij	4		4	
Dienstverlening	verkoop roze zakken (per stuk)			om gelijke kansen te geven in de maatschappij	4		4	
Dienstverlening	onthaal (telefonisch)			om deze personen een gelijke kans te geven in de maatschappij	4		3	niet onmiddellijk doorschakelen - terugbellen verloopt niet altijd vlot, waardoor cliënten opnieuw bellen
Dienstverlening	leveringen ontvangen en controleren			om continuïteit van dienstverlening waar te borgen.	4		3	onthaal niet steeds op de hoogte van inhoud/bestemming levering
Dienstverlening	Klachtenbehandeling	decreet lokaal bestuur, art.302	neen	om anticiperend en proactief te kunnen werken	3	goede waardemeter ifv kwaliteitswerking	4	procedure moet gevolgd worden (rollen en termijnen duidelijk gedefinieerd)
Dienstverlening	beheer OCMW-website en website Sociaal Huis	neen	neen	om inwoners te bieden waar ze recht op hebben	2	druk van sociale media laat zich voelen	3	
Dienstverlening	beheerder OCMW-pagina Facebook	neen	neen	om mensen optimaal te ondersteunen en te bieden waar ze recht op hebben	3	tot in de huiskamer	2	ad hoc, te weinig gestructureerd en te weinig 'gedragen' door de organisatie
Dienstverlening	toezicht op dagelijkse werking personeel afdeling burgerzaken, welzijn (OCMW), welvaart (socio-economie) en zorg en opvang (Buitenschoolse opvang)	DLB	neen	organisatiebeheersing zorgt voor een efficiënte aflevering van producten/dienstverlening	4	de manier van het uitoefenen van toezicht zorgt ervoor dat de diensten die moeten gepresteerd worden, worden gepresteerd.	3	streven naar uitmuntendheid in de dagelijkse werking
Dienstverlening	organisatie opvangcentrum ifv rampenplan	Ja, KB van 16 februari 2006 betreffende de nood- en interventieplannen		om gestructureerd en efficiënt hulp te kunnen verlenen in geval van een ramp	4	Er zijn altijd mensen betrokken bij een ramp zonder dat ze zelf slachtoffer zijn of gekwetst zijn. En deze personen worden opgevangen	3	verschillende personen (werknemers en vrijwilligers) moeten opgevorderd worden + locatie kan nog voor verrassingen zorgen

Dienstverlening	toezicht op erediensten, OCMW, politie, hulpverleningszone, ILV	DLB	neen	efficiënte publieke/openbare partnerschap werking en goed beheer publieke middelen	3	gemeente staat centraal in het (inter)lokale publiekrechtelijke landschap en vervult daarbij regierol ook qua publieke middelen	3	verspreiding over diverse diensten en instanties geeft problemen qua opvolging, gebrek aan procedure/proces, vaak ad hoc
Dienstverlening	beslissingen/acties actieve en passieve openbaarheid van bestuur	Decreet openbaarheid van bestuur 26 maart 2004	neen	professionele externe dienstverlening	3	correcte informatie stuurt de democratische controle en stimuleert het burgerbewustzijn	3	centrale behandeling door één dienst via een vastgelegde procedure/proces en afspraken met AD
Dienstverlening	beslissingen/acties hergebruik overheidsinformatie	Decreet betreffende het hergebruik van overheidsinformatie 27 april 2007	neen	professionele externe dienstverlening	2	correcte informatie stuurt de democratische controle en stimuleert het burgerbewustzijn	3	centrale behandeling door één dienst via een vastgelegde procedure/proces en afspraken met AD
Dienstverlening	archiefbeheer gemeente en OCMW	DLB, Archiefdecreet 9/7/2010	neen	professionele externe dienstverlening	3	vormt het collectief geheugen van het lokale bestuur voor de huidige burgers en de toekomstige generaties	2	te veel papieren archief, slechte opslagmodaliteiten, bewaarproblematiek, geen procedure/proces/reglement, een massa aan nog te digitaliseren essentiële stukken, niet digitaal consulteerbaar via een of andere vorm van databank
Dienstverlening	postcontrole gemeente (extern)			professionele externe dienstverlening	4	postbeheer is de basis van administratief dossierbeheer en archiefbeheer	3	te weinig gebruik van beschikbare software; niet alle post wordt geregistreerd (inkomend en uitgaand); geen procedure
Dienstverlening	Belasting op aanplakborden			leefomgeving burger te vrijwaren	4	draagt maximaal bij tot de doelstelling	4	meest efficiënte manier qua kosten-baten
Dienstverlening	Belasting op handelsruimte (Gouden Kruispunt)			Leefomgeving burger vrijwaren + goed beheer publieke middelen	2	draagt minimaal (symbolisch) bij tot de doelstelling	3	meest efficiënte manier qua kosten-baten
Dienstverlening	onthaal van de burger (telefonisch, leveringen)	neen	neen	professionele externe dienstverlening	4	eerste contact met de burger; klantvriendelijk; duidelijke communicatie; efficiënt geholpen	2	momenteel ontbreken de richtlijnen intern voor onthaal; er wordt ad hoc gewerkt naar best vermogen; geen procedure voor onthaal; onduidelijkheid voor de burger; is momenteel opgenomen binnen de dienst burgerzaken en niet binnen een dienst onthaal/secretariaat

Dienstverlening	coördinatie verkiezingen	ja, Lokaal en Provinciaal Kiesdecreet 2011	neen	democratisch proces ondersteunen	4	centralisatie van expertise	3	soms gebrek aan communicatie (intern en extern)
Dienstverlening	belasting op geldautomaten			Leefomgeving burger vrijwaren + goed beheer publieke middelen	4	rechtstreekse impact op budgettaire middelen of mankracht	2	geen procedure; onduidelijke interne taakverdeling; geen uniformiteit in beslissingen; deze belasting heeft geen raakvlak met beleidsdomein secretariaat (eerder economisch gericht)
Dienstverlening	belasting op nachtwinkels en private bureaus voor telecommunicatie			welzijn burger en goed beheer publieke middelen	4	rechtstreekse impact op budgettaire middelen of mankracht en welzijn burger	2	geen procedure; onduidelijke interne taakverdeling; geen uniformiteit in beslissingen; deze belasting heeft geen raakvlak met beleidsdomein secretariaat (eerder economisch gericht)
Dienstverlening	postverwerking gemeente (extern)			professionele externe dienstverlening	4	postbeheer is de basis van administratief dossierbeheer en archiefbeheer	3	te weinig gebruik van beschikbare software; niet alle post wordt geregistreerd (inkomend en uitgaand); geen procedure
Dienstverlening	App Happy Hageland	neen	gedeeltelijk (gedurende projectperiode Leader)	algemeen en hedendaags professioneel en kwaliteitsvol informeren/communiceren	4		2	beperkt bereik en voornamelijk doorverwijsapp naar mobiele websites (bronnen) als opzet
Dienstverlening	Website(s)	GD, DLB, Europese richtlijn toegankelijkheid	neen	algemeen en hedendaags professioneel en kwaliteitsvol informeren/communiceren	4		2	Europese toegankelijkheidsvereisten, gebruiksvriendelijkheid
Dienstverlening	Informatieblad	neen, maar actieve openbaarheid (decreet openbaarheid van bestuur)	neen	algemeen en hedendaags professioneel en kwaliteitsvol informeren/communiceren	4	in alle brievenbussen	2	concept herbekijken (nu vanuit dienstlogica, niet vanuit missie/visie of communicatiedoelen/plan)
Dienstverlening	Klachtenbehandeling	GD en DLB	neen	anticiperen en proactief te werken aan een betere dienstverlening	3		3	afdelingshoofd kan een rol spelen
Dienstverlening	Klasbezoeken gemeentehuis	neen	neen	burgerzin aanwakken	4		4	
Dienstverlening	Onthaal nieuwe inwoners	neen	neen	thuis voelen en kennismaking	3		2	organisatievorm (bus rondrit) en beschikbaar budget laat geen deelname toe van de volledige doelgroep

Dienstverlening	Protocolaire aangelegenheden	DLB (o.a. 547 DLB)	neen	burgerzin en professionele werking	4		3	blijvende aandacht voor deelname jongeren, organisatievorm (locatie herdenking) afstemmen op kerkenplan
Dienstverlening	nieuwjaarsreceptie	neen	neen	positief werkklimaat	2	statische 'verplichte' gelegenheid	2	organisatievorm in vraag stellen/ bevraging medewerkers organiseren
Dienstverlening	Rampencommunicatie	koninklijk besluit 16/2/2006 over de nood- en interventieplannen	neen	algemeen en hedendaags professioneel en kwaliteitsvol informeren/communiceren	3	oefenbeleid actualiseren en toepassen	3	overwegen aanschaf van bijkomende communicatiekanalen (Be Alert, 'crisis module website)
Dienstverlening	Social media	neen	neen	algemeen en hedendaags professioneel en kwaliteitsvol informeren/communiceren	3	organisatie brede strategie (imago, kanalen/platformen, webcare, monitoring, ...) opnemen in het extern communicatiebeleidsplan	3	afspraken opstellen (werkgroep?)
Dienstverlening	Wegwijsgids	ja, decreet openbaarheid van bestuur	neen	algemeen en hedendaags professioneel en kwaliteitsvol informeren	4	in alle brievenbussen	4	tweejaarlijkse publicatie
Dienstverlening	Aanvraag advies brandpreventie	ja (meerdere wetgevingen, waaronder het logiesdecreet bij toeristische zaken, en het Besluit van de Vlaamse Regering tot vaststelling van de specifieke brandveiligheidsnormen waaraan ouderenvoorzieningen en centra voor herstelverblijf moeten voldoen en tot bepaling van de procedure voor de uitreiking van het attest van naleving		veiligheid	2	de opvolging van de brandweeradviezen in eigen gebouwen kan sneller, mits extra middelen	2	adviesaanvragen kan soms wel even duren bij brandweer, opvolgen adviezen
Dienstverlening	Attest interventie brandweer			veiligheid	2		2	niet altijd 100% duidelijk wanneer dit vereist is
Dienstverlening	gemeentelijk rampenplan	Ja, KB van 16 februari 2006 betreffende de nood- en interventieplannen		veiligheid	3		2	het plan is er, maar is nog niet in de praktijk getest
Dienstverlening	erkenning Vlaams rampenfonds	ja, decreet van 3 juni 2016 betreffende de tegemoetkoming voor schade aangericht door algemene rampen in het Vlaamse Gewest		mensen helpen om hun geleden schade te kunnen vergoeden bij rampen	3		3	bij erkenning worden mensen actief aangeschreven

Dienstverlening	Aangifte bewind voering	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	Veel papierwerk, maar het is te begrijpen, dat dat niet zomaar kan.
Dienstverlening	Aangifte geboorte	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	Veel papierwerk, maar het is te begrijpen, dat dat niet zomaar kan.
Dienstverlening	Aangifte reden niet stemmen	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		2	Dat moet door de burgemeester ondertekend worden en dan opnieuw opgehaald worden door de burger.
Dienstverlening	Aangifte overlijden doodgeboren kind	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	Veel papierwerk, maar het is te begrijpen, dat dat niet zomaar kan.
Dienstverlening	Aangifte van een adreswijziging	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	De mensen moeten 2X langskomen: eenmaal voor de aangifte en eenmaal om het adres op de e-ID te laten veranderen.
Dienstverlening	Aangifte verhuis buitenland	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		2	Het is niet voor iedereen duidelijk dat dat gedaan moet worden, met alle gevolgen van dien.
Dienstverlening	Aankomst vreemdelingen	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	Het is niet voor iedereen duidelijk dat dat gedaan moet worden, met alle gevolgen van dien. Voor ons is dit veel administratief werk, wat je niet op voorhand kan voorzien. Soms is er ook de taalbarrière.
Dienstverlening	Aanpassing geslachtsregistratie	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	
Dienstverlening	Attest van Belgische nationaliteit	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		2	Het zou op onze website gezet kunnen worden (digitaal loket), nu is het enkel via invulformulier en dan gemaild naar onze dienst. Via mijn.dossier is het gratis, maar dat is niet voldoende gekend.

								5 euro voor een "papier" is ook vrij veel geld.
Dienstverlening	Attest van gezinssamenstelling	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		2	Het zou op onze website gezet kunnen worden (digitaal loket), nu is het enkel via invulformulier en dan gemaild naar onze dienst. Via mijn.dossier is het gratis, maar dat is niet voldoende gekend. 5 euro voor een "papier" is ook vrij veel geld.
Dienstverlening	Attest van hoofdverblijfplaats (bewijs van woonst)	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		2	Het zou op onze website gezet kunnen worden (digitaal loket), nu is het enkel via invulformulier en dan gemaild met onze dienst. Via mijn.dossier is het gratis, maar dat is niet voldoende gekend. 5 euro voor een "papier" is ook vrij veel geld.
Dienstverlening	Attest van leven	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	2	Dat vinden we wat gek, want als de persoon niet meer zou leven, zou er een overlijdensakte zijn etc.	4	
Dienstverlening	Belgisch paspoort	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	Het is duidelijk en eenvormig.
Dienstverlening	Bevolkingsregister	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	Het is duidelijk en eenvormig.
Dienstverlening	Buitenlandse huwelijksakte erkennen en overschrijven	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	Veel papierwerk, maar het is te begrijpen, dat dat niet zomaar kan.
Dienstverlening	Buitenlandse overlijdensakte erkennen en overschrijven in België	f	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	Veel papierwerk, maar het is te begrijpen, dat dat niet zomaar kan.
Dienstverlening	Centraal referentie adressenbestand (Crab)	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	voor duidelijkheid in onze samenleving en infrastructuur	3		4	Het is duidelijk en eenvormig.

Dienstverlening	Eensluidend verklaarde kopie	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	Het is eigenlijk veel rompslomp voor een handtekening en een stempel
Dienstverlening	Elektronische identiteitskaart (eID)	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het is duidelijk en eenvormig.
Dienstverlening	Elektronische vreemdelingenkaart	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het is duidelijk en eenvormig.
Dienstverlening	Erkenning kind	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	Wij geloven mensen op woord. Er is geen DNA-test gedaan.
Dienstverlening	Europees rijbewijs	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het is duidelijk en eenvormig.
Dienstverlening	Gedeeld verblijf (kinderen)	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	2	Dat zou bij de scheiding direct moeten in orde gebracht worden. Dat is niet iets waar de ouders zelf moeten op komen.	3	Veel papierwerk, maar het is te begrijpen, dat dat niet zomaar kan.
Dienstverlening	Grafconcessies en concessies voor columbaria en urnenvelden, gedenkplaatje crematie	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3	Door ons bepaald in een nieuw reglement in 2017. Toen is er naar best vermogen en inzicht alles uitgewerkt, van termijnen, over bedragen, tot voorwaarden etc.	4	OK
Dienstverlening	Huisnummer	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het is duidelijk en eenvormig.
Dienstverlening	Huisnummerplaatje	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	sneller en efficiënter hulp kunnen bieden	3		4	Het is duidelijk en eenvormig.
Dienstverlening	Huwelijk voltrekken	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om op te nemen in de registers van de burgerlijke stand	3		4	We zijn tevreden met de manier waarop.
Dienstverlening	Huwelijksaangifte	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om het rijksregister in orde te brengen	3		4	

Dienstverlening	Huwelijksjubilarissen (premie + viering)	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	omdat we als lokaal bestuur zorg willen dragen voor onze inwoners	3	We kunnen ons afvragen of dit tot de kerntaken van onze dienst behoort	3	Het kan anders georganiseerd worden
Dienstverlening	Identiteitsbewijs niet-Belgisch kind	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het is duidelijk en eenvormig.
Dienstverlening	Identiteitsfraude onderzoek	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	We hebben het gevoel dat er weinig gevolg gegeven wordt bij andere instanties.
Dienstverlening	Internationaal rijbewijs	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het is duidelijk en eenvormig.
Dienstverlening	Kids-ID afleveren	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het is duidelijk en eenvormig.
Dienstverlening	Melding tijdelijke afwezigheid	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het is duidelijk en eenvormig.
Dienstverlening	Militiegetuigschrift	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	
Dienstverlening	negatieve wilsverklaring (informatief)	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een menswaardig bestaan te kunnen garanderen	3	We kunnen ons afvragen of dit tot de kerntaken van onze dienst behoort, maar er is niet echt een andere plek waar de mensen terecht kunnen.	2	Het neemt veel tijd in beslag, zonder dat je het (resultaat) kan meten.
Dienstverlening	Niet-elektronische vreemdelingenkaart	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het is duidelijk en eenvormig.
Dienstverlening	Onthaal (deur buiten openingsuren)		Nee	omdat dat een kerntaak is van het lokaal bestuur	2	Dit hoort eerder bij een onthaalfunctie.	1	Omslachtig en slecht georganiseerd
Dienstverlening	Overlijdensaangifte	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het is duidelijk en eenvormig.

Dienstverlening	Overlijdensregistrer	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het is duidelijk en eenvormig.
Dienstverlening	Pensioenaanvraag ifv gewaarborgd inkomen	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	
Dienstverlening	Register burgerlijke stand	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het is duidelijk en eenvormig.
Dienstverlening	Registratie adoptie	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	
Dienstverlening	Registratie euthanasieverklaring	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	
Dienstverlening	Registratie laatste wilsbeschikking	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	
Dienstverlening	Registratie niet-Belgen voor verkiezingen	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	
Dienstverlening	Registratie orgaandonatie	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	
Dienstverlening	Registratie poliovaccinatie	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	voor de gezondheid van de samenleving	3		4	
Dienstverlening	Registratie tijdelijk verblijf vreemdeling (kort verblijf) + ten laste neming	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	
Dienstverlening	Reistoelating voor minderjarigen	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	Het is eigenlijk veel rompslomp voor een handtekening en een stempel, waar we dan nog € 1,50 voor moeten vragen.

Dienstverlening	Schijn wettelijk samenwonen onderzoek	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	We hebben het gevoel dat er weinig gevolg gegeven wordt bij andere instanties.
Dienstverlening	Schijnerkenning onderzoek	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	We hebben het gevoel dat er weinig gevolg gegeven wordt bij andere instanties.
Dienstverlening	Schijnhuwelijk onderzoek	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	We hebben het gevoel dat er weinig gevolg gegeven wordt bij andere instanties.
Dienstverlening	Stamboomonderzoek	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	Burgers in staat stellen hun rechten uit te laten putten en bijdragen aan welzijn	2		1	Tijdrovend zonder garantie op succes doordat niet alle boeken juist zijn of soms zelfs niet bestaan
Dienstverlening	Stemmen bij verkiezingen	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	De hele organisatie loopt gesmeerd.
Dienstverlening	Stemmen met een volmacht	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		2	Elke burger moet aan de vrederechter gaan vragen of het ok is of er geen volmacht mag zijn (bij ziekte bv.). Ons systeem is wel beter aangepast in vergelijking met de vorige verkiezingen, er komt veel meer automatisch uit, maar de mensen moeten nog veel rondlopen ervoor.
Dienstverlening	Toelating tot crematie	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	
Dienstverlening	Uittreksel strafregister	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het zou digitaal kunnen mits de nodige beveiliging.
Dienstverlening	Uittreksel uit echtscheidingsakte	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het zou digitaal kunnen.

Dienstverlening	Uittreksel uit geboorteakte	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het zou digitaal kunnen.
Dienstverlening	Uittreksel uit huwelijksakte	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het zou digitaal kunnen.
Dienstverlening	Uittreksel uit overlijdensakte	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het zou digitaal kunnen.
Dienstverlening	Voorlopig rijbewijs	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het is duidelijk en eenvormig.
Dienstverlening	Vreemdelingenregister	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		4	Het is duidelijk en eenvormig.
Dienstverlening	Wettelijk samenwonen	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	
Dienstverlening	Wettiging handtekening	Diverse wetten, decreten, KB, omzendbrieven	Nee	om een veilige, rechtvaardige en rechtmatige samenleving te kunnen garanderen	3		3	Het is eigenlijk veel rompslomp voor een handtekening en een stempel
Dienstverlening	Afwijking op de wekelijkse rustdag	Ja: wet van 10 november 2006 betreffende de openingsuren in handel, ambacht en dienstverlening, in werking getreden op 1 maart 2007		omdat dit bijdraagt aan de lokale economie	2	er komen weinig aanvragen	2	communicatie met handelaars loopt stroef, er is geen gestructureerd overleg
Dienstverlening	aanvraag hygiëneattest	Ja: KB van 4 april 1953 tot regeling van de uitvoering van de wetbepalingen inzake de slijterijen van gegiste dranken, samengeordend op 3 april 1953, gewijzigd wet van 6 juli 1967		Omdat kwaliteitsvolle horecazaken bijdragen aan de lokale economie en toerisme en bovendien werken we aan een goede volksgezondheid.	2	niet alle horeca uitbaters zijn hiermee in orde	3	ik bezorg een modelaanvraag aan uitbaters die een drankvergunning aanvragen
Dienstverlening	Attesten voor vergunningen klasse C	Ja: wet van 7 mei 1999 op de kansspelen, de kansspelinrichtingen en de bescherming van de spelers, beperkt de plaatsen waar		Omdat dat bijdraagt aan de lokale economie, aan toerisme, cultuur, etc.	3	ja, gewoonlijk zijn het de plaatsers van kansspelen die hiernaar vragen omdat zij bij de kansspelencommissie	4	routine

		kansspelen mogen uitgebaat worden tot drankgelegenheden en cafés (vergunning klasse C), speelautomaathallen of lunaparken (vergunning klasse B) en casino's (vergunning klasse A).				anders geen toelating krijgen		
Dienstverlening	drankvergunning	ja: KB van 4 april 1953 tot regeling van de uitvoering van de wetbepalingen inzake de slijterijen van gegiste dranken, samengeordend op 3 april 1953; wet van 28 december 1983 betreffende de vergunning voor het verstrekken van sterke drank, meer bepaald artikelen 2 en 3; wet van 15 december 2005, houdende administratieve vereenvoudiging, hoofdstuk V, wetbepalingen inzake slijterijen van gegiste dranken en hoofdstuk VII, betreffende de vergunning voor het verstrekken van sterke drank		Omdat kwaliteitsvolle horecazaken bijdragen aan de lokale economie en toerisme	2	niet alle horecazaken zijn hiermee in orde	4	het aanvraagformulier staat op punt
Dienstverlening	Machtiging voor de tijdelijke vervanging van een voertuig van een taxidienst of verhuurdienst	Ja: Decreet van 20 april 2001 betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg (B.S. 21 augustus 2001), Besluit van 18 juli 2003 van de Vlaamse regering betreffende de taxi diensten en de diensten voor het verhuren van voertuigen met bestuurder		Voldoende aanbod binnen de gemeente draagt bij aan lokale economie, toerisme, cultuur...	3	verhuurbedrijf voertuig met bestuurder in de gemeente is in orde	3	verwerking aanvraag kan vlotter mits voldoende ruimte en tijd om geconcentreerd te werken
Dienstverlening	Toelating voor het organiseren van een braderie	Ja: wet van 4 juli 2005 op ambulante activiteiten, het Wetboek van Economisch Recht, Boek VI 'Marktpraktijken en consumentenbescherming, KB betreffende de inwerkingtreding van bepaalde boeken van het Wetboek van economisch recht van 28 maart 2014, B.S. 29 april 2014) m.b.t. solden en sperperiodes		Waarborgen dat regels worden nageleefd en promoten sociale samenhang, lokale economie en cultuur	2	weinig handelaars doen mee	2	er is geen overlegstructuur voor handelaars
Dienstverlening	Toelatingen organisatie evenementen ter bevordering van het leven en de lokale handel in de gemeente (bv.	Ja: wet van 4 juli 2005 op ambulante activiteiten	Evenementen ivf week van de korte keten; onkostenvergoeding	Waarborgen dat regels worden nageleefd en promoten sociale	4	een aantal organisaties kennen groot succes	3	tamelijk veel administratieve verplichtingen voor aanvragers

	kerstmarkten, markt korte keten...)			samenhang, lokale economie en cultuur				
Dienstverlening	Toelatingen voor organiseren rommelmarkten	Ja: wet van 4 juli 2005 op ambulante activiteiten		Waarborgen dat regels worden nageleefd en promoten sociale samenhang, lokale economie en cultuur	4	de rommelmarkten hebben succes bij standhouders en bezoekers	4	goed reglement voor de rommelmarkt op het Gouden Kruispunt en evenementenformulier voor de anderen
Dienstverlening	Toelatingen voor verkopen voor een goed doel	Ja: wet van 4 juli 2005 op ambulante activiteiten		Waarborgen dat regels worden nageleefd en promoten sociale samenhang, lokale economie en cultuur	3	er komen regelmatig aanvragen	3	administratief eenvoudig
Dienstverlening	toewijzing standplaats ambulante handel	Ja: wet van 4 juli 2005 op ambulante activiteiten		Waarborgen dat regels worden nageleefd en promoten sociale samenhang, lokale economie en cultuur	3	er komen regelmatig aanvragen	3	zou sneller behandeld moeten kunnen worden
Dienstverlening	toewijzing standplaatsen jaarlijkse kermissen	ja: Wet van 25 juni 1993 betreffende de uitoefening en de organisatie van ambulante en kermisactiviteiten, koninklijk besluit van 24 september 2006 betreffende de uitoefening en organisatie van kermisactiviteiten en ambulante activiteiten in kermisgastronomie, Decreet van 24 februari 2017 tot wijziging van artikelen 8 en 10 van de wet van 25 juni 1993		Waarborgen dat regels worden nageleefd en promoten sociale samenhang, lokale economie en cultuur	2	foorkramers zijn een moeilijk publiek	2	tijdsgebrek om gestructureerd en tijdig aan te pakken
Dienstverlening	vergunning uitbaten taxidienst	Ja: Decreet van 20 april 2001 betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg (B.S. 21 augustus 2001), Besluit van 18 juli 2003 van de Vlaamse regering betreffende de taxi diensten en de diensten voor het verhuren van voertuigen met bestuurder		om bij te dragen aan de waarborging van de rechtsstaat, de garantie op rechtszekerheid en wetmatigheid, etc.		geen taxidienst in gemeente		geen taxidienst in gemeente
Dienstverlening	vergunning voor de verhuur van voertuigen met bestuurder	Ja: Decreet van 20 april 2001 betreffende de organisatie van het personenvervoer over de weg (B.S. 21 augustus 2001), Besluit van 18 juli 2003 van de Vlaamse regering betreffende de taxi diensten en de diensten		om bij te dragen aan de waarborging van de rechtsstaat, de garantie op rechtszekerheid en wetmatigheid, etc.	3	verhuurdienst in de gemeente is in orde	3	verwerking aanvraag kan vlotter mits voldoende ruimte en tijd om geconcentreerd te werken

		voor het verhuren van voertuigen met bestuurder						
Dienstverlening	initiatieven ivf Gezonde Gemeente			gezond personeel en gezonde inwoners komt het lokaal bestuur en de samenleving ten goede	2	effect is niet altijd meetbaar, goede respons op acties	2	tijdsgebrek
Dienstverlening	secretariaat Seniorenadviesraad			ouderenparticipatie en samenwerking bevorderen, informatie aan ouderen	3	adviesfunctie van de adviesraad is moeilijk realiseerbaar	3	samenwerking met ouderen verloopt goed, maar er gebeuren fouten wegens tijdstekort
Dienstverlening	activiteiten voor senioren in de gemeente			welzijn en welbevinden van de ouderen in de gemeente	3	er worden relatief veel ouderen bereikt	3	met meer ruimte en tijd zou de voorbereiding minder chaotisch en completer zijn
Dienstverlening	Kleinhandelsvergunning			om lokale economie te versterken	3	na een inhaalbeweging de 2 laatste jaren zijn alle handelszaken op Het Gouden Kruispunt voorlopig vergund - in afspraak met het NSECD	2	de regelgeving wijzigde, de SE-vergunning is geïntegreerd in de omgevingsvergunning, hoe dit concreet in zijn werk zal gaan is nog onduidelijk
Dienstverlening	Subsidies voor ouderenverenigingen			omdat ouderenverenigingen vereenzaming tegengaan en ook minder mobiele ouderen bereiken	2	de subsidie is beperkt, de verenigingen hebben andere noden, een vereniging stopte zijn werking, de subsidie is niet evenredig met het aanbod van sommige ouderenverenigingen	4	zeer eenvoudig
Dienstverlening	belasting op verspreiding reclamadrukwerk			reclamadrukwerk is overbodig met de groeiende digitale mogelijkheden en moet ontmoedigd worden	1	mist compleet zijn doel, de hoeveelheid papieren reclame vermindert niet	1	ondanks het feit dat de belasting veel opbrengt, wordt er niet geïnvesteerd in personeel om de zeer arbeidsintensieve klus te klaren, de 2 Chinese vrijwilligers, bij wiens takenpakket dit niet hoort, hebben er noch de tijd, noch de ruimte voor, er gebeuren bijgevolg veel fouten, en frustratie groeit
Dienstverlening	Kinderopvang organiseren	neen	deels door Kind & Gezin	werk is basis om een waardig leven uit te bouwen	4	wordt veelvuldig gebruik van gemaakt in de gemeente	3	Infrastructuur locatie Houwaart moet dringend aangepakt worden, voldoende personeel op de werkvloer is vaak een issue, budget is niet altijd

								evenredig met de essentiële behoeften van de dienst.
Dienstverlening	organiseren van vakantieopvang kinderen actieve medewerkers	neen	deels	werk is basis om een waardig leven uit te bouwen; aspect van welzijn binnen de werking.	4	wordt veelvuldig gebruik van gemaakt door het personeel	3	personeelscontinuïteit
Dienstverlening	Polyvalente ruimte (IBO Tielt) beheren	neen	deels door Kind & Gezin	opdat we willen handelen volgens de principes van "een goede huisvader"	3	trachten naar nog meer verhuringen in te plannen	3	Nog meer reclame trachten rond te maken
Dienstverlening	Speelterrein beheren	neen	deels door Kind & Gezin	opdat we willen handelen volgens de principes van "een goede huisvader"	3	trachten naar nog meer verhuringen in te plannen	3	Nog meer reclame trachten rond te maken
Dienstverlening	adviesraad voor toerisme	ja (DLB art. 304)	neen	een breed draagvlak maakt dat meer mensen mee zijn in het verhaal	3	nog niet alle actoren nemen deel aan de adviesraad toerisme	3	een manier om ook jonge actoren te betrekken moet gezocht worden
Dienstverlening	adviesraad voor culturele aangelegenheden	ja (DLB art. 304)	neen	een breed draagvlak maakt dat meer mensen mee zijn in het verhaal	3	vooral de georganiseerde actoren worden bereikt	3	deskundigen aantrekken en nieuwe formules van vergaderen zoeken
Dienstverlening	activiteiten (georganiseerd door de dienst cultuur en toerisme)	neen	neen	wijnbouw, fruitteelt, Eddy Merckx, Vlooybergtoeren, kabouterbos, natuur... (mobiel) laagdrempelig voor doelgroepen	4	de twee bijzondere doelgroepen worden vlot bereikt, de activiteiten verlopen succesvol	3	het busvervoer scholen neemt wel een grote hap uit het programmatiebudget, opwaardering kabouterbos dringt zich op
Dienstverlening	erfgoedbank	neen	neen	het biedt garanties voor de verzamelaars die met ons hun collectie willen delen	4	heel veel burgers hebben materiaal aangeleverd maar ook opgezocht in de erfgoedbank	3	een aantal verzamelaars van de (nieuwe) generatie werken nog te veel apart, personeelsinzet voor efficiënte opvolging
Dienstverlening	evenementen meldingen en opvolging	neen	neen	in het belang van de veiligheid heeft men altijd een zicht op wat er waar georganiseerd wordt	3	niet iedereen vult een evenementenformulier in	3	dit zou moeten gedigitaliseerd worden
Dienstverlening	heemkundig museum	neen	neen	er is geen alternatief voor het concept zoals het nu beschikbaar is nl. Huize Hageland infrastructuur en invulling	3	er is heel wat materiaal ontsloten maar niet altijd optimaal opgesteld/geordend	3	de Koninklijke Oost-Brabantse Werkgemeenschap beheert grotendeels (alleen) de collectie zonder veel inspraak
Dienstverlening	infopanelen voor verenigingen	neen	neen	omdat gelijktijdig de naderende activiteiten aangekondigd worden	4	de verenigingen nemen hun verantwoordelijkheid op door panelen aan te leveren	3	niet alle verenigingen respecteren de timing van indienen en vooral van ophalen

Dienstverlening	informatiefolders toerisme (tegen betaling)	neen	neen	de mooie natuur, de toeristische attracties, de glooiingen voor de fietsers, het vele groen, aanbod bloesems en wijn	3	we verkopen aan de balie regelmatig brochures maar de mogelijkheden online hebben een drempelverlagend effect	4	het systeem van verkoop loopt vlot
Dienstverlening	museum Multifunctioneel Huis Pastorie Meensel	neen	neen	omdat er heel wat dubbel materiaal op twee locaties aanwezig was en het museum gelokaliseerd is op de plaats van het historisch gebeuren	4	beide verenigingen werden een vzw en werken samen aan het project	3	het betreft vier partijen (vereniging, gemeente, kerkfabriek en provincie) waarbij de communicatie niet altijd even vlot verloopt
Dienstverlening	Promotie streekproducten	neen	neen	we zijn een Straffe Streek Gemeente (vzw Streekproducten waar we lid van zijn) wat inhoudt dat je als gemeente de streekproducten promoot en zelf aankoopt	2	we proberen als gemeente de streekproducten te promoten	2	de bloesemactiviteiten en het wijnweekend zijn succesvol in dit kader maar de rol van Straffe Streek Gemeente vergt een engagement
Dienstverlening	verhuur infrastructuur (De Maere, OCMK, 't Jongensschool, Sint-Denijs, Huize Hageland weide en hangaar, Kabouterbos)	neen	neen	het draagt bij tot de levendigheid en de leefbaarheid in de gemeente	4	er wordt heel veel gebruik gemaakt van alle infrastructuur	3	op het vlak van digitalisering bij het afhandelen van verhuringen is er nog werk aan de winkel
Dienstverlening	verkoop van publicaties in eigen beheer	neen	neen	de gemeente is nodig als organisator (logistiek en financieel) om dergelijke projecten te dragen	4	het grote succes van voorbije publicaties gezien het grote aantal verkochte exempl.	4	projectmatig worden altijd mensen bereid gevonden om hun volledig in te zetten voor het initiatief
Dienstverlening	wandel- en fietsroutes	neen	neen	de mooie natuur, de toeristische attracties, de glooiingen voor de fietsers, het vele groen, aanbod bloesems en wijn	3	we verkopen aan de balie regelmatig brochures maar de mogelijkheden online hebben een drempelverlagend effect	4	het systeem van verkoop loopt vlot
Dienstverlening	Sociale media cultuur	neen	neen	een grote groep van senioren is geen digibeet meer	4	we maken gebruik van de verschillende facebookpagina's, de vernieuwde websites (bovenlokaal)	4	sinds het meer en meer toepassen van de nieuwe media zien we een opvallende stijging in aantal deelnemers
Dienstverlening	retributie verhuring culturele infrastructuur			omdat het principe dat de gebruiker betaalt (of betaalt mee) wordt toegepast	4	er wordt veel gebruik gemaakt van de culturele infrastructuur	2	de afwikkeling van een aanvraag kan vlotter in combinatie met de evenementenformulieren en de infrastructuur is onderhoudsintensief

Dienstverlening	retributie verhuring infrastructuur toerisme			omdat het principe dat de gebruiker betaalt (of betaalt mee) wordt toegepast	3	er wordt regelmatig gebruik gemaakt van de toeristische infrastructuur omwille van de unieke ligging	2	de verwachtingen liggen soms te hoog bij (nieuwe) gebruikers maar het betreft een eerder 'open' evenementenlocatie en de infrastructuur is onderhoudsintensief
Dienstverlening	subsidies muziekkorpsen			omdat muziekkorpsen naast een artistieke rol ook een belangrijke maatschappelijke rol vervullen	4	de korpsen komen vlot aan minstens vijf optredens per jaar binnen de gemeente	4	de subsidie werd een aantal jaren geleden gehalveerd maar staat zeker in verhouding tot de 'te leveren' prestaties
Dienstverlening	subsidies socio-culturele verenigingen			omdat Tielt-Winge een gemeente wil zijn waarin het aangenaam is om te leven	3	de meeste verenigingen dienen jaarlijks een werkingsverslag in dat als voorwaarde dient voor de subsidie	3	misschien moet deze formule herbekeken worden en zijn er andere mogelijkheden om het verenigingsleven te ondersteunen
Dienstverlening	beheersorgaan GC De Maere			een breed draagvlak maakt dat meer mensen mee zijn in het verhaal	3	vooral 55-plussers zijn lid van het beheersorgaan	3	een meer diverse samenstelling kan misschien een nieuwe wind laten waaien
Dienstverlening	ontlenen diversen		gedeeltelijk (IBL) voor boeken	omdat een lokale bibliotheek vlot toegankelijk is voor iedereen	4	alle middelen worden ingezet om de diverse doelgroepen naar de bibliotheek toe te leiden	4	door een actueel collectiebeheer blijft de bib up to date en aantrekkelijk, ook als ontmoetingsplaats
Dienstverlening	internet, printen en kopiëren in de bib	neen	neen	men is ter plaatse en kan onmiddellijk de materialen gaan opzoeken en terugvinden	4	hier wordt zeer veel gebruik van gemaakt en bovendien beschikt nog steeds niet iedereen over internet thuis	4	het bespaart inzet van extra personeel om materialen op te zoeken en terwijl kunnen er andere taken uitgevoerd worden
Dienstverlening	tentoonstellingsruimte	neen	neen	omdat het een plaats is waar niet alleen mensen maar ook kunsten met mekaar in dialoog gaan	3	de leerlingen/leerkrachten van academie voor beeldende kunsten hangen doorlopend werken op in de bib	3	de mogelijkheid voor particulieren is nog niet bij iedereen gekend
Dienstverlening	Sociale media bibliotheek	neen	neen	omdat men er een zeer breed publiek mee kan bereiken	4	facebook, website, onlinecatalogus, 'mijn bibliotheek'	4	de sociale media - toepassingen worden goed opgevolgd en up to date gehouden
Dienstverlening	Website provinciaal bibliotheekstelsysteem	neen	gedeeltelijk voor online catalogus	om de toegankelijkheid te verhogen en het voor de gebruiker laagdrempelig te houden	4	hier wordt massaal veel gebruik van gemaakt	4	het provinciaal bibliotheekstelsysteem vloeit geleidelijk aan over naar het eengemaakt bibliotheekstelsysteem wat de efficiëntie en het

								gebruiksgemak ongetwijfeld nog zal verhogen
Dienstverlening	Scholenwerking	neen	neen	omdat het van ieder individu een sterker individu maakt in de maatschappij	4	alle Tielt-Wingse scholen bezoeken op vaste tijdstippen de bibliotheek	3	we kunnen moeilijk in kaart brengen hoeveel van deze lagereschoolkinderen er effectief naar de bib blijven komen na hun lagere schoolloopbaan
Dienstverlening	jaarlijks lidgeld (retributiereglement)			De digitale dienstverlening achter de lidkaart (zelfuitleenbalie) wordt mee gedragen	4	elke bibliotheekgebruiker beschikt over een lidkaart	4	het gebruik van de zelfuitleenbalie neemt gestaag toe en de lidkaarten vereenvoudigen de workflow in de backoffice
Dienstverlening	bijkomende kost voor interbibliothecair leenverkeer			omdat mensen soms het gewenste item niet kunnen vinden in de eigen bibliotheek	4	er wordt veel gebruik gemaakt van deze dienstverlening	4	voor de gebruiker is dit een absolute meerwaarde en gebruiksvriendelijk, klimatologisch gezien minder individueel transport
Dienstverlening	inning van boetegelden			de collectie komt in het gedrang	4	dit systeem wordt toegepast en werkt	3	de opvolging na een vierde aanmaning is niet transparant
Dienstverlening	raamcontract boeken voor volwassenen en strips			de collectie moet up to date blijven en met een raamcontract kunnen we kort op de bal spelen	4	het raamcontract voorziet in een vast budget waardoor vlot ingespeeld kan worden op nieuwe publicaties	4	het raamcontract vergt een eenmalige prijsvraag en vereenvoudigt het collectiemanagement aanzienlijk
Dienstverlening	raamcontract algemene boeken voor kinderen			de collectie moet up to date blijven en met een raamcontract kunnen we kort op de bal spelen	4	het raamcontract voorziet in een vast budget waardoor vlot ingespeeld kan worden op nieuwe publicaties	4	het raamcontract vergt een eenmalige prijsvraag en vereenvoudigt het collectiemanagement aanzienlijk
Dienstverlening	raamcontract audiovisuele materialen			de collectie moet up to date blijven en met een raamcontract kunnen we kort op de bal spelen	4	het raamcontract voorziet in een vast budget waardoor vlot ingespeeld kan worden op nieuwe publicaties	4	het raamcontract vergt een eenmalige prijsvraag en vereenvoudigt het collectiemanagement aanzienlijk
Dienstverlening	organisatie bibliotheekbeheersorgaan			een breed draagvlak maakt dat meer mensen mee zijn in het verhaal	3	de leden van de bibliotheekraad werken positief en enthousiast mee	3	het zijn vaak dezelfde mensen die zich engageren als voor andere adviesraden
Dienstverlening	Kinderacademie muziek	DKO Departement onderwijs/Vlaamse Gemeenschap	gedeeltelijk/gemeente T-W en Dep. Onderwijs: opstart door gemeente, nadien door departement onderwijs	Muziek heeft een positief effect op de verstandelijke, motorische en sociale vaardigheden van een kind	4	ORFF(instrumentjes) helpt om de doelstellingen te bereiken, maar qua klas organisatie zouden kleine stoeltjes, op maat van de kinderen een enorme	3	er is altijd nog verbetering mogelijk om elke leerling te laten groeien, maar gezien de verhouding inzet/beschikbare tijd slagen de leerkrachten erin

				en bevordert het doorzettingsvermogen		voortgang kunnen betekenen.		om de leerlingen deze vaardigheden mee te geven.
Dienstverlening	jazz/pop/rock academy en zang	DKO Departement onderwijs/Vlaamse Gemeenschap	geheel dr. Dep.Onderwijs/VG	Door de hedendaagse media	3	doelstellingen w bereikt met het materiaal dat er is, veranderingen die de resultaten kunnen verhogen: een groter lokaal om beter te kunnen musiceren in grote groep	3	er is altijd nog verbetering mogelijk om elke leerling te laten groeien, maar gezien de verhouding inzet/beschikbare tijd slagen de leerkrachten erin om de leerlingen deze vaardigheden mee te geven.
Dienstverlening	Muzieklabo klassiek en volwassenen	DKO Departement onderwijs/Vlaamse Gemeenschap	geheel dr. Dep. Onderwijs/VG	Noodzakelijk om geschreven muziek op een instrument te kunnen spelen of te zingen.	3	doelstellingen w bereikt met het materiaal dat er is, veranderingen die de resultaten kunnen verhogen: een groter lokaal om beter te kunnen musiceren in grote groep	4	er is altijd nog verbetering mogelijk om elke leerling te laten groeien, maar gezien de verhouding inzet/beschikbare tijd slagen de leerkrachten erin om de leerlingen deze vaardigheden mee te geven.
Dienstverlening	Woordatelier/Toneel/Verteltheater	DKO Departement onderwijs/Vlaamse Gemeenschap	geheel dr. Dep.Onderwijs/VG	voor de ontwikkeling van eigen persoonlijkheid, om onmondigheid tegen te gaan	4	doelstellingen w bereikt	4	er is altijd nog verbetering mogelijk om elke leerling te laten groeien, maar gezien de verhouding inzet/beschikbare tijd slagen de leerkrachten erin om de leerlingen deze vaardigheden mee te geven.
Dienstverlening	Dansles kinderen, klassiek, hedendaags	DKO Departement onderwijs/Vlaamse Gemeenschap	geheel dr. Dep.Onderwijs/VG	zorgt voor een geluksgevoel	4	doelstellingen w bereikt	3	er is altijd nog verbetering mogelijk om elke leerling te laten groeien, maar gezien de verhouding inzet/beschikbare tijd slagen de leerkrachten erin om de leerlingen deze vaardigheden mee te geven.
Dienstverlening	beeldatelier kinderen, jongeren, middelbare graad	DKO Departement onderwijs/Vlaamse Gemeenschap	geheel dr. Dep.Onderwijs/VG	Innerlijke gevoelens kunnen omzetten in visuele beelden	4	doelstellingen w bereikt	4	er is altijd nog verbetering mogelijk om elke leerling te laten groeien, maar gezien de verhouding inzet/beschikbare tijd slagen de leerkrachten erin om de leerlingen deze vaardigheden mee te geven.
Dienstverlening	muziekles instrument en zang	DKO Departement onderwijs/Vlaamse Gemeenschap	geheel dr. Dep. Onderwijs/VG	musiceren heeft een pos invloed op de mentale, sociale en motorische ontwikkeling v.h. kind/volwassene	4	doelstellingen w bereikt, een constant onderhoud en aanpassing van instrumentarium is noodzakelijk	4	er is altijd nog verbetering mogelijk om elke leerling te laten groeien, maar gezien de verhouding inzet/beschikbare tijd slagen de leerkrachten erin om de leerlingen deze vaardigheden mee te geven.

Dienstverlening	adviesraad voor gebouwen jeugdwerk Tielt-Winge			Om hun werking te verbeteren en uit te breiden	2	Nog niet alle jeugdwerkinitiatieven beschikken over een goed lokaal	2	Administratief te belastend voor de jeugdwerkinitiatieven
Dienstverlening	sportraad	ja, decreet lokaal sportbeleid	neen	Omdat sporten gezond is	3	Nog meer burgers aanzetten tot bewegen	2	Vraagt veel PR werk waar niet altijd de tijd voor is
Dienstverlening	jeugdraad	ja, decreet lokaal jeugdbeleid	neen	Om meer kinderen laten deel te nemen aan de jeugdwerking	3	Meer betrokkenheid van jongeren in de jeugdwerking	2	Vraagt constante opvolging waar de tijd niet voor is
Dienstverlening	Interlokaal Sportief Samenwerkingsverband (ILV)			Aanzetten tot meer bewegen	2	Te weinig deelnemers vanuit de gemeente	2	Vraagt meer bekendmaking waar niet altijd de tijd voor is
Dienstverlening	verhuur infrastructuur (sporthal, -velden, -materialen, vergaderlokalen, voetbalterreinen & kantine Sint-Joris- Winge)			Om hun werking te verbeteren en te vergroten	4	De burger is op de hoogte van deze dienstverlening en maakt er goed gebruik van	4	Verloopt vlot. Onlineverhuurprogramma in de toekomst is een must.
Dienstverlening	activiteiten georganiseerd door de dienst			Bewegen en spelen zijn gezond	4	De burger is op de hoogte van het gemeentelijk vrijetijdsaanbod en maakt daar ook goed gebruik van.	4	Verloopt vlot. Online inschrijvings programma blijft klantvriendelijk
Dienstverlening	cafeteria en squashboxen (uitbating via concessie)			Bewegen en het sociale aspect daarrond is ontspannend en gezond	4	De burger is op de hoogte en maakt er gebruik van	4	Verloopt vlot. Cafeteria uitbaters dienen gebruik te maken van onlinekalender voor vlottere werking van de squash.
Dienstverlening	evenementen meldingen en opvolging			Vlottere en efficiëntere werking bij het organiseren van evenementen	4	De burger is op de hoogte van deze dienstverlening en maakt er goed gebruik van	3	Verloopt vlot maar kan efficiënter.
Dienstverlening	kampioenenviering			Omdat sporten gezond is	4	De kampioenen van onze gemeente appreciëren deze erkenning	4	Verloopt vlot.
Dienstverlening	mountainbikeroute			Omdat sporten gezond is	4	De burger is op de hoogte over het bestaan van de mountainbikeroute en maakt hier gebruik van	4	Verloopt vlot.
Dienstverlening	speelsterreinen			Buiten spelen is gezond en ontspannend	4	De burger is op de hoogte over het bestaan van de speelsterreinen binnen de gemeente	4	Is in orde
Dienstverlening	uitleendienst			Het organiseren van evenementen en kampen vergt veel tijd en inzet	4	De verenigingen zijn op de hoogte over het bestaan van	2	Dit vraagt veel tijd (onderhoud) en technische kennis van het personeel. Zal

						de uitleendienst en maken hier gebruik van		met de komst van de provinciale uitleendienst te Bekkevoort stilletjes eindigen.
Dienstverlening	zomerbrochure vakantiewerking			Zodat kinderen meer bewegen en spelen	4	Het jeugd -en sportaanbod zijn bekend bij de burgers	4	Verloopt vlot.
Dienstverlening	Sociale media sport en jeugd	neen	neen	Aanzetten tot meer bewegen en spelen	4	De burger krijgt voldoende informatie via de verschillende kanalen	2	Te weinig tijd
Dienstverlening	secretariaat jeugdraad			Om het jeugdwerk binnen de gemeente te verbeteren en te vergroten, participatie	4	De jeugdraad wordt goed vertegenwoordigd door de verschillende jeugdwerkinitiatieven binnen de gemeente.	4	Verloop vlot.
Dienstverlening	secretariaat sportraad			Om het sportwerk binnen de gemeente te verbeteren en te vergroten, participatie	4	De sportraad wordt vertegenwoordigd door de verschillende sportverenigingen binnen de gemeente	4	Verloopt vlot.
Dienstverlening	secretariaat gebouwen jeugdwerk Tielt-Winge			Om de jongeren blijven te stimuleren om hun lokalen in orde te brengen	4	Alle jeugdwerkinitiatieven zijn op de hoogte	2	Administratief te belastend voor de jeugdwerkinitiatieven
Dienstverlening	Beleidssubsidies			Omdat sporten gezond is	4	De verschillende sportverenigingen zijn op de hoogte over het bestaan van de beleidssubsidies en doen hiervoor het nodige	3	Vraagt veel administratief werk. Dit reglement dient herbekeken te worden waardoor het vlotter kan zowel voor de dienst als voor de sportverenigingen
Dienstverlening	Impulssubsidies			Omdat sporten gezond is	4	De verschillende sportverenigingen zijn op de hoogte over het bestaan van de impuls subsidies en doen hiervoor het nodige	3	Dient samen met de reglementering van de beleidssubsidies herbekeken te worden. Deze hangen samen.
Dienstverlening	kampsubsidies			Omdat deze kost zwaar doorweegt op de organisatie van een kamp	4	De verschillende jeugdverenigingen zijn op de hoogte over het bestaan van de kampsubsidies en doen hiervoor het nodige	4	Verloopt vlot.
Dienstverlening	werkingssubsidies			Om kinderen aan te zetten tot spelen	4	De verschillende jeugdwerkinitiatieven zijn op de hoogte over het bestaan van de werkingssubsidies en doen hiervoor het nodige	3	Vraagt veel administratief werk. Dit reglement dient herbekeken te worden waardoor het vlotter kan zowel voor de dienst als voor de jeugdwerkinitiatieven

Dienstverlening	kadervormingssubsidies			Om de kinderen en jeugd een kwaliteitsvolle werking aan te bieden	4	De kadervormingssubsidies zijn bekend bij de burger en er wordt gebruikt van gemaakt	4	Verloopt vlot.
Dienstverlening	project-en startsubsidies			Om kinderen en jongeren aan te zetten tot spelen en creativiteit te tonen, in het organiseren van evenementen	4	Project- en startsubsidies zijn bekend bij de burger en er wordt gebruikt van gemaakt	4	Verloopt vlot.
Dienstverlening	dag van de jeugdraad			Om hen aan te moedigen om hun inzet verder te zetten	4	De jeugdraad apprecieert deze activiteit	4	Verloopt vlot.
Dienstverlening	megaproject			Een mooie en gezonde toekomst	4	Goede samenwerking met scholen, politie en andere jeugddiensten	4	Verloopt vlot
Dienstverlening	Zoefdag organiseren			Omdat sporten gezond is	1	Geen succes meer	1	Vraagt veel tijd van de dienst voor weinig resultaat. Deze activiteit wordt vervangen door G-Kampen tijdens de vakantie.
Dienstverlening	Sporters beleven meer - sport Vlaanderen			Omdat sporten gezond is	3	Nog te weinig bekend bij de burger	2	Deze activiteit moet nog groeien en vraagt veel werk en tijd. Vooral de PR rond dit project moet verbeteren.
Dienstverlening	Textielcontainers (van derden)	ja, Vlarema	nee	om de afvalberg te verminderen	4	er wordt veel textiel opgehaald	2	het is een wirwar van firma's, er zijn conflicten tussen gemeente en firma's, er is sluikestorten rond de containers
Dienstverlening	advies schrappen vlarebo-activiteit	ja, vlarebo	nee	om bodemverontreiniging tegen te gaan en te saneren	4		4	korte procedure die via mail kan uitgevoerd worden, weinig bureaucratie
Dienstverlening	attest 'heffing afvalwater' (IBA) opmaken	ja, Wet op de bescherming van de oppervlaktewateren tegen verontreiniging	nee	omdat de woning in een rode zone van het zoneringsplan ligt	4		4	korte procedure
Dienstverlening	landbouwraad	nee	nee	om een goed landbouwbeleid te kunnen voeren	2	de vertegenwoordiging in de raad is daarom nog niet representatief voor de sector, niveau van de vergadering niet erg hoog	2	weinig waardevolle input
Dienstverlening	vergunning nutsmaatschappijen voor uitvoering werken	ja, wegcode	nee	in het kader van de openbare veiligheid	2	weinig vat op de nutsmaatschappijen, te weinig tijd voor controle op het terrein	4	korte en eenvoudige procedure

Dienstverlening	Antireclamesticker afgeven	nee	geheel	om de afvalberg te verminderen	4		4	
Dienstverlening	Aanpakken klachten/opmerkingen openbaar domein	ja, artikel 135 nieuwe gemeentewet	nee	het openbaar domein onderhouden	4		2	systeem meldingskaarten kan beter
Dienstverlening	Bestrijding wateroverlast (pompen, zandzakjes)	ja, artikel 135 nieuwe gemeentewet	nee	in het kader van de openbare veiligheid	1	tegen water valt niks te beginnen	1	te weinig mankracht
Dienstverlening	Controle op milieureglementering	ja, VLAREM	nee	ter bescherming van het milieu	2	het opstellen van een PV betekent niet dat het probleem is opgelost, dit duurt vaak jaren	1	te weinig mankracht
Dienstverlening	bestrijding eikenprocessierupsen	ja, FAVV	nee	omwille van de gezondheid van de bevolking	3	blijven jaarlijks terugkeren, door het verbod op pesticide gebruik ook steeds moeilijker te bestrijden (geen preventieve bestrijding meer mogelijk)	3	firma vinden die ook snel opgeroepen kan worden
Dienstverlening	uitvoeren erosieprojecten	ja, erosiebesluit	gedeeltelijk (aankoop en uitvoering van ALBON)	in het kader van de openbare veiligheid	3		1	doordat de gemeente geen eenvoudige innames kan verwezenlijken maar op de goodwill van de landbouwer moet beroep doen wordt er weinig tot niets gerealiseerd
Dienstverlening	GNOP (gemeentelijk natuurontwikkelingsplan)	nee	nee		2	papieren plan, geen uitvoering	1	wordt niks meer mee gedaan
Dienstverlening	Gratis vuilniszakken (sociale correctie)	nee	nee	om het welzijn van de patiënt te verhogen	3	financiële tegemoetkoming is maar 22 euro	1	geen verhoging welzijn
Dienstverlening	huisvuilzakken	nee	nee	om de afvalberg te verminderen	3	sorteerregels worden niet altijd gevolgd	2	diftar zou veel efficiënter zijn
Dienstverlening	Landbouwfolie inzameling	nee	nee	om de afvalberg te verminderen	2	nog steeds sluikstort van landbouwfolie of verkeerde inzameling	2	1 maal per jaar
Dienstverlening	Meldpunt milieu gerelateerde hinder (geluids-, geur- en lichthinder; sluikstorten)	ja, vlarem	nee	het voeren van een adequaat milieubeleid + gezondheid bevolking	2	het opstellen van een PV betekent niet dat het probleem is opgelost, dit duurt vaak jaren	1	te weinig mankracht
Dienstverlening	Natuurvergunning	ja, natuurdecreet	nee	het voeren van een adequaat natuurbeleid	4	geen vergunning is geen werken uitvoeren	3	verbetering in de programma's mogelijk
Dienstverlening	Omgevingsvergunning	ja, decreet omgevingsvergunning	nee	het voeren van een adequaat milieubeleid	4	geen vergunning is geen uitbating	3	verbetering in de programma's mogelijk

Dienstverlening	opvang verloren gelopen dieren (De Schakel)	ja	nee	verbeteren dierenwelzijn	4	opvang dieren ligt vast in overeenkomst met asiel	4	
Dienstverlening	Klimaatactieplan	nee	nee	het voeren van een adequaat milieubeleid	1	papieren plan, geen uitvoering	1	er wordt niks mee gedaan
Dienstverlening	OVAM: doorgeven vlarebo-rubrieken voor gemeentelijke inventaris bodem	ja, vlarebo	nee	om bodemverontreiniging tegen te gaan en te saneren	4		4	korte procedure die via mail kan uitgevoerd worden, weinig bureaucratie
Dienstverlening	Slachtbrief of slachtbewijs	ja, zie FAVV	nee	verbeteren dierenwelzijn en voedselveiligheid	4		2	geen zicht op illegale slachtingen
Dienstverlening	Toelating afwijking geluidsniveau bij evenement	ja, vlarem	nee	in het kader van gezondheid van de bevolking	4	vergunning wordt bij klacht gecontroleerd door politie	1	geen geluidsmetingen
Dienstverlening	werken in eigen beheer	ja, artikel 135 nieuwe gemeentewet/bermbesluit/decreet begraafplaatsen/onbevaarbare waterlopen	nee	het openbaar domein onderhouden.	3	werken verbeteren de veiligheid	2	coördinatie, opvolging kan beter
Dienstverlening	Vergunning circusstandplaats	nee	nee	om circussen gecontroleerd toe te laten op het grondgebied	1	geen circussen met wilde dieren toegelaten, maar bij bezoek van het circus blijken er toch wilde dieren aanwezig	1	aanvragers zijn vaak niet correct met hun dossier
Dienstverlening	verhuur 1100 liter containers restafval voor evenementen	nee	nee	om de afvalberg te verminderen	1	geen controle over wat er in de bakken gaat	3	procedure voor aanvraag en levering loopt goed
Dienstverlening	Compostvaten en -bakken verkopen	nee	gedeeltelijk	om de afvalberg te verminderen	4		4	korte procedure
Dienstverlening	tijdelijke opslag gevonden fietsen en bromfietsen	nee	nee	in het kader van openbare veiligheid	4		4	
Dienstverlening	Verkoop goederen van de gemeente	nee	nee	om de afvalberg te verminderen	4		2	zeer geringe opbrengst
Dienstverlening	zwerfkattenproject	nee	nee	verbeteren dierenwelzijn	3	we zien een daling, maar dumpen van katten blijft een probleem	1	te weinig mankracht
Dienstverlening	zwerfvuilactie	nee	nee	om de afvalberg te verminderen	3	zwerfvuil blijft aanwezig, straten met peter/meter zijn wel properder	2	dweilen met de kraan open, sensibilisering werkt onvoldoende
Dienstverlening	Verkoop/ aankoop gronden/ afstand (gratis) (gemeentelijk belang)	Nee	Nee	in het kader van de openbare veiligheid	4	met de fondsen worden de werken betaald, bij verwerven van wegen wordt de veiligheid/onderhoud van de weg verhoogd	3	enige manier om te verkopen of te verwerven is via een akte, het opvragen van allerlei documenten zou vlotter

								kunnen en gecentraliseerd (eventueel digitaal)
Dienstverlening	Aanpassingen openbaar domein	Nee	Nee		4	aanpassing verhoogt de veiligheid	3	enige manier tot aanpassen is via een akte, het opvragen van allerlei documenten zou vlotter kunnen en gecentraliseerd (eventueel digitaal)
Dienstverlening	Akte vestigen erfdienstbaarheden (gemeentelijk belang)	Nee	Nee		4	aanpassing verhoogt de veiligheid	3	enige manier tot aanpassen is via een akte, het opvragen van allerlei documenten zou vlotter kunnen en gecentraliseerd (eventueel digitaal)
Dienstverlening	Beheersplan beschermde dorpsgezichten	Nee	Nee	om waardevol patrimonium in stand te houden	4	de subsidies zorgen ervoor dat de mensen instandhoudingswerken uitvoeren	3	afhankelijk van studie bureau
Dienstverlening	Buurtwegen (inlichtingen, procedure verplaatsing, procedure verlegging)	Wet van 10 april 1841	Nee	in het kader van de openbare veiligheid	4	zonder weg in de atlas van de buurtwegen is dit niet realiseerbaar	2	terugvallen op een document van 1840! Lange en kostelijke procedures
Dienstverlening	Proces verbaal i.v.m. schade aan teelten	?	Nee	om de landbouwsector in stand te houden	3		1	pv moet er zijn maar landbouwers moeten toch alles bewijzen met weegbonnen en facturen, dus in feite is het PV niet nodig
Dienstverlening	opmaken en doorsturen plannenregister	Artikel 5.1.1. van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening		om meer autonomie te hebben over het vergunningenbeleid	4		4	
Dienstverlening	Machtiging plaatsen constructies ter hoogte van het openbaar domein	Besluit van het college van burgemeester en schepenen d.d. 9 februari 1999 betreffende de voorwaarden horende bij de machtigingen tot het uitvoeren van allerhande werken	Nee	in het kader van de openbare veiligheid	4	duidelijk omschreven college beslissing	4	geen discussie mogelijk, korte procedure
Dienstverlening	Verkavelingsattesten	Artikel 4.2.16 van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening	Nee		4	bij niet afleveren van een attest kan het goed niet verkocht worden	4	eenvoudige procedure
Dienstverlening	Omgevingsvergunning	Decreet van 25 april 2014 betreffende de omgevingsvergunning	Nee	om ervoor te zorgen dat ruimtelijke ordening binnen de gemeente niet in het gedrang komt	4	geen vergunning is geen bouw	3	verbetering in de programma's mogelijk

Dienstverlening	Stedenbouwkundig attest	Artikel 5.3.1 van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening	Nee	om ervoor te zorgen dat ruimtelijke ordening binnen de gemeente niet in het gedrang komt	4	gunstig of ongunstig attest is duidelijk	4	eenvoudige procedure
Dienstverlening	Stedenbouwkundig uittreksel	Artikel 5.2.7 van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening	Nee	om ervoor te zorgen dat ruimtelijke ordening binnen de gemeente niet in het gedrang komt	4	duidelijke informatie	4	eenvoudige procedure
Dienstverlening	Verdelingsattesten	Artikel 5.2.2. van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening	Nee	om ervoor te zorgen dat ruimtelijke ordening binnen de gemeente niet in het gedrang komt	4		4	
Dienstverlening	Opname vergund geachte gebouwen in vergunningenregister	Artikel 4.2.14 en volgende van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening	Nee	om ervoor te zorgen dat ruimtelijke ordening binnen de gemeente niet in het gedrang komt	4		2	er zou beroep moeten kunnen gedaan worden op de schetsen van het kadaster van 1978, en die hebben we niet
Dienstverlening	Planologisch attest	Artikel 4.4.24 en volgende van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening	Nee	om ervoor te zorgen dat ruimtelijke ordening binnen de gemeente niet in het gedrang komt	4		2	zware procedure, vereenvoudiging mogelijk
Dienstverlening	Politiebevel burgemeester houdende het kappen van bomen	Artikel 6.1.1° van het besluit van de Vlaamse Regering tot bepaling van handelingen waarvoor geen stedenbouwkundige vergunning nodig is	Nee		4		4	eenvoudige procedure
Dienstverlening	Register onbebouwde percelen	Artikel 5.6.1 en volgende van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening	Nee	om meer autonomie te hebben over het vergunningenbeleid	4		2	moeilijk om goedkeuring te krijgen
Dienstverlening	Straatnaamgeving	Decreet van 28 januari 1977 tot bescherming van de namen van de openbare wegen en pleinen	Nee	in het kader van de openbare veiligheid	4		4	
Dienstverlening	Vergunningenregister	Artikel 5.1.2. en volgende van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening	Nee	om meer autonomie te hebben over het vergunningenbeleid	4		4	
Dienstverlening	Gemeentelijk beleidsplan Ruimte	Artikel 2.1.11 en volgende van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening	Ja	omdat dat bijdraagt tot het algemeen belang	4			geen idee, nog geen ervaring
Dienstverlening	Gemeentelijk ruimtelijk uitvoeringsplannen (eigen)	Artikel 2.2.18 en volgende van de Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening	Ja	om te komen tot een goede ruimtelijke ordening	4		2	zware en lange procedure

Dienstverlening	algemeen politiereglement op het wegverkeer	ja, DLB	nee	veiligheid voor de weggebruikers	3		2	elk anderhalf jaar ten laatste moet dit algemeen politiereglement toch herbekeken worden, wat steeds een tijdrovende bezigheid is
Dienstverlening	politiereglementen en politieverordeningen	ja, DLB	nee	veiligheid voor de weggebruikers	3		3	
Dienstverlening	Parkeerplaats voor personen met een handicap	nee	nee	dienstverlening naar alle burgers	2	nog niet overal 100% zoals het zou moeten	3	
Dienstverlening	beheer wegen en verkeer	ja, artikel 135 nieuwe gemeentewet	nee	de veiligheid verbeteren	3		3	
Dienstverlening	beheer mobiliteitsplan	Decreet 20/3/2009 en BVR 25/1/2013	50%	veiligheid voor de weggebruikers	1	papieren plan, quasi geen uitvoering	1	er wordt niks mee gedaan, buiten aanvragen subsidies
Dienstverlening	Inname openbaar domein	ja, Ministerieel besluit betreffende het signaleren van werken en verkeersbelemmeringen op de openbare weg. [B.S. 21.05.1999]	nee		2	onduidelijkheid wat tot de taken van de politie behoort en wat tot taken dienst mobiliteit	2	procedure enkel 100% duidelijk bij inname die ervoor zorgt dat weg volledig is versperd
Dienstverlening	Permanente bewegwijzering onderneming	ja, Ministerieel besluit van 11 oktober 1976 houdende de minimum afmetingen en de bijzondere plaatsingsvoorwaarden van de verkeerstekens	nee		3		3	
Dienstverlening	Signalisatievergunning	ja, Ministerieel besluit betreffende het signaleren van werken en verkeersbelemmeringen op de openbare weg. [B.S. 21.05.1999]	nee	veiligheid voor de weggebruikers en arbeiders	2	wordt vaak te laat en pro forma aangevraagd	2	coördinatie, opvolging kan beter
Dienstverlening	Speelstraat organiseren	ja, Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 1 december 1975 houdende algemeen reglement op de politie van het wegverkeer.	nee	veiligheid voor de weggebruikers, ruimte voor beleving van de kinderen	2		1	wordt meestal geweigerd en is ook niet evident op ons grondgebied
Dienstverlening	Tijdelijk parkeerverbod	ja, Ministerieel besluit betreffende het signaleren van werken en verkeersbelemmeringen op de openbare weg. [B.S. 21.05.1999]	nee	veiligheid voor de weggebruikers	3		3	

Dienstverlening	Vergunning tijdelijke bewegwijzering	GAS-reglement	nee	veiligheid voor de weggebruikers	3		3	
Dienstverlening	straatmeubilair en signalisatie	artikel 135 nieuwe gemeentewet	nee	ter bescherming van het milieu en openbare veiligheid	2	borden worden wel vervangen evenals straatvuilbakken, maar is beleid ad hoc	3	vervangingen gebeuren vlot
Dienstverlening	brandpreventie	KB 23 april 2014 betreffende brandpreventie op arbeidsplaatsen	nee	veiligheid	3		2	vaak theoretisch; brandpreventie is een dynamisch proces
Dienstverlening	patrimonium (inclusief pastorieën, parkings, geboortebos, monumenten en vlaggen) + nutsvoorzieningen	Artikel 135 nieuwe gemeentewet, codex welzijn op het werk voor gebouwen waar werknemers inzitten), Besluit van de Vlaamse Regering tot vaststelling van een gewestelijke stedenbouwkundige verordening betreffende toegankelijkheid van 5 juni 2009, wegcode (1-12-1975)	nee	veiligheid	2	te weinig middelen en tijd om het onderhoud van het patrimonium effectief te doen, controle op onderhoud is nodig	2	vaak moet er met lapmiddelen gewerkt worden, waardoor onderhoud niet efficiënt is
Dienstverlening	beheer jaarlijks actieplan met Interleuven	codex over het welzijn op het werk	nee	arbeidsveiligheid bevorderen	4		3	
Dienstverlening	bijstand verlenen bij gerechtelijke uitzettingen	ja, rechterlijk wetboek 10 oktober 1967 (art, 1344 quinquies)	nee	openbaar domein proper houden	4	door de inzet vermijdt men dat openbaar domein vol komt te liggen en dat de mensen hun spullen op straat staan	2	problematiek van opslag van goederen, en het is een netto verlieskost voor de gemeente
Dienstverlening	wachthuisjes De Lijn	14 MEI 2004 - Besluit van de Vlaamse regering betreffende de exploitatie en de tarieven van de VVM	gedeeltelijk (haltes worden deels door de Lijn gesubsidieerd)	dienstverlening naar de burger	2	moet op meer regelmatige basis	1	voor zwaardere werken is de kost en duurtijd bepaald door derden (epsilon)
Dienstverlening	Brandweerattesten afleveren	ja (meerdere wetgevingen, waaronder het logiesdecreet bij toeristische zaken, en het Besluit van de Vlaamse Regering tot vaststelling van de specifieke brandveiligheidsnormen waaraan ouderenvoorzieningen en centra voor herstelverblijf moeten voldoen en tot bepaling van de procedure voor de uitreiking van het attest van naleving		veiligheid	3		3	

Dienstverlening	kampvuurtoelatingen	Vlarem	nee	veiligheid	3		3	procedure is niet echt ingewikkeld en gekend bij meesten
Dienstverlening	elektrische keuringen laagspanningscabines	AREI (10 maart 1981), richtlijnen kind en gezin	nee	zorgen dat de gebouwen veilig zijn voor gebruiker en publiek	4		3	
Dienstverlening	GAS-reglement	GAS-wetgeving	nee	openbare orde bewaren	3	door eenvormigheid is effectiviteit van de GAS-regeling toegenomen (meer GAS-boetes)	2	lange en moeilijke procedure omdat dit door 5 gemeenten tegelijk goedgekeurd moet worden
Dienstverlening	meldingskaarten patrimonium, signalisatie, rattenvergif, ...	nee	nee	de veiligheid verbeteren	4		2	systeem meldingskaarten kan beter
Dienstverlening	rattenvergif op openbaar domein (grachten langs straten)	Art. 135 nieuwe gemeentewet	nee	verbeteren algemene gezondheidstoestand	3		3	
Dienstverlening	ondersteuning evenementen van derden (infobord, uitleen)	artikel 119, 130, 135 nieuwe gemeentewet	nee		3	organisaties worden beter ondersteund	2	eigen werkploeg wordt soms te vaak ingezet, niet alle regels zijn even duidelijk qua inzet
Dienstverlening	organiseren beheerscomité/stuurgroep	neen	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	De gemeente als regisseur van het lokaal woonbeleid/De gemeente zorgt voor een divers en betaalbaar woonaanbod afhankelijk van de woonnood/	3	goede opvolging en sturing	3	goede opvolging en sturing
Dienstverlening	realiseren Bindend Sociaal Objectief	Decreet Grond- en pandenbeleid 27 maart 2009, boek 4, Titel 1		De gemeente zorgt voor een divers en betaalbaar woonaanbod afhankelijk van de woonnood	3	volgens de voortgangstoets 2018 zit de gemeente op schema bij de realisatie van haar BSO. Naast het project Perkveld en Solveld moet nog bijkomende sociale woningen gerealiseerd worden om het BSO te halen.	3	sociale woonprojecten lopen om diverse redenen vertraging op
Dienstverlening	organiseren Lokaal Woonoverleg	neen	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	De gemeente als regisseur van het lokaal woonbeleid	3	Het Lokaal woonoverleg gaat 2 X per jaar door. De verplichte items worden besproken	2	niet alle leden zijn aanwezig op de vergaderingen
Dienstverlening	organiseren Lokaal adviescommissie wonen	neen	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de	De gemeente informeert, adviseert en begeleidt inwoners met vragen over	3	doelgroep bereiken blijft moeilijk	3	verder afstemming met participanten LAC Wonen

			intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	wonen; de gemeente werkt aan de kwaliteit van het woningpatrimonium en de woonomgeving.				nodig om doelgroep te bereiken
Dienstverlening	Leegstaande woningen en gebouwen inventariseren	neen	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	de gemeente werkt aan de kwaliteit van het woningpatrimonium en de woonomgeving	4	de leegstand neemt jaarlijks af	4	opsporing, registratie, administratieve opvolging dossiers verloopt vlot. Goede samenwerking met betrokken diensten
Dienstverlening	Tweede verblijven inventariseren	neen	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	de gemeente werkt aan de kwaliteit van het woningpatrimonium en de woonomgeving	3	eigenaars tweede verblijven hebben aangifteplicht. Er is geen uitsluitende controle of aangifte werkelijke gebeurt.	4	registratie, administratieve opvolging dossiers verloopt vlot. Goede samenwerking met betrokken diensten
Dienstverlening	Verwaarloosde woningen en gebouwen inventariseren	neen	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	de gemeente werkt aan de kwaliteit van het woningpatrimonium en de woonomgeving	2	afstemming nodig tussen verschillende beleidsdomeinen.	3	opsporing verwaarloosde panden zeer arbeidsintensief/ registratie, administratieve opvolging dossiers verloopt vlot
Dienstverlening	Ongeschikt- en onbewoonbaarheid inventariseren	Vlaamse Wooncode Titel III, hoofdstuk III, hoofdstuk IV, hoofdstuk IV bis	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	de gemeente werkt aan de kwaliteit van het woningpatrimonium en de woonomgeving	3	doelgroep in ongeschikte panden niet gemakkelijk te bereiken. Doelgroep in ongeschikte panden wil soms niets ondernemen uit angst voor huisbaas	4	voldoende woningcontroleurs met de nodige kennis voor onderzoeken O/O
Dienstverlening	Conformiteitsattesten afleveren	Vlaamse Wooncode Titel II, hoofdstuk II	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	de gemeente werkt aan de kwaliteit van het woningpatrimonium en de woonomgeving	2	geen verplichting voor een conformiteit attest in de gemeente. Geen garantie voor basiskwaliteit van huurpatrimonium	3	voldoende woningcontroleurs met de nodige kennis voor opmaak CA's
Dienstverlening	Leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten inventariseren	Decreet van 19 april 1995 houdende maatregelen ter bestrijding en voorkoming van leegstand en verwaarlozing van bedrijfsgebouwen en latere wijzigingen	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	de gemeente werkt aan de kwaliteit van het woningpatrimonium en de woonomgeving	3	de gemeente geeft vermoedenslijst verwaarloosde/ leegstaande bedrijfsgebouwen door aan Vlaanderen. De gemeente heeft geen controle over de	3	de vermoedenslijst verwaarloosde/leegstaande bedrijfsgebouwen wordt opgemaakt tijdens de controle van verwaarloosde en/of leegstaande panden. geen 100% zekerheid dat alle verwaarloosde

						inventarisatie door Vlaanderen.		bedrijfsgebouwen worden opgenomen in vermoedenslijst
Dienstverlening	info vertrekken over premies m.b.t. tot wonen en verbouwen (federaal, Vlaams, provinciaal, gemeentelijk en netwerkbeheerder) + V-test	neen	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	de gemeente informeert, adviseert en begeleidt inwoners met vragen over wonen	4	Woon infopunt is gekend bij de inwoners	4	goede kennis van de informatie deskundige. Gestructureerde en jaarlijks geactualiseerde informatiefiches over premies beschikbaar
Dienstverlening	Sociaal/ Technisch advies geven	neen	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	de gemeente informeert, adviseert en begeleidt inwoners met vragen over wonen	3	kwetsbare inwoners niet gemakkelijk te bereiken	3	reeds goede samenwerking opgebouwd met OCMW en er wordt tussen IGS en OCMW zeker doorverwezen, maar samenwerking kan nog verder geoptimaliseerd worden.
Dienstverlening	promotie Duurzaam bouwadvies	neen	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	de gemeente werkt aan de kwaliteit van het woningpatrimonium en de woonomgeving	3	stijgend aantal deelnemers bouwadvies DUBO.	3	folder met publiciteit
Dienstverlening	Huuradvies geven voor huurders en verhuurders	neen	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	de gemeente informeert, adviseert en begeleidt inwoners met vragen over wonen	3	meer en meer huurders/verhuurders komen met hun vragen bij HH terecht.	3	goede samenwerking met de Huurdersbond/ verder publiciteit over het huurmeldpunt wordt gevoerd.
Dienstverlening	info verstekken over sociaal kopen/lenen /huren	neen	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	de gemeente informeert, adviseert en begeleidt inwoners met vragen over wonen	3	doelgroep bereiken blijft moeilijk	4	Wooninformatie deskundigen helpen inwoners met al hun woonvragen over sociaal huren/kopen/lenen en/of verwijzen door
Dienstverlening	Zorgwonen faciliteren	Vlaamse Codex Ruimtelijke Ordening, Artikel 4.1.1.18°	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	De gemeente werkt aan de kwaliteit van het woningpatrimonium en de woonomgeving beleidsprioriteit; De gemeente zorgt voor een divers en betaalbaar woonaanbod afhankelijk van de woonnood	2	Zorgwonen is ingeschreven in de Vlaamse Codex RO, maar het kan op verschillende manieren geïnterpreteerd worden. Duidelijker kader nodig. afstemming nodig tussen verschillen departementen van ruimte (ruimtelijke ordening-wonen) –	3	duidelijke procedure opgesteld door IGS HH, goede afspraken met dienst RO voor administratieve opvolging in omgevingsloket

						bevolking - sociale zaken (uitkeringen).		
Dienstverlening	organiseren Woon infopunt	neen	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	De gemeente informeert, adviseert en begeleidt inwoners met vragen over wonen	4	Woon infopunt is gekend bij de inwoners	4	Woon informatie deskundigen helpen inwoners met al hun woonvragen en/of verwijzen door
Dienstverlening	inventarisatie woningen Seizoenarbeiders/tijdelijke arbeidskrachten	neen	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	De gemeente werkt aan de kwaliteit van het woningpatrimonium en de woonomgeving beleidsprioriteit; De gemeente zorgt voor een divers en betaalbaar woonaanbod afhankelijk van de woonnood	3	woningen seizoenarbeiders/tijdelijke arbeidskrachten niet allemaal gekend	3	samenwerking betrokken diensten optimaliseren
Dienstverlening	invoerstekken rond Levenslang wonen	neen	gedeeltelijk: subsidieaanvraag Hartje Hageland, houdende het BVR van 8 juli 2016, voor de intergemeentelijke vereniging Hartje Hageland en bijhorende financiële kostenraming voor de periode 2018 en 2019	De gemeente informeert, adviseert en begeleidt inwoners met vragen over wonen			4	Woon informatie deskundigen helpen inwoners met al hun woonvragen rond levenslang wonen
Dienstverlening	lokaal sociaal woonbeleid voeren			De gemeente zorgt voor een divers en betaalbaar woonaanbod afhankelijk van de woonnood	4	realisatie sociaal woonproject Pekveld. Realisatie project Solveld lopende	3	sociale woonprojecten lopen om diverse redenen vertraging op
Dienstverlening	leegstand belasting			De gemeente zorgt voor een divers en betaalbaar woonaanbod afhankelijk van de woonnood	4	de leegstand neemt jaarlijks af	4	administratieve opvolging leegstand belastingdossiers verloopt vlot. Goede samenwerking met betrokken diensten
Dienstverlening	tweede verblijven belasting			De gemeente werkt aan de kwaliteit van het woningpatrimonium en de woonomgeving	4		4	administratieve opvolging belastingdossiers tweede verblijven verloopt vlot. Goede samenwerking met betrokken diensten
Dienstverlening	leegstand en verwaarlozing bedrijfsruimten opcentiemen			De gemeente werkt aan de kwaliteit van het woningpatrimonium en de woonomgeving	4		4	belasting wordt jaarlijks overgemaakt aan de gemeente door de Vlaamse belastingdienst

Dienstverlening	Verwaarloosde woningen en gebouwen belasting			De gemeente werkt aan de kwaliteit van het woningpatrimonium en de woonomgeving				
Dienstverlening	Ongeschikt- en onbewoonbaarheid belasting			de gemeente werkt aan de kwaliteit van het woningpatrimonium en de woonomgeving	4		4	administratieve opvolging belastingdossiers O/O verloopt vlot. Goede samenwerking met betrokken diensten
Sturing	uittekenen interne reglementen (bv. deontologische code beleid, personeel)	DLB	neen	efficiënte interne werking en transparante werking van de lokale democratie	3	duidelijke afspraken geven mee vorm aan een noodzakelijk en gedragen werkingskader	3	centralisering, actualisatie en overzicht gebeurt onvoldoende systematisch en is daardoor soms problematisch, evenals uniformiteit
Sturing	uittekenen organisatiebeheersingssysteem	DLB	neen	efficiënte interne werking, professionele externe dienstverlening, goed beheer publieke middelen	3	duidelijke afspraken geven mee vorm aan een noodzakelijk en gedragen werkingskader	2	te weinig uitgeschreven processen en procedures, onderbenutting software, te weinig centralisatie, te weinig specifieke personeelsinzet mogelijk
Sturing	uittekenen organisatiereglementen (bv. huishoudelijk reglement GR/RMW, klachtenreglement)	DLB	neen	efficiënte interne werking, professionele externe dienstverlening en professionele en transparante werking van de lokale democratie	3	duidelijke afspraken geven mee vorm aan een noodzakelijk en gedragen werkingskader	3	centralisering, actualisatie en overzicht gebeurt onvoldoende systematisch en is daardoor soms problematisch, evenals uniformiteit
Sturing	opmaken afsprakennota AD-beleid	DLB	neen	efficiënte interne werking en professionele en transparante werking van de lokale democratie	3	duidelijke afspraken geven mee vorm aan een noodzakelijk en gedragen werkingskader	2	weinig tot geen opvolging/actualisatie/evaluatie, te weinig concrete werkingsafspraken, te theoretisch, weinig toepasselijk in de praktijk
Sturing	budget en rekeningen erediens, hulpverleningszone, politie	DLB; BBC en BBC 2020 + BVR erediens, ...	neen	goed beheer publieke middelen	4	cijfermatige controle =ok, opportuniteitscontrole	4	meest efficiënte manier qua kosten-baten
Sturing	GO2019!-project	neen	neen	missie/visie van lokaal bestuur realiseren	4	het project is vertrokken van de missie/visie	3	er is veel gerealiseerd, maar het project is ambitieus, vergt aanpassing over langere termijn, de middelen zijn schaars en de sturing is nog onvoldoende efficiënt

Ondersteuning	Kwaliteitshandboek schuldbemiddeling			Continuïteit en kwalitatieve dienstverlening aanbieden	1	er is geen kwaliteitshandboek aanwezig	1	geen kwaliteitshandboek aanwezig
Ondersteuning	jaarverslag en basisregistratie			Om schuldbemiddeling te kunnen blijven aanbieden	4		3	
Ondersteuning	dossier betoelaging POD - MI			De dienstverlening zo zuinig, efficiënt en effectief mogelijk benutten	4		3	
Ondersteuning	kwaliteitshandboek GAW	ja vloeit voort uit een erkende dienst		om kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen blijven bieden	3	Het handboek is er/procedures zijn uitgewerkt en laten ons effectief stilstaan bij hoe en waarom bepaalde zaken lopen.	2	een instrument dat nu een verplicht nummertje is en te weinig levend worden gehouden
Ondersteuning	opmaak van jaarverslag voor het agentschap zorg en gezondheid			bewaken van de financiële leefbaarheid van de dienst	4	We kunnen via het JV duidelijk weergeven wat we hebben gepresteerd	2	de toezichthoudende overheid beschikt via andere kanalen al over deze cijfergegevens
Ondersteuning	kwaliteitshandboek voor elke erkende thuiszorgdiensten	ja - vloeit voort uit erkende dienst - woonzorgdecreet 13/3/2009		om kwaliteitsvolle dienstverlening te kunnen blijven bieden	3	Het laat u bij het opstellen ervan stilstaan bij de flow van bepaalde processen	1	= momenteel een dode materie in een dossierkast/PC
Ondersteuning	Interne vertrouwenspersoon OCMW	wet over het welzijn op het werk	neen	positief werkklimaat				
Ondersteuning	Kwaliteitshandboek groepsovang Elfenhuisje	ja - besluit Vlaamse regering 22/11/2013		fysisch, psychisch en sociaal welzijn van het kind verbeteren, kwaliteitsvolle dienstverlening	4	opvolging procedure, evaluatie en zo nodig projectfiche voor verbetertraject	4	werking onder de loep nemen, personeel bijsturen
Ondersteuning	beheer raamcontracten			kost proberen onder controle te houden	2	niet altijd gemakkelijk om een goede prijs/kwaliteit te vinden.	2	offertes vragen en hopelijk antwoord
Ondersteuning	maken van een jaarverslag voor het agentschap zorg en gezondheid			vaststellen of bijsturen of we nog kwalitatief aan het werk zijn	4	jaarlijks wordt er een uitgebreid verslag opgemaakt voor het agentschap	3	er kruipt veel tijd om dit verslag te maken
Ondersteuning	kwaliteitshandboek LDC	ja vloeit voort uit erkende dienst - woonzorgdecreet 13/03/2009	gedeeltelijk	kwaliteit en continuïteit van dienstverlening aanbieden	1	extra taak	2	zou steeds geüpdatet moeten worden
Ondersteuning	vrijwilliger coördinatie (aanwerving, coaching, evaluatie, vorming)	Wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers	nee	is een win-win situatie op het vlak van zelfontplooiing van de burgers en de ondersteuning en overname van afgebakende taken voor de betrokken dienst	4	de resultaten zijn positief	3	de diverse processen van vrijwilligers coördinatie moeten uitgeschreven worden

Ondersteuning	uitwerken van gezondheid bevorderende initiatieven			zorgt voor een vorm van welzijn op het werk die leidt tot betere werk resultaten en tevredener personeel	2	is nog niet echt ingebed	2	vele ideeën maar budget is beperkt, personeelsinzet is beperkt
Ondersteuning	jaarverslag clusterwerking opmaken	neen		Openbaarheid van bestuur	3	Het draagt niet bij tot het traject van de cliënten, maar het geeft transparantie naar de besturen.	3	Het draagt niet bij tot het traject van de cliënten, maar het geeft transparantie naar de besturen.
Ondersteuning	HACCP handboek toepassen	JA - vallend onder KB 14/11/2003 en KB 24/10/2005	Niet gesubsidieerd	grootkeuken = het hebben van een HACCP-handboek	3	Het is een praktisch werkinstrument en brengt de kritieke punten van een grootkeuken duidelijk in beeld	2	het blijft een aandachtspunt om het onder de aandacht van de medewerkers te brengen EN te houden
Ondersteuning	bereiden van soep voor medewerkers			bevorderen van welzijn van de werknemers	4	Personeel apprecieert enorm deze dienstverlening	3	Wijze van bedeling: houdbaar op termijn, dit moet periodiek geëvalueerd worden
Ondersteuning	beheer van raamcontracten			foodkost kan alzo onder controle worden gehouden	2	Moeilijk om het evenwicht te vinden tussen goede prijs EN goede kwaliteit	2	Bureaucratische rompslomp
Ondersteuning	Intern advies	neen	neen	uit budgettaire zuinigheid en om de goede naam van het OCMW te verzekeren, leidt tot een betere algemene werking en dienstverlening van het OCMW	4	(onderbouwd) juridisch advies is in deze complexe samenleving een basisvereiste	3	toegevoegde waarde, maar de efficiëntie wordt bepaald door verstrekte informatie + Interne gevoeligheden ten aanzien van derden liggen soms delicaat
Ondersteuning	informatie over de toepassing van de wet-en regelgeving in de werking van de verschillende OCMW-diensten			om het doel waarvoor ze in het leven zijn geroepen te bereiken, om mensen een menswaardig bestaan te kunnen bieden	4	elementaire info	3	info stroomt niet altijd optimaal door
Ondersteuning	intern juridisch advies aan sociale dienst			teneinde de rechten van de hulpvrager adequaat te verzekeren en hem te wijzen op zijn plichten	3	juridisch advies is onontbeerlijk in de overload van wetgeving	4	vlotte toegankelijkheid en persoonlijke besprekingen
Ondersteuning	interne communicatie met collega's van het OCMW,				3	effectieve hulp voor maatschappelijke werkers en hulpvrager	3	beschikbaarheid van hulpverlener en maatschappelijk werken (op hetzelfde tijdstip)
Ondersteuning	opstellen van brieven, verzoekschriften, contracten voor het bestuur en de sociale dienst			werkt kostenbesparend en zorgt voor continuïteit in de werking het OCMW en verzekert een menswaardig bestaan van de hulpverlener	3	merendeels - daadwerkelijk anticiperen op mogelijke toekomstige problemen	4	behoort tot het dagelijks takenpakket (tijd!!)

Ondersteuning	verzekeringsportefeuille	neen	neen	goed beheer publieke middelen	4	verzekering zorgen maximaal voor een beperking van financiële impact	2	procedure schadegevallen is niet opgesteld (geen werkwijze voor personeel bekend), proactieve reflex ontbreekt, overzicht ontbreekt, betere opvolging schadegevallen mogelijk
Ondersteuning	brandpreventie	codex welzijn op het werk	neen	goede huisvader'-principe	3		3	
Ondersteuning	globaal preventieplan	codex welzijn op het werk	neen	duurzaamheid van installaties zo optimaal mogelijk te houden	3	goed onderhoud zorgt voor langere levensduur	2	digitalisering moet mogelijk zijn
Ondersteuning	beheer van patrimonium (LOI, sociaal huis, doorgangswoning, site Zonnedries, site Glabbeeksesteenweg)		neen	goede huisvader'-principe	3	goed onderhoud zorgt voor langere levensduur	2	hoort onder andere dienst
Ondersteuning	bedrijfseerstehulpverlener (cursus)	codex welzijn op het werk	neen	kan van levensbelang zijn	4		2	herhaling moet frequenter
Ondersteuning	inventaris chemische producten (met bijhorende MSDS fiches)	codex welzijn op het werk	neen	nodig om werk goed uit te kunnen voeren	3		2	kortere opvolging + digitalisering (?)
Ondersteuning	zorgen voor kantoomateriaal	ondersteuning diensten	neen		4		3	wordt kort opgevolgd
Ondersteuning	werkkledij	codex welzijn op het werk	neen	om welzijn van de werknemers	4		3	procedure werkkledij is aanwezig
Ondersteuning	ongediertepan volledige patrimonium	codex welzijn op het werk	neen	om de dienstverlening te garanderen	4		3	wordt opgevolgd aan dhv werkrapporten
Ondersteuning	eretitel uitvoerende mandatarissen en raadsleden	547 DLB	neen					
Ondersteuning	jaarverslag OCMW	infoverlening aan medewerkers en beleid	neen	om beeld te vormen wat we doen				
Ondersteuning	agendabeheer verschillende organen		neen	nodig om theorie om te zetten in praktijk	4		3	
Ondersteuning	post OCMW verwerken (gedelegeerd door AD)		neen	opdat een antwoord kan geboden worden op de verzoeken van de afzenders	4	wordt dagelijks behandeld	2	veel overbodig werk (optimalisatie: post ontvangen en behandelen ten kantore)
Ondersteuning	organisatie vieringen inzake personeel		neen	zonder collega's/medewerkers geen werking.	4	wordt enorm geapprecieerd	4	met beperkte middelen waardering uiten
Ondersteuning	beleidsrapporten bij budgettaire documenten (JR, budget, BW, MJP, AMJP)	DLB	neen	efficiënte interne werking en goed beheer publieke middelen en professionele	3	accurate rapporten versterken de transparantie	3	beperkt tot de decretaal vereiste input, onderbenutting van softwaremogelijkheden

				en transparante werking van de lokale democratie		en vormen belangrijke input voor beleidsbeslissingen		
Ondersteuning	rapporteringen i.f.v organisatiebeheersingssysteem	DLB	neen	efficiënte interne werking	3	accurate rapporten versterken de transparantie en vormen belangrijke input voor beleidsbeslissingen	3	beperkt tot het decretaal vereiste minimum, niet systematisch, onderbenutting softwaremogelijkheden
Ondersteuning	beleidsrapporten MAT	DLB	neen	efficiënte interne werking	3	accurate rapporten versterken de transparantie en vormen belangrijke input voor beleidsbeslissingen	2	beperkt tot de decretaal vereiste, aanzet tot maar nog te weinige proactieve sturing
Ondersteuning	delegatiebesluiten	DLB	neen	efficiënte interne werking	3	duidelijke afspraken geven mee vorm aan een noodzakelijk en gedragen werkingskader	3	centralisering, actualisatie en overzicht gebeurt onvoldoende systematisch en is daardoor soms problematisch, evenals uniformiteit
Ondersteuning	interne dienstnota's	DLB	neen	efficiënte interne werking	3	duidelijke afspraken geven mee vorm aan een noodzakelijk en gedragen werkingskader	3	centralisering, actualisatie en overzicht gebeurt onvoldoende systematisch en is daardoor soms problematisch, evenals uniformiteit
Ondersteuning	notulering college/vast bureau	GD, OD, DLB, Besluit van de Vlaamse regering van 18/01/2008 (en ontwerpbesluit van 02/03/2018)	neen	professionele en transparante werking van de lokale democratie	4	een goede, duidelijke, gedragen beleidsbeslissing is de motor voor een dito ambtelijke uitvoering voor de burger	3	tijdrovend, arbeidsintensief, kosten-batenanalyse eerder negatief, onvoldoende geïnformatiseerd, weinig processen en procedure of standaardbeslissingen
Ondersteuning	notulering gemeenteraad/RMW	GD, OD, DLB, Besluit van de Vlaamse regering van 18/01/2008 (en ontwerpbesluit van 02/03/2018)	neen	professionele en transparante werking van de lokale democratie	4	een goede, duidelijke, gedragen beleidsbeslissing is de motor voor een dito ambtelijke uitvoering voor de burger	3	tijdrovend, arbeidsintensief, kosten-batenanalyse eerder negatief, onvoldoende geïnformatiseerd, weinig processen en procedure of standaardbeslissingen
Ondersteuning	notulering BCSD	GD, OD, DLB, Besluit van de Vlaamse regering van 18/01/2008 (en ontwerpbesluit van 02/03/2018)	neen	professionele en transparante werking van de lokale democratie	4	een goede, duidelijke, gedragen beleidsbeslissing is de motor voor een dito ambtelijke uitvoering voor de burger	3	tijdrovend, arbeidsintensief, kosten-batenanalyse eerder negatief, onvoldoende geïnformatiseerd, weinig processen en procedure of standaardbeslissingen
Ondersteuning	zittingsverslag opmaken gemeenteraad/RMW/GRC	GD, DLB	neen	professionele en transparante werking van de lokale democratie	3	geeft inzicht in het democratisch debat van het lokaal bestuur en het besluitvormingsproces	2	tijdrovend, arbeidsintensief, kosten-batenanalyse negatief

Ondersteuning	archiefbeheer gemeente en OCMW	DLB, Archiefdecreet 9/7/2010	neen	efficiënte interne werking	3	vormt het collectief geheugen van het lokale bestuur voor de huidige medewerkers en de toekomstige generaties	2	te veel papieren archief, slechte opslagmodaliteiten, bewaarproblematiek, geen procedure/proces/reglement, een massa aan nog te digitaliseren essentiële stukken
Ondersteuning	postcontrole gemeente (intern)			efficiënte interne werking	4	postbeheer is de basis van administratief dossierbeheer en archiefbeheer	3	te weinig gebruik van beschikbare software; niet alle post wordt geregistreerd (inkomend en uitgaand); geen procedure
Ondersteuning	rapportering aan schepencollege, MAT en GR, vast bureau, RMW	DLB	neen	efficiënte interne werking	4	postbeheer is de basis van administratief dossierbeheer en archiefbeheer	3	te weinig gebruik van beschikbare software; niet alle post wordt geregistreerd (inkomend en uitgaand); geen procedure
Ondersteuning	inkomsten coördineren	DLB; BBC en BBC 2020	neen	goed beheer publieke middelen	3	onmisbaar instrument, maar kan eventueel uitgebreider	4	meest efficiënte manier qua kosten-baten
Ondersteuning	uitgaven coördineren	DLB; BBC en BBC 2020	neen	vervullen van taken van algemeen belang	4	zonder debiteurenbeheer geen goed beheer publieke middelen	3	zonder debiteurenbeheer geen goed beheer publieke middelen
Ondersteuning	ontwerp beleidsrapporten (JR, MJP, AMJP) en de opvolgingsrapportering	DLB	neen	vervullen van taken van algemeen belang	4	cijfermatige controle =ok, opportuniteitscontrole	3	efficiëntieverhoging door invoering budgethouderschap
Ondersteuning	Debiteurenbeheer			goed beheer publieke middelen	3	onmisbaar instrument, maar kan eventueel uitgebreider	4	meest efficiënte manier qua kosten-baten
Ondersteuning	algemene sociale risico's (ASR)-digitale aangiften via Sociale Zekerheid	personeelsbeheer	neen	goed beheer publieke middelen	4	zonder debiteurenbeheer geen goed beheer publieke middelen	3	stappen schrappen is niet mogelijk maar betere opvolging in de tijd
Ondersteuning	beheer arbeidsreglement	RPR	neen	Om tevreden werknemers te bekomen	4		3	Toegankelijkheid, modernisering
Ondersteuning	beheer personeel aangeworven via artikel 60 en 61 organieke wet	organieke wet	neen	Gelijkheid nastreven	4		3	Samenwerking met andere overheidsinstanties is niet optimaal
Ondersteuning	beheer personeel project lokale diensteneconomie	personeelsbeheer	Vlaamse overheid (werk, welzijn), gedeeltelijk	Gelijkheid nastreven	4		2	Intensieve begeleiding niet altijd mogelijk in kader
Ondersteuning	beheer personeelszaken erkende en gesubsidieerde diensten	personeelsbeheer	Vlaamse overheid (welzijn), gedeeltelijk	Om de dienstverlening aan te kunnen bieden	4		3	Bij elke inspectie zijn er verbeterpunten

Ondersteuning	beheer sociale Maribel functies	personeelsbeheer	Sociale Zekerheid, gedeeltelijk	De bevordering van de tewerkstelling in (voornamelijk) de non-profitsector via de creatie van bijkomende arbeidsplaatsen	4		2	Strikte opvolging is nodig, onzekerheid voor de personeelsleden
Ondersteuning	beheer deontologie personeel	DLB	neen	Om tevreden werknemers te bekomen			3	Toegankelijkheid, modernisering
Ondersteuning	gemeenschappelijke sociale dienst Vlaanderen (GSDV) tegemoetkomingen	sociale voordelen Vlaanderen	neen	Om tevreden werknemers te bekomen	4		2	Automatisering wenselijk
Ondersteuning	loonadministratie (incl. maaltijdcheques)	Rechtspositiebesluit van 7 december 2007	Gedeeltelijk (GESCO, VOP-Premie, aanwervingspremie,)	Om het lokaal bestuur te laten functioneren hebben we tevreden werknemers nodig	4		2	Digitalisering, verkenning van de markt (sociaal secretariaat) om verschillen in werking vast te stellen
Ondersteuning	beheer organogram	DLB	neen	Om het lokaal bestuur te laten functioneren	4		3	Transparanter, huidig model in vraag stellen (geeft nu perceptie van ongelijkheid)
Ondersteuning	personeelsadministratie	RPR	neen	Efficiëntie-winst	4		2	Digitalisering, uniformering
Ondersteuning	beheer rechtspositieregeling (RPR)	Besluit van de Vlaamse Regering houdende de minimale voorwaarden voor de personeelsformatie, de rechtspositieregeling en het mandaatsstelsel van het gemeentepersoneel en het provinciepersoneel en houdende enkele bepalingen betreffende de rechtspositie van de secretaris en de ontvanger van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn	neen	Om tevreden werknemers te bekomen	4		3	Transparantie, modernisering, toegankelijk
Ondersteuning	tweede pensioenpijler voor contractuelen	sectoraal akkoord	neen	Voor het welzijn van de personeelsleden	2	Percentage is te laag	2	Te weinig inzicht in de materie en duidelijkheid (verschillende instanties mee bezig)
Ondersteuning	beheer personeelsformatie	Rechtspositiebesluit van 7 december 2007	neen	Om het lokaal bestuur te laten functioneren	4		3	Uniformering
Ondersteuning	beheer vormingsbeleid			Om een kwalitatieve dienstverlening te kunnen aanbieden	4		1	Momenteel is er geen vormingsbeleid voor de volledige organisatie uitgewerkt
Ondersteuning	hospitalisatieverzekering	Rechtspositiebesluit van 7 december 2007	neen	Om tevreden werknemers te bekomen	3	Er zijn andere en beter middelen die bijdragen tot	3	Digitalisering kan beter, duidelijke informatie

						tevredenheid van de werknemers		
Ondersteuning	gedelegeerd dagelijks personeelsbeheer	neen	neen	Om tevreden werknemers te bekomen	4		3	Digitalisering kan beter
Ondersteuning	gedelegeerd budgethouderschap (vorming en onkosten van de dienst)	neen	neen	Om het lokaal bestuur beter te laten functioneren	3	Te veel onduidelijkheid over/te veel verschillen	2	Te veel onduidelijkheid over/te veel verschillen
Ondersteuning	pensioenviering	neen	neen	Om tevreden werknemers te bekomen	4		3	Moet onmiddellijk gedaan worden niet enkele maanden later
Ondersteuning	monitorenwerking	neen	neen	Omdat we een bepaald aanbod willen bewerkstellingen voor de inwoners	4		3	Overnachtingen zijn niet nodig
Ondersteuning	vrijwilligerswerking	Wet van 3 juli 2005 betreffende de rechten van vrijwilligers	neen	Omdat we een bepaald aanbod willen bewerkstellingen voor de inwoners	4		2	Te weinig structuur
Ondersteuning	aanwerving	Rechtspositiebesluit van 7 december 2007	neen	Om tevreden burgers te bekomen	4		2	Concurrentie met privé is zeer groot/Nog weinig extra's te bieden t.o.v. privé
Ondersteuning	beheer hardware	neen	neen	goede dienstverlening leveren	4	maximaal	3	vlottere aankoopprocedure
Ondersteuning	beheer software	GDPR	neen	goede dienstverlening leveren	3	behoudsgezindheid remt	3	beoordeling van aankoop
Ondersteuning	beheer netwerken	neen	neen	goede dienstverlening leveren	3	kennis/tijdsgebrek	4	maximaal
Ondersteuning	beheer telefonie	neen	neen	goede dienstverlening leveren	3	kostprijs	3	vlottere aankoopprocedure
Ondersteuning	Nota's in kader van ICT-policy	neen	neen	goede dienstverlening leveren	3	discipline gebruiker	4	maximaal
Ondersteuning	beheer elektronische toegangscontrole (badge)	neen	neen	veiligheidsredenen	4	maximaal	4	maximaal
Ondersteuning	beheer virtuele servers (applicatie, data, VPN, ...)	neen	neen	goede dienstverlening leveren	3	betere communicatie tussen diensten	3	betere communicatie tussen diensten
Ondersteuning	beheer back-up en recovery	ja, GDPR	neen	goede dienstverlening leveren	3	replicaservert op andere locatie	3	verplaatsen server

Ondersteuning	ICT-beleid	neen	neen	maximale bescherming persoonlijke levenssfeer	3	maximaal inzet op beleid; toch nog werkpunten (plan)	4	maximaal
Ondersteuning	informatieveiligheid	GDPR	neen	goede dienstverlening leveren	2	verschil in visie tussen beleidsmensen en ambtenaren	4	maximaal
Ondersteuning	ICT-policy	neen	neen	goede dienstverlening leveren	4	maximaal	4	aanwezig
Ondersteuning	coördinatie ICT-projecten (hard- en software)	neen	neen	goede dienstverlening leveren	3	maximaal	3	vlottere aankoopprocedure
Ondersteuning	ICT-support	neen	neen	goede dienstverlening leveren	3	opleiding	3	inzetten op zelfredzaamheid personeel/dienst
Ondersteuning	verzekeringsportefeuille	DLB	neen	goed beheer publieke middelen	4	verzekering zorgen maximaal voor een beperking van financiële impact	2	procedure schadegevallen is niet opgesteld (geen werkwijze voor personeel bekend), proactieve reflex ontbreekt, overzicht ontbreekt, betere opvolging schadegevallen mogelijk
Ondersteuning	contractarchief	neen	neen	organisatiebeheersing; efficiënte interne werking	4	een efficiënt contractbeheer kan talloze risico's ondervangen en voldoet aan een auditvereiste	1	er is geen centraal archief; talloze diensten beheren contracten; er zijn geen procedures voor opstellen, nakijken, bewaren of opvolgen van contracten
Ondersteuning	raamcontracten beheren (kantoormateriaal, drukwerk, voeding, dringende aankopen, etc.)	neen	neen	goed beheer van publieke middelen	4	rechtstreekse impact op budgettaire middelen (grote hoeveelheden mogelijk)	3	hoeveelheden beter opvolgen; nog meer de prijzen onderhandelen; raamcontracten zouden over een langere periode moeten lopen om meer impact te hebben; meer firma's contacteren; geen uniformiteit in bestellingen tussen de diensten (aankopen in verschillende locaties; dezelfde items bestellen van een ander merk met een andere prijs)
Ondersteuning	agendabeheer		neen	efficiënte interne werking en professionele dienstverlening	4	zonder agendabeheer kunnen we niet professioneel werken	1	centraal agendabeheer dient nog uitgerold te worden; personeelsleden moeten opgeleid worden; reservatie

								lokalen gebeurt zonder duidelijke procedure
Ondersteuning	postverwerking gemeente (intern)	Gemeentedecreet, DLB	neen	efficiënte interne werking	4	postbeheer is de basis van administratief dossierbeheer en archiefbeheer	3	te weinig gebruik van beschikbare software; niet alle post wordt geregistreerd (inkomend en uitgaand); geen procedure
Ondersteuning	Web beheer (toegang digitaal platform)	neen	neen	realiseren onderdeel van onze missie/visie (professionele en efficiënte dienstverlening intern en extern)	4	blijvend actualiseren van gebruikers/medewerkerslijst (inclusief rollen en functies)	4	uitrol intranet voor OCMW-medewerkers is gepland, afspraken opstellen (werkgroep?)
Ondersteuning	Interne vertrouwenspersoon gemeente	wet over het welzijn op het werk	neen	realiseren onderdeel van onze missie/visie	4	twee aangestelde vertrouwenspersonen	4	
Ondersteuning	Beleidsnota communicatie	gedeeltelijk, Taalwet Bestuurszaken	neen	realiseren onderdeel van onze missie/visie	3	communicatie beter integreren in het beleid en de dienstverlening	3	geringe mankracht, bepaling taken en rollen (voorzien in het toekomstige communicatieplan)
Ondersteuning	veiligheidscel (secretariaat)	Ja, KB van 16 februari 2006 betreffende de nood- en interventieplannen		veiligheid	4		2	veiligheidscel is nog niet in de praktijk bij een actieve noodsituatie getest
Ondersteuning	beheer ANIP (Algemeen nood- en interventieplan) + ANIP+ en BNIP (bijzonder nood- en interventieplan)	Ja, KB van 16 februari 2006 betreffende de nood- en interventieplannen		efficiënt gebruik van middelen en tijd bij rampen om schade en impact zo klein mogelijk te houden	2	te weinig tijd om dit effectief op te volgen	2	ICMS-programma is niet echt ideaal
Ondersteuning	bedrijfseerstehulpverlener (cursus)	codex welzijn op het werk	neen	Welzijn op het werk bevorderen	4		3	
Ondersteuning	globaal preventieplan	codex over het welzijn op het werk, ARAB, AREI, ...		Welzijn op het werk bevorderen	4		3	goed overleg met Interleuven
Ondersteuning	jaarlijks actieplan PBW met Interleuven	codex welzijn op het werk		arbeidsveiligheid bevorderen	4		3	
Ondersteuning	personeelssportnamiddagen			Omdat sporten gezond is	3	De personeelsleden zijn op de hoogte van deze activiteit en nemen deel	2	De dienst steekt veel tijd in de organisatie van leuke activiteiten. Spijtig dat de opkomst niet altijd even talrijk is.
Ondersteuning	kwaliteitshandboek IBO	ja	deels	om aan de kwaliteitseisen van een erkende en gesubsidieerde dienst te voldoen	3	werk in progressie	3	levend document dat periodiek moet geëvolueerd worden en bijgestuurd worden

Ondersteuning	patrimonium (inclusief kerken, pastorieën, parkings) + nutsvoorzieningen	Artikel 135 nieuwe gemeentewet, codex welzijn op het werk voor gebouwen waar werknemers inzitten), Besluit van de Vlaamse Regering tot vaststelling van een gewestelijke stedenbouwkundige verordening betreffende toegankelijkheid van 5 juni 2009, wegcode (1-12-1975)	nee	veiligheid	2	te weinig middelen en tijd om het onderhoud van het patrimonium effectief te doen, controle op onderhoud is nodig	2	vaak moet er met lapmiddelen gewerkt worden, waardoor onderhoud niet efficiënt is
Ondersteuning	beheer inventaris chemische producten (met bijhorende MSDS-fiches)	codex over het welzijn op het werk	nee	arbeidsveiligheid bevorderen	3	zorgt voor inventarisatie en bewustwording	2	zeer tijdrovend, kan hierdoor moeilijk in de praktijk constant opgevolgd worden
Ondersteuning	beheer elektronische toegangscontrole (alarmcode)	neen	neen	veiligheid	4		3	

2.2.2 Analyse op effectiviteit en efficiëntie

De volledige productencatalogus werd bekeken vanuit het oogpunt van effectiviteit en efficiëntie. In een eerste fase werd nagegaan waarom we bepaalde producten afleveren (zie 2.2.1.) In deze tweede fase werd nagegaan of met het afleveren van het product ook effectief het doel bereikt wordt? Vervolgens werd nagegaan of we het product realiseren op een efficiënte wijze?

Het resultaat van deze analyse is terug te vinden in een draaitabel (excel document: "Doelmatigheidsanalyse_Tielt-Winge__versie_25_maart_2019")

2.3 Kostprijsanalyse

2.3.1 Kostprijsberekening gemeente

Kostprijsberekening kent vele gezichten en er zijn tal van mogelijkheden en invalshoeken die kunnen weerhouden worden. Het is hierdoor noodzakelijk om een aantal belangrijke uitgangspunten op een rij te zetten die gebruikt zijn om deze kostprijsberekening tot stand te brengen:

- Gebruikte methode kostprijsberekening = uitgebreide variant van 'direct costing' = in hoofdzaak bepalen de direct toewijsbare kosten de kostprijs. Het betreft personeelskosten eigen aan de dienstverlening, eventuele grondstoffen en toebehoren, eventuele onderhoudskost van materieel en gebouw en de aangekochte diensten in directe relatie tot het eindproduct
- In geen enkele dienst werden 'overheadkosten' meegeteld. Voor de gemeente gaat het over de kost v.d. algemene administratie (onthaal/secretariaat/financiën/..)
- In de meeste diensten werd de kost v.d. verantwoordelijke van een dienst niet meegeteld omdat dit meestal een personeelslid betreft die meerdere diensten onder zijn hoede heeft.
Bij elke dienst staat vermeld of deze kost werd meegeteld of niet
- De kostprijs werd berekend in totaliteit voor de ganse dienst + per relevante eenheid (bv. per uur)
- Cijfers van boekjaar 2018 (laatst afgesloten boekjaar)
- Vertrekkende van het beleidsitem: elke dienst komt overeen met een beleidsitem, maar in vele gevallen met bepaalde aanpassingen om een correct beeld te geven.
- Vertrekpunt is resultatenrekening (ofte staat van kosten en opbrengsten) met budgettaire weerslag
- Niet-kaskosten (afschrijvingen materiële vaste activa, voorzieningen...) en niet-kasopbrengsten (verrekening kapitaal/investeringssubsidies) worden niet meegeteld: het gaat hier om kosten en opbrengsten die geen uitgaven en ontvangsten zijn. In de plaats daarvan werden de kosten voor leningen (zie punt hieronder) wel meegeteld. En het kan uiteraard maar één van beiden zijn dat weerhouden wordt, anders hebben we een dubbeltelling

- Voor de diensten met een recent gebouw waarvoor nog een lening loopt werd de kost v.d. lening wel meegeteld in de kostprijsberekening in een apart luikje. Met kost v.d. lening bedoelen we zowel de intresten als de kapitaalaflossingen hetgeen beiden budgettaire kosten of uitgaven zijn voor het bestuur

Beleidsdomein Cultuur en vrije tijd

Bibliotheek	
INKOMSTEN	
Opbrengsten uit koppies, workshops en uitleen interbib	€ 551,23
Lidgelden	€ 3.288,00
Leengelden	€ 1.798,50
Specifieke werkingssubsidies vanwege andere overheden (IBL)	€ 626,50
Aandeel werknemers in de maaltijdcheques	€ 613,80
gesco subsidies (1/2 VTE)	€ 26.910,00
totaal	€ 33.788,03
UITGAVEN	
Onderhoud en herstel van andere gebouwen	€ 377,51
Verbruik van elektriciteit in de gebouwen	€ 6.906,05
Verbruik van gas in de gebouwen	€ 0,00
Verbruik van water in de gebouwen	€ 0,00
Extern bureau voor de informatica	€ 6.551,75
Lidmaatschapsbijdragen	€ 350,00
Kantoorbenodigdheden	€ 1.388,17
Telefoonkosten - dataverbindingen	€ 4.562,06
Abonnementen en boeken	€ 383,40
Receptie- en representatiekosten	€ 300,30
Reis- en verblijfkosten (dienstverplaatsingen) personeel	€ 95,80
Huur materiaal	€ 1.719,59
Aankoop wijkwerkcheques	€ 3.874,05
Boeken- en digitale collectie	€ 25.429,92
Lonen	€ 127.492,00
lening restauratie t 'Jongensschool - vvd 2027 - 50% voor bib naar vvd 2031	€ 37.000,00
totaal	€ 216.430,60
SALDO	€ -182.642,57

Lidgelden: over hoeveel leden spreken we?

De bibliotheek telde in 2018, 1.096 leden.

Elk lid betaalt 3 euro. (voor het lenen van boeken betaalt men 0 euro, voor het lenen van AVM betaalt men 1,5 euro).

Geen gasverbruik, of is dat niet uit splitsbaar?

Het gasverbruik voor de bibliotheek valt niet uit te splitsen van het gebruik van de zaal. Dit zit allemaal samen. Het gasverbruik voor het gebouw Jongensschool is in de Excel tabel gezet.

Boeken: is dat een jaarlijkse som van +- 25K, of was dat 2018 afwijkend?

Het budget voor collectievorming bedraagt jaarlijks

21.500 euro: 11.000 euro boeken voor volwassenen en strips/ 7.000 euro boeken voor kinderen/ 3.500 euro AVM

(het budget werd begin vorige legislatuur met 17% verlaagd). Totaal op dit budget staat 25.640 euro (2018) waarvan

dus 21.500 voor collectievorming. Met de overige 4.140 euro werd betaald: lezingen (volwassenen),

jeugdboekenmaand auteurslezingen, media workshops, abonnementen op tijdschriften en kranten.

Lonen: wie ?

Dienst	VTE	Graad	Stat. of contr.
Bibliotheek	0,5	C1-C3	Statutair
Bibliotheek	0,66	C1-C3	Statutair
Bibliotheek	0,5	C1-C3	Contractueel
Bibliotheek	0,5	E1-E3	Contractueel
Bibliotheek	1	C1-C3	Contractueel
2 vrijwilligers			

t' Jongensschool	
INKOMSTEN	
drankconcessie t'Jongensschool	€ 1.000,00
opbrengst verhuur feestzaal	€ 10094,5
Opbrengsten uit koppies, workshops en uitleen interbib	€ 551,23
Lidgelden	€ 3.288,00
Leengelden	€ 1.798,50
totaal	€ 16.732,23
UITGAVEN	
onderhoudskosten 2018	€ 8.195,73
elektriciteit 2018	€ 6.906,05
gas 2018	€ 4.418,93
water 2018	€ 118,58
lening restauratie t 'Jongensschool - vvd 2027 - 50% voor cultuur	€ 45.000,00
lening restauratie t 'Jongensschool - vvd 2027 - 50% voor bib	€ 45.000,00
totaal	€ 109.639,29
SALDO	€ -92.907,06

Sport	
INKOMSTEN	
Opbrengsten senioren gym	€ 609,00
sportweken	€ 13.755,00
Verhuur voetbalkantine St-Joris-Winge	€ 3.855,00
Verhuur voetbalkantine FC Meensel Kiezegem	€ 1.000,00
Verhuur sporthal	€ 30.294,49
concessie fitness en Inbev	€ 23.693,52
Aandeel werknemers in de maaltijdcheques	€ 701,80
sectorale subsidies 25% (gemeentefonds)	€ 48.250,00
gesco subsidies	€ 59.910,00
totaal	€ 182.068,81
UITGAVEN	
Lening paviljoen kleedkamers voetbal - vvd 2021	€ 4.000,00
lening kantine St-Joris-Winge - vvd 2021	€ 32.000,00
lening aanleg sportveld - vvd 2021	€ 4.500,00
lening sporthal - vvd 2026 naar vvd 2031	
lening aanpassingen sporthal (fitness) - vvd 2020 naar vvd 2031	€ 64.000,00
Lonen (1/2 diensthoofd)	€ 174.959,00
Onderhoud en herstel van andere gebouwen	€ 19.268,24
Verbruik van elektriciteit in de gebouwen	€ 19.149,49
Verbruik van gas in de gebouwen	€ 1.328,28
Verbruik van huisbrandolie in de gebouwen	€ 14.089,85
Verbruik van water in de gebouwen	€ 14.407,80
Overige verzekeringen	€ 747,60
Aankoop klein materiaal	€ 898,61
Erelonen en vergoedingen (notaris, deurwaarder, landmeter, ...)	€ 185,42
Lidmaatschapsbijdragen	€ 311,00
Kantoorbenodigdheden	€ 228,44
Abonnementen en boeken	€ 0,00
Receptie- en representatiekosten	€ 5.738,28
Reis- en verblijfkosten (dienstverplaatsingen) personeel	€ 174,83
Huur materiaal	€ 1.623,04
Vergoeding vrijwilligers	€ 1.219,44
Aankoop wijkwerkcheques	€ 0,00
Andere overige diensten en diverse leveringen	€ 30.271,42
Specifieke werkingssubsidies voor verenigingen en initiatieven	€ 18.723,24
totaal	€ 407.823,98
SALDO	€ - 225.755,17

Sport

Tarieven sporthal: benchmark met andere gemeenten beschikbaar?

Tarieven sporthal:

- lid van de sportraad:
grote zaal 13/u, halve grote zaal € 8,50/u, polyvalente zaal € 7,50/u
- inwoner van Tielt-Winge: - grote zaal € 18/u, halve grote zaal € 13/u, polyvalente zaal € 11/u
- geen inwoner van Tielt-Winge: - grote zaal € 25/u, halve grote zaal € 20/u, polyvalente zaal € 17/u
- kleedkamers: €4/u/kleedkamer als lid van de sportraad, €6/u/kleedkamer voor de rest
- Beachvolley: €6/u/terrein

In vergelijking met omliggende sporthallen: Scherpenheuvel -Zichem hanteert iets lagere tarieven, Aarschot hanteert hogere tarieven. Wij liggen daartussen met onze tarieven.

□ Tarieven sportterreinen Sint-Joris-Winge:

- Gebruik van sportvelden en infrastructuur:

Aangesloten bij sportraad €6/u

Wonende in Tielt-Winge €9/u + € 150 waarborg

Buiten Tielt-Winge: € 12/u + € 150 waarborg

- Gebruik kleedkamers GC De Maere

Aangesloten bij sportraad €4/u

Wonende in Tielt-Winge €6/u

Buiten Tielt-Winge: € 6/u

- Gebruik kantine bij wedstrijden € 15/ keer

- Gebruik kantine door occasionele gebruikers

Aangesloten bij sportraad tussen 9u en 18u €15 zonder opbrengst, € 30 met opbrengst

Vanaf 18u €20 zonder opbrengst, € 40 met opbrengst

Hele dag €25 zonder opbrengst, € 50 met opbrengst

Wonende in Tielt-Winge tussen 9u en 18u €25 zonder opbrengst, € 50 met opbrengst

Vanaf 18u €30 zonder opbrengst, € 60 met opbrengst

Hele dag €40 zonder opbrengst, € 80 met opbrengst

Buiten Tielt-Winge tussen 9u en 18u €35 zonder opbrengst, € 70 met opbrengst

Vanaf 18u €40 zonder opbrengst, € 80 met opbrengst

Hele dag €55 zonder opbrengst, € 110 met opbrengst

- Voor een gans jaar van januari tot december (2018) betaalde TW3000 € 4.275 euro

(dat verschilt van jaar tot jaar, hangt ook een beetje af van het weer)

Concessie fitness: welk is aandeel in deze som?

Concessie fitness beëindigd via dading, Inbev: huur 1848/maand

Lonen: wie zit hierin?

- 1 D1-D3
- 0,5 D1-D3
- 0,8 C1-C3
- 0,8 D1-D3

Wat is onderhoud en herstel van andere gebouwen?

Wellicht de kantines zijn in Winge en Kiezegem.

Nutsvoorzieningen: 50.000 €; besparingsmogelijkheden?

In de sporthal is al een relighting gebeurt voor de elektriciteit, maar voor waterverbruik is bv. spaardouches een besparingsmogelijkheid. Voor de kantine in Winge is bv een regenwaterput voor de besproeiing van de velden een ideale optie.

Receptiekosten: wat?

□ Receptiekosten: drank sportraad vergaderingen, maaltijden en drank sportkampen (paas -en zomer sportkampen, kampioenenviering (drank, spreker, eten, act), geld tweedaagse sportkamp, snoep sinterklaassportnamiddag, snoep tripsticktocht, seniorensporthal (streekproducten, taarten, drank en lunchpakketten) scholenveldloop (drank), huur SIP, koffie en melk, snoep buitenspeeldag, drank studieavond.

30K overige diensten; wat zal?

30.000 euro andere overige diensten: Paassportweek, paaskleutersportweek, kleutersportweek, sportweek, sinterklaassportnamiddag, onderhoud terreinen TW 3000, tripsticktocht, seniorensporthal, personeelssportnamiddagen, kampioenenviering, scholenveldloop, G-sportweek, senioren gym, Pilateslessen, terugbetalingen nutsvoorzieningen FC Meensel-Kiezegem, busvervoer voor sportweken scholenveldloop, EHBO buitenspeeldag, bijdrage ILV, controle veiligheid sporttoestellen, aankoop en – herstellingen sportmaterialen, drukker zomerbrochure, aankoop t-shirts en handdoeken.

Sporthal	
INKOMSTEN	
Verhuur sporthal	€ 30.294,49
concessie fitness en Inbev	€ 23.693,52
totaal	€ 53.988,01
UITGAVEN	
onderhoudskosten 2018	€ 19.061,91
elektriciteit 2018	€ 13.034,86
water 2018	€ 6.206,16
mazout 2018	€ 14.089,85
lening aanleg sportveld - vvd 2021	€ 4.500,00
lening sporthal - vvd 2026 naar vvd 2031	
lening aanpassingen sporthal (fitness) - vvd 2020 naar vvd 2031	€ 64.000,00
totaal	€ 120.892,78
SALDO	€ -66.904,77

Subsidies sport

	toelage UCI-rit 2018	toelage 2018 sportinfrastructuur	toelage onderhoud voetbalterreinen 2018	Impulssubsidie 2018	beleidssubsidie 2018	
Bedrag	1.000,00 €	1.115,52 €	1.800,00 €	5.055,91 €	9.751,81 €	18.723,24 €

FC Meensel-Kiezegem

INKOMSTEN

Inkomsten uit verhuring	€ 941,00
totaal	€ 941,00

UITGAVEN

Elektriciteit	€ 1.281,59
Gas	€ 1.508,00
Water	€ 417,24
beleidssubsidie 2018	€ 392,54
totaal	€ 3.599,37

TW3000

INKOMSTEN

Inkomsten uit verhuring	€ 3.588,00
totaal	€ 3.588,00

UITGAVEN

Engie Electrabel	-€ 96,40
Lampiris Nv/Total gas & power	€ 1.424,68
De Watergroep	€ 8.141,36
Luminus (gas en elektriciteit)	€ 1.158,65
Aspiravi Energy nv	€ 4.942,63
totaal	€ 15.570,92

Jeugd

INKOMSTEN

Speelpleinwerking grabbelpas, swappas, sportweken	20.173,50 €
Verhuur Den uitlaat	1.067,40 €
Specifieke werkingssubsidies vanwege de Vlaamse overheid	0,00 €
Aandeel werknemers in de maaltijdcheques	320,10 €
sectorale subsidies 25% (gemeentefonds)	48.250,00 €
totaal	€ 69.811,00

UITGAVEN	
Lonen (1/2 diensthoofd)	€ 55.368,00
Lidmaatschapsbijdragen	755,00 €
Kantoorbenodigdheden	485,73 €
Receptie- en representatiekosten	6.617,83 €
Reis- en verblijfkosten (dienstverplaatsingen) personeel	443,14 €
Huur materiaal	0,00 €
Vergoeding vrijwilligers	5.125,44 €
programmatie grabbelpas en swap	23.154,32 €
Specifieke werkingssubsidies voor verenigingen en initiatieven	10.831,99 €
totaal	€ 102.781,45
SALDO	€ - 32.970,45

Jeugd:

Lonen? Wie?

0,5 C1-C3	Contractueel
1 B1-B3	Contractueel

Receptiekosten: wat?

- Receptiekosten: dag van de jeugdraad (drank/eten – bbq – andere benodigdheden), maaltijden grabbel- en swappas, drank grabbel -en swappas, BBQ grabbel – en swappas, drank jeugdraad (vergaderingen), drank en versnaperingen, actie” Kom op tegen kanker”, drank buitenspeeldag, weekgeld swapkamp, geld weekbudgetten grabbel- en swappas.

Toerisme	
INKOMSTEN	
Verkoop van goederen	1.825,54 €
Verhuur van gebouwen	3.352,50 €
Ontvangsten van verzekeringen voor geleden schade	0,00 €
Terugvordering voordelen in natura personeel	1.747,56 €
Aandeel werknemers in de maaltijdcheques	143,00 €
gesco subsidie 0,6 FTE	€ 12.837,00
totaal	€ 19.905,60
UITGAVEN	
loonkost	€ 34.807,00
Onderhoud en herstel van administratieve gebouwen	2.030,73 €
Verbruik van elektriciteit in de gebouwen	0,00 €
Verbruik van gas in de gebouwen	66,54 €
Onderhoud en herstellingen informaticamateriaal	0,00 €
Lidmaatschapsbijdragen	95,00 €
Kantoorbenodigdheden	174,24 €

Receptie- en representatiekosten	381,10 €
Opleidingskosten	0,00 €
Reis- en verblijfkosten (dienstverplaatsingen) personeel	91,80 €
Andere overige diensten en diverse leveringen	818,56 €
Aankoop allerlei voor de verkoop	1.221,91 €
Specifieke werkingssubsidies voor verenigingen en initiatieven	5.327,50 €
totaal	€ 45.014,38
SALDO	€ - 25.108,78

Muziek/ tekenacademie	
INKOMSTEN	
Verhuur materiaal uitleendienst - instrumenten - containers	€ 0,00
Specifieke werkingssubsidies vanwege andere overheden	€ 4.668,35
Aandeel werknemers in de maaltijdcheques	€ 136,40
totaal	€ 4.804,75
UITGAVEN	
Onderhoud en herstel van andere gebouwen	€ 899,26
Verbruik van huisbrandolie in de gebouwen	€ 0,00
Verbruik van water in de gebouwen	€ 216,70
Aankoop klein materiaal	€ 0,00
Kantoorbenodigdheden	€ 257,85
Telefoonkosten - dataverbindingen	€ 396,96
Abonnementen en boeken	€ 109,00
Receptie- en representatiekosten	€ 376,82
Opleidingskosten	€ 0,00
Reis- en verblijfkosten (dienstverplaatsingen) personeel	€ 0,00
Huur materiaal	€ 865,02
Andere overige diensten en diverse leveringen	€ 2.511,67
Bezoldiging en rechtstreekse voordelen contractueel personeel	€ 28.129,62
Werkgeversbijdragen wettelijke verzekeringen contractueel personeel	€ 8.123,39
Bijdrage gemeenschappelijk sociale dienst contractueel personeel	€ 28,14
Tweede pensioenpijler contractueel personeel	€ 285,81
Maaltijdcheques	€ 744,00
Fietsvergoeding	€ 234,36
Specifieke werkingssubsidies voor de scholen	€ 0,00
totaal	€ 43.178,60
SALDO	€ - 38.373,85

Cultuur	
INKOMSTEN	
verhuur	€ 50.200,41
sectorale subsidies (gemeentefonds)	€ 96.500,00
gesco subsidies 4FTE	€ 85.586,00
Drankconcessies GC incl cafetaria	€ 12.528,00
drankconcessie t'Jongensschool	€ 1.000,00
drankconcessie OC	€ 720,00
drankconcessie St Denijs	€ 300,00
ticketverkoop eigen programmatie (Recreatex)	€ 29.661,00
totaal	€ 276.495,41
UITGAVEN	
jaartarief billijke vergoeding	€ 3.104,76
onderhoud gebouwen cultuur	€ 31.702,40
aankoop frituurolie	€ 905,52
theatertoebehoren	€ 451,94
servies een bestek (aanvullen)	€ 1.226,98
sleutelverantwoordelijken	€ 1.747,56
conciërge (loon etc.)	€ 16.747,00
loonkost personeel excl Piet	€ 266.116,34
Verbruik van elektriciteit in de gebouwen	€ 22.161,16
Verbruik van gas in de gebouwen	€ 13.795,02
Verbruik van huisbrandolie in de gebouwen	€ 8.425,95
Verbruik van water in de gebouwen	€ 5.374,84
Kantoorbenodigdheden	€ 482,03
Frankeringskosten	€ 499,07
Telefoonkosten - dataverbindingen	€ 6.509,84
Abonnementen en boeken	€ 315,20
Receptie- en representatiekosten	€ 934,83
Reis- en verblijfkosten (dienstverplaatsingen) personeel	€ 62,90
Huur materiaal	€ 2.079,37
Andere overige diensten en diverse leveringen	€ 37.740,70
lening St Denijs- vvd 2031	€ 40.000,00
lening conciërgewoning - vvd 2020	€ 17.000,00
lening conciërgewoning - vvd 2021	€ 4.000,00
lening restauratie t'Jongensschool - vvd 2027 - 50% voor cultuur naar vvd 2031	€ 37.000,00
uitgaven eigen programmatie	€ 42.917,00
Specifieke werkingssubsidies voor verenigingen en initiatieven	€ 8.826,68
totaal	€ 570.127,09
SALDO	€ -293.631,68

Cultuur:

Opbrengst drankconcessie St Denijs ligt een pak lager dan de andere, hoewel de huuropbrengsten quasi gelijk zijn. Vanwaar dit verschil?

De concessievergoeding voor de zaal Sint-Denijs ligt een pak lager dan in de andere zalen (ondanks het feit dat de huuropbrengsten quasi gelijk zijn) omdat de activiteiten overwegend activiteiten zijn zonder drankverbruik: slechts bij 43 van de 312 activiteiten (=14%) werd gebruik van dranken geregistreerd. Het gaat immers voornamelijk over de turnlessen, IBO (wintermaanden), OCMW kaartnamiddagen en tai chi lessen van dienst cultuur (elke donderdagavond).

Onderhoud gebouwen: wat zijn hierin de grootste kosten? Recurrent?

Dit kan nagekeken worden in de uitsplitsing van de excellijst 'onderhoud gebouwen'. Er zijn sowieso terugkerende kosten, zoals bv. brandalarm of onderhoudskosten lift in het Jongensschool, poetsproducten, jaarlijks nazicht noodverlichting, brandblussers, muurhaspels, verwarmingsinstallaties... maar vaak zijn er ook ad hoc kosten, lampen die kapot gaan, schade aan een deur, muur, toilet, verwarmingsketel die uitvalt,... of zaken die af en toe moeten gebeuren (zoals bv. het verven van bepaalde locaties).

Servies en bestek aanvullen: recurrent? Zoja, wordt dit niet gerecupereerd bij de huurders?

Servies en bestek aanvullen is niet recurrent (1 X per legislatuur).
De huurder betaalt wat hij stuk doet via afrekening.

Loonkosten: graag vermelding van tewerkgesteld personeel en overzicht takenpakket

<u>Dienst</u>	<u>VTE</u>	<u>Graad</u>	<u>Statutair of contractueel</u>
---------------	------------	--------------	----------------------------------

Cultuur	1	B4-B5	Statutair
Cultuur	0,5	E1-E3	Statutair
Cultuur	0,5	E1-E3	Contractueel
Cultuur	1	D1-D3	Contractueel
Cultuur	0,5	C1-C3	Contractueel
Cultuur	0,5	E1-E3	Contractueel
Cultuur	1	D1-D3	Contractueel
Cultuur	0,5	E1-E3	Contractueel
Cultuur	0,8	D1-D3	Contractueel
Cultuur	0,5	C1-C3	Contractueel

St-Denijs	
INKOMSTEN	
Opbrengst verhuur	€ 11.622,00
Drankconcessie St-Denijs	€ 300,00
totaal	€ 11.922,00
UITGAVEN	
onderhoudskosten 2018	€ 3.296,24
elektriciteit 2018	€ 2.842,72
gas 2018	€ 1.358,86
water 2018	€ 722,11
lening St Denijs- vvd 2031	€ 40.000,00
totaal	€ 48.219,93
SALDO	€ -36.297,93

Zaalverhuur cultuur

Zaaloverzicht 2018 GC De Maere

Datum	Nr. HO	Activiteit	Bedrag huur/afrek.	Bedrag BV	Totaal
			€ 18.045,31	€ 190,00	€ 18.235,22

Zaaloverzicht 2018 't Jongensschool

Datum	Nr. HO	Activiteit	Bedrag huur/afrek.	Bedrag BV	Totaal
			€ 10.004,50	€ 90,00	€ 10.094,50

Zaaloverzicht 2018 Ontmoetingscentrum

Datum	Nr. HO	Activiteit	Bedrag huur/afrek.	Bedrag BV	Totaal
			€ 10.147,92	€ 100,00	€ 10.247,92

Zaaloverzicht 2018 Zaal Sint-Denijs

Datum	Nr. HO	Activiteit	Bedrag huur/afrek.	Bedrag BV	Totaal
			€ 11.322,77	€ 300,00	€ 11.622,77

GC De Maere	
INKOMSTEN	
verhuur zalen	€ 18.235,22
Drankconcessies GC incl cafetaria	€ 12.528,00
totaal	€ 30.763,22
UITGAVEN	
onderhoudskosten 2018	€ 18.110,65
elektriciteit 2018	€ 16.151,04
gas 2018	€ 7.576,68
water 2018	€ 3.806,12
mazout 2018	€ 6.194,23
lening conciërgewoning - vvd 2019	€ 11.000,00
lening conciërgewoning - vvd 2021	€ 4.000,00
totaal	€ 66.838,72
SALDO	€ -36.075,50

PROGRAMMATIE CULTUUR	
INKOMSTEN	
ticketverkoop, cursisten, scholen	€ 29.661,00
uit Recreatex	
totaal	€ 29.661,00
UITGAVEN	
theaters, busvervoer, Sabam...	€ 42.917,04
totaal	€ 42.917,04
SALDO	€ -13.256,04

PROGRAMMATIE TOERISME	
INKOMSTEN	
kabouterwandelingen	€ 178,00
totaal	€ 178,00
UITGAVEN	
activiteiten, toeristische convenant, ...	€ 6.824,62
totaal	€ 6.824,62
SALDO	€ -6.646,62

PROGRAMMATIE JEUGD	
INKOMSTEN	
inschrijvingsgelden	€ 20.173,50
totaal	€ 20.173,50
UITGAVEN	
activiteiten	€ 22.942,55
totaal	€ 22.942,55
SALDO	€ -2.769,05

PROGRAMMATIE SPORT	
INKOMSTEN	
inschrijvingsgelden	€ 15.570,00
totaal	€ 15.570,00
UITGAVEN	
activiteiten	€ 18.217,99
totaal	€ 18.217,99
SALDO	€ -2.647,99

Programmatie Cultuur 2018	
INKOMSTEN	
Ticketverkoop	€ 14.049,00
Inschrijvingsgeld	€ 6.946,00
Schooltheater	€ 8.666,00
totaal	€ 29.661,00
UITGAVEN	
Schooltheater	€ 14.370,45
Avondtheater	€ 25.469,35
Cursus	€ 3.077,24
totaal	€ 42.917,04
SALDO	€ - 13.256,04

Ontmoetingscentrum Meensel-Kiezegem	
INKOMSTEN	
Opbrengst verhuur	€ 10.247,00
Drankconcessie OC	€ 720,00
totaal	€ 10.967,00
UITGAVEN	
onderhoudskosten 2018	€ 3.296,90
ELEKTRICITEIT 2018	€ 2.713,95
gas 2018	€ 440,55
water OCMK 2018	€ 728,03
mazout 2018	€ 2.231,72
totaal	€ 9.411,15
SALDO	€ 1.555,85

Kosten-batenanalyse van de dienst IBO:

Tarieven:

De **ouderbijdrage** wordt berekend op basis van de aanwezigheidsduur van je kind.

- Voor voor- en naschoolse opvang is de prijs 1 euro per begonnen half uur.
- Op schoolvrije dagen en vakantiedagen zijn er 3 tarieven:
voor opvang van minder dan 3 uren: 4 euro
voor opvang tussen 3 en 6 uren: 5,50 euro
voor opvang van 6 of meer uren: 11,50 euro
- Op woensdagnamiddag geldt volgende regeling: De eerste 2 uur is de prijs 1 euro per begonnen half uur en vanaf het 3^{de} uur geldt het vakantietarief
- **Vermindering voor meerdere kinderen in de opvang**, sociaal tarief of gratis opvang

Wanneer er meerdere kinderen uit hetzelfde gezin op dezelfde dag opgevangen worden, geven we een 25 % korting op de opvangprijs. Deze vermindering is cumuleerbaar met het sociaal tarief, maar geldt niet voor eventuele andere kosten. Voor gezinnen die het financieel moeilijk hebben, kunnen we een sociaal tarief (een verminderde opvangprijs) aanrekenen. In zeer uitzonderlijke gevallen kunnen we gratis opvang toestaan. Je kan bij de leidinggevende vertrouwelijk informeren naar deze mogelijkheden.

De erkende en gesubsidieerde capaciteit:

In totaal hebben wij 119 erkende opvangplaatsen verdeeld over 3 locaties.

Locatie Tielt: 54 erkende plaatsen (gebouw kan voor een capaciteit van 66 plaatsen)

Locatie Winge: 33 erkende plaatsen (gebouw kan maar voor een capaciteit van 33 plaatsen)

Locatie Houwaart: 32 erkende plaatsen

Hoeveel kinderen opgevangen in 2018:

<u>kinderen opgevangen in 2018</u>				
	Aantal	Uniek Aantal	Jaar	Fysieke Locatie
Globaal aantal unieke kinderen opgevangen	17616	367	2018	Sjoko Tof Tielt-Winge
	6058	133	2018	Sjoko Tof Houwaart
	8271	223	2018	Sjoko Tof Sint-Joris-Winge
	Jaar	Uniek Aantal	Aantal	Fysieke Locatie
aantal kinderen opgevangen met sociaal tarief	2018	1	24	Sjoko Tof Tielt-Winge
	119 erken	54 Tielt (uitbreidbaar tot 66)		
		33 Winge		
		32 Houwaart		

Systeem van betoelaging van Kind en Gezin:

Er worden subsidies gegeven op personeel. Er zijn een aantal personeelsleden die gesubsidieerd worden (vroegere weerwerkgesco's). Zie hiervoor ook Excel-bestand in bijlage.

Ook worden er subsidies gegeven op de werking. Zie ook in bijlage overzicht subsidies 2018 en uitleg subsidies.

IBO		
INKOMSTEN		Per kind
Ouderbijdragen	€ 94.382,96	
Verhuur motorische ruimte aan school OLV Tielt	€ 1.360,00	
specifieke personeelssubsidies	€ 144.508,52	
Specifieke werkingssubsidies vanwege Vlaamse instellingen (v b. Bloso, Kind & Gezin)	€ 107.237,68	
Aandeel werknemers in de maaltijdcheques	€ 1.877,70	
totaal	€ 349.366,86	€ 2.935,86
UITGAVEN		
Maaltijdcheques	€ 10.306,48	
Fietsvergoeding	€ 176,48	
Bijdrage in de werkingskosten opvang school St Joris Winge	€ 8.000,00	
lening nieuwbouw OLV Tielt vvd 2031	€ 69.000,00	
Maaltijdcheques	€ 10.306,48	
totaal	€ 507.124,20	€ 4.261,55
SALDO	€ - 157.757,34	€ -1.325,69*

* toeslag gemeente

IBO Houwaart	
INKOMSTEN	
totaal	
UITGAVEN	
onderhoudskosten 2018	€ 2.482,79
ELEKTRICITEIT 2018	€ 4.000,04
mazout 2018	€ 3840,03
water IBO Houwaart 2018	€ 994,43
totaal	€ 11.317,29
SALDO	

IBO Tielt	
INKOMSTEN	
totaal	
UITGAVEN	
onderhoudskosten 2018	€ 5.084,69
ELEKTRICITEIT 2018	€ 7.601,08
gas 2018	€ 1.494,90
water IBO Houwaart 2018	€ 992,94
totaal	€ 15.173,61
SALDO	

<u>Gebouwen</u>

wedde personeel onderhoud gebouwen sport – IBO- cultuur	
15 personeelsleden	€ 402.692,64 per jaar

<u>Kerkfabrieken</u>

Pastorie OLV	
Uitgaven	€ 519.618,50
Krediet	€ 437.842,86
totaal	€ 957.461,40

Nutsvoorzieningen

Gebouwen gemeente

	totaal	De Maere	OCMK	sporthal	DENYS	JS	TW3000	Gemeentehuis	Sociaal Huis	IBO Houwaart	IBO Tielt	Loods
onderhoud	85.629,05	18.110,65	3.296,90	19.061,91	3.296,24	8.195,73	-	22.084,98		2.482,79	5.084,69	4.015,16
elek	94.088,72	16.151,04	2.713,95	13.034,86	2.842,72	6.906,05	6.101,28	29.608,49		4.000,04	7.601,08	5.129,21
gas	20.458,23	7.576,68	440,55	-	1.358,86	4.418,93	1.328,28	-		3.840,03	1.494,90	-
water	23.530,55	3.806,12	728,03	6.206,16	722,11	118,58	8.141,36	1.294,60		994,43	992,94	526,22
mazout	29.075,59	6.194,23	2.231,72	14.089,85	-	-	-	3.388,00		-	-	3.171,79
totaal	252.782,14	51.838,72	9.411,15	52.392,78	8.219,93	19.639,29	15.570,92	56.376,07	-	11.317,29	15.173,61	12.842,38
totaal NV	167.153,09	33.728,07	6.114,25	33.330,87	4.923,69	11.443,56	15.570,92	34.291,09	-	8.834,50	10.088,92	8.827,22
		20%	4%	20%	3%	7%	9%	21%	0%	5%	6%	5%

Elektriciteit

	GC De Maere	t Jongensschool	OCMK	St-Denijs	Andere gebouwen	
Bedrag	16.151,04 €	6.906,05 €	2.713,95 €	2.842,72 €	453,45 €	<u>29.067,21 €</u>

Gas

	GC De Maere	t Jongensschool	OCMK	St-Denijs	
Bedrag	7.576,68 €	4.418,93 €	440,55 €	1.358,86 €	13.795,02 €

Stookolie

	GC De Maere	OCMK	
Bedrag	6.194,23 €	2.231,72 €	8.425,95 €

Water

	GC De Maere	t Jongensschool	OCMK	St-Denijs	
Bedrag	3.806,12 €	118,58 €	728,03 €	722,11 €	5.374,84 €

2.3.2 Kostprijsberekening OCMW-dienstverlening

Kostprijsberekening kent vele gezichten en er zijn tal van mogelijkheden en invalshoeken die kunnen weerhouden worden. Het is hierdoor noodzakelijk om een aantal belangrijke uitgangspunten op een rij te zetten die gebruikt zijn om deze kostprijsberekening tot stand te brengen :

- Gebruikte methode kostprijsberekening = uitgebreide variant van 'direct costing' = in hoofdzaak bepalen de direct toewijsbare kosten de kostprijs. Het betreft personeelskosten eigen aan de dienstverlening, eventuele grondstoffen en toebehoren, eventuele onderhoudskost van materieel en gebouw en de aangekochte diensten in directe relatie tot het eindproduct
- In geen enkele dienst werden 'overheadkosten' meegeteld. Voor het OCMW gaat het over de kost vd algemene administratie (onthaal/secretariaat/financiën/..)
- In de meeste diensten werd de kost vd verantwoordelijke van een dienst niet meegeteld omdat dit meestal een personeelslid betreft die meerdere diensten onder zijn hoede heeft.
Bij elke dienst staat vermeld of deze kost werd meegeteld of niet
- De kostprijs werd berekend in totaliteit voor de ganse dienst + per relevante eenheid (bv.per uur)
- Cijfers van boekjaar 2018 (laatst afgesloten boekjaar)
- Vertrekkende van het beleidsitem : elke dienst komt overeen met een beleidsitem, maar in vele gevallen met bepaalde aanpassingen om een correct beeld te geven.
- Vertrekpunt is resultatenrekening (ofte staat van kosten en opbrengsten) met budgettaire weerslag
- Niet-kaskosten (afschrijvingen materiële vaste activa, voorzieningen,..) en niet-kasopbrengsten (verrekening kapitaal/investeringsubsidies) worden niet meegeteld : het gaat hier om kosten en opbrengsten die geen uitgaven en ontvangsten zijn. In de plaats daarvan werden de kosten voor leningen (zie punt hieronder) wel meegeteld. En het kan uiteraard maar één van beiden zijn dat weerhouden wordt, anders hebben we een dubbeltelling
- Voor de diensten met een recent gebouw waarvoor nog een lening loopt werd de kost vd lening wel meegeteld id kostprijsberekening in een apart luikje. Met kost vd lening bedoelen we zowel de intresten als de kapitaalaflossingen hetgeen beiden budgettaire kosten of uitgaven zijn voor het bestuur
- 11 diensten werden onder de loep genomen (alle significante diensten behalve algemene administratie en sociale dienst) :
 - sociale appartementen BI 093000
 - gezinszorg BI 094300
 - groepsopvang/kinderdagverblijf Elfenhuisje BI 094500
 - maaltijdbedeling (enkel het bedelen zelf) BI 094600
 - klusdienst/karweihulp BI 094700
 - poetsdienst BI 094800
 - pedicure BI 094900

- LDC Zonnedries BI 095101
- Grootkeuken (maaltijdproductie) BI 095102
- GAW Zonnedries BI 095200
- CADO Zonnedries BI 095400

Kostprijsberekening sociale appartementen beleidsitem 093000

Rubrieknr	Rubriekomschrijving	Boekjaar 2018	per apparem.
I.	Kosten	9.255,43	2.313,86
I.A.	Operationele kosten	9.255,43	2.313,86
I.A.1.	Goederen en diensten	1.245,43	311,36
I.A.2.	Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	0,00	0,00
I.A.3.	Afschrijvingen, waardeverminderingen en voorzieningen	0,00	0,00
I.A.4.	Specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
I.A.5.	Toegestane werkingssubsidies	0,00	0,00
I.A.6.	Andere operationele kosten	8.010,00	2.002,50
I.B.	Financiële kosten	0,00	0,00
I.C.	Uitzonderlijke kosten	0,00	0,00
I.C.1.	Minwaarden bij de realisatie van vaste activa	0,00	0,00
I.C.2.	Toegestane investeringssubsidies	0,00	0,00
II.	Opbrengsten	21.152,74	5.288,19
II.A.	Operationele opbrengsten	21.152,74	5.288,19
II.A.1.	Opbrengsten uit de werking	21.152,74	5.288,19
II.A.2.	Fiscale opbrengsten en boetes	0,00	0,00
II.A.3.	Werkingssubsidies	0,00	0,00
II.A.3.a.	Algemene werkingssubsidies	0,00	0,00
II.A.3.b.	Specifieke werkingssubsidies	0,00	0,00
II.A.4.	Recuperatie specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
II.A.5.	Andere operationele opbrengsten	0,00	0,00
II.B.	Financiële opbrengsten	0,00	0,00
II.C.	Uitzonderlijke opbrengsten	0,00	0,00
III.	Overschot of tekort van het boekjaar	11.897,31	2.974,33
	Kost intrest en kapitaalsaflossingen leningen	24.515,40	6.128,85
	Overschot of tekort van het boekjaar na aftrek kost leningen	-12.618,09	-3.154,52
	4 sociale appartementen met 3 slpks (nieuwbouw 2005)		
	De kosten bevatten geen overheadkosten (administratie) of omkaderingskosten (personeelskost verantwoordelijke dienst)		
	De kosten bestaan hoofdzakelijk uit onderhoudskosten vh gebouw en de opbrengsten betreffende huurinkomsten		
	Leningen lopen tm 2025		
Besluit :	1 sociaal app. kost 2.313,86 euro/jr (kosten) en heeft 5.288,19 opbrengsten bestaande uit huurinkomsten		
	Op basis vd directe kosten is er dus een overschot van 2.974,33/soc.app./jr.		
	Na aftrek vd kosten voor leningen (nieuwbouw 2005) resulteert dit in een tekort van 3.154,52 euro per sociaal appartement per jaar		

Kostprijsberekening gezinszorg beleidsitem 094300

Rubrieknr	Rubriekomschrijving	Boekjaar 2018	per uur
I.	Kosten	784.767,81	36,86
I.A.	Operationele kosten	784.767,81	36,86
I.A.1.	Goederen en diensten	14.341,88	0,67
I.A.2.	Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	770.425,93	36,19
I.A.3.	Afschrijvingen, waardeverminderingen en voorzieningen	0,00	0,00
I.A.4.	Specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
I.A.5.	Toegestane werkingssubsidies	0,00	0,00
I.A.6.	Andere operationele kosten	0,00	0,00
I.B.	Financiële kosten	0,00	0,00
I.C.	Uitzonderlijke kosten	0,00	0,00
I.C.1.	Minwaarden bij de realisatie van vaste activa	0,00	0,00
I.C.2.	Toegestane investeringssubsidies	0,00	0,00
II.	Opbrengsten	844.752,65	39,69
II.A.	Operationele opbrengsten	844.752,65	39,69
II.A.1.	Opbrengsten uit de werking	128.300,22	6,03
II.A.2.	Fiscale opbrengsten en boetes	0,00	0,00
II.A.3.	Werkingssubsidies	708.219,68	33,27
II.A.3.a.	Algemene werkingssubsidies	0,00	0,00
II.A.3.b.	Specifieke werkingssubsidies	708.219,68	33,27
II.A.4.	Recuperatie specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
II.A.5.	Andere operationele opbrengsten	8.232,75	0,39
II.B.	Financiële opbrengsten	0,00	0,00
II.C.	Uitzonderlijke opbrengsten	0,00	0,00
III.	Overschot of tekort van het boekjaar	59.984,84	2,83
	aantal uren gezinszorg 2018 :	21.288,00	
	cliënten betalen een inkomensgerelateerde uurbijdrage :		
	minimum uurbijdrage = 0,51 euro		
	maximale uurbijdrage = niet gelimiteerd		
	92 gebruikers in 2018		
	erkenning voor 22 049 uren gesubsidieerd in 2018		
	De kosten bevatten geen overheadkosten (administratie) of omkaderingskosten (personeelskost verantwoordelijke dienst).		
	De loonkosten bevatten enkel het loon vh uitvoerend personeel (verzorgenden).		
Besluit :	1 uur gezinszorg kost 36,86 euro (kosten) en heeft 39,69 euro opbrengsten bestaande uit 33,27 euro subsidies en 6,03 euro uurbijdragen vd cliënt.		
	Op basis vd directe kosten is er dus een overschot op de dienst gezinszorg van 2,83 euro/u.		
	Dit overschot dient o.a. om de loonkosten vd omkadering (verantwoordelijke) te dekken.		

Kostprijsberekening groepsopvang/kinderdagverblijf Elfenhuisje
beleidsitem 094500

Rubrieknr	Rubriekomschrijving	Boekjaar 2018	per opvangpl.
I.	Kosten	872.068,38	13.626,07
I.A.	Operationele kosten	872.068,38	13.626,07
I.A.1.	Goederen en diensten	90.100,36	1.407,82
I.A.2.	Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	781.968,02	12.218,25
I.A.3.	Afschrijvingen, waardeverminderingen en voorzieningen	0,00	0,00
I.A.4.	Specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
I.A.5.	Toegestane werkingssubsidies	0,00	0,00
I.A.6.	Andere operationele kosten	0,00	0,00
I.B.	Financiële kosten	0,00	0,00
I.C.	Uitzonderlijke kosten	0,00	0,00
I.C.1.	Minwaarden bij de realisatie van vaste activa	0,00	0,00
I.C.2.	Toegestane investeringssubsidies	0,00	0,00
II.	Opbrengsten	774.615,92	12.103,38
II.A.	Operationele opbrengsten	774.615,92	12.103,38
II.A.1.	Opbrengsten uit de werking	201.122,26	3.142,54
II.A.2.	Fiscale opbrengsten en boetes	0,00	0,00
II.A.3.	Werkingsubsidies	569.177,82	8.893,40
II.A.3.a.	Algemene werkingssubsidies	0,00	0,00
II.A.3.b.	Specifieke werkingssubsidies	569.177,82	8.893,40
II.A.4.	Recuperatie specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
II.A.5.	Andere operationele opbrengsten	4.315,84	67,44
II.B.	Financiële opbrengsten	0,00	0,00
II.C.	Uitzonderlijke opbrengsten	0,00	0,00
III.	Overschot of tekort van het boekjaar	-97.452,46	-1.522,69
	Kost interest en kapitaalsaflossingen leningen	130.416,84	2.037,76
	Overschot of tekort van het boekjaar na aftrek kost leningen	-227.869,30	-3.560,45
	64 (voltijdse) erkende en gesubsidieerde opvangplaatsen		
	118 kinderen opgevangen in 2018 (bezetting 98,42%)		
	12.388 aanwezigheidsdagen in 2018		
	ouderbijdragen volgens schalen Kind en Gezin, maar communicerend met subsidie		
	(bij lagere bijdrage, voor hetzelfde bedrag meer subsidie)		
	De kosten bevatten geen overheadkosten (administratie), maar wel kosten verantwoordelijken		
	vh Elfenhuisje (verpleegkundigen)= omkadering		
	De loonkosten bevatten daarnaast de lonen vh uitvoerend personeel (kinderbegeleiders,...)		
Besluit :	1 opvangplaats kost 13.626,07 euro/jr (kosten) en heeft 12.103,38 euro bestaande uit		
	8.893,40 euro subsidie en 3.142,54 euro ouderbijdragen		
	Op basis vd directe kosten is er dus een tekort ih Elfenhuisje van 1.522,69/opvangplaats/jr.		
	Na aftrek vd kosten voor leningen (nieuwbouw 2005) resulteert dit in een tekort		
	van 3.560,45 euro per opvangplaats per jaar		

Kostprijsberekening maaltijdbedeling beleidsitem 094600

Rubrieknr	Rubriekomschrijving	Boekjaar 2018	per maaltijd
I.	Kosten	35.770,50	1,56
I.A.	Operationele kosten	35.770,50	1,56
I.A.1.	Goederen en diensten	11.408,50	0,50
I.A.2.	Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	24.362,00	1,06
I.A.3.	Afschrijvingen, waardeverminderingen en voorzieningen	0,00	0,00
I.A.4.	Specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
I.A.5.	Toegestane werkingssubsidies	0,00	0,00
I.A.6.	Andere operationele kosten	0,00	0,00
I.B.	Financiële kosten	0,00	0,00
I.C.	Uitzonderlijke kosten	0,00	0,00
I.C.1.	Minwaarden bij de realisatie van vaste activa	0,00	0,00
I.C.2.	Toegestane investeringssubsidies	0,00	0,00
II.	Opbrengsten	590,15	0,03
II.A.	Operationele opbrengsten	590,15	0,03
II.A.1.	Opbrengsten uit de werking	0,00	0,00
II.A.2.	Fiscale opbrengsten en boetes	0,00	0,00
II.A.3.	Werkingssubsidies	0,00	0,00
II.A.3.a.	Algemene werkingssubsidies	0,00	0,00
II.A.3.b.	Specifieke werkingssubsidies	0,00	0,00
II.A.4.	Recuperatie specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
II.A.5.	Andere operationele opbrengsten	590,15	0,03
II.B.	Financiële opbrengsten	0,00	0,00
II.C.	Uitzonderlijke opbrengsten	0,00	0,00
III.	Overschot of tekort van het boekjaar	-35.180,35	-1,53
	23 041 geleverde maaltijden cliënten OCMW Tielt-Winge	23.041	
	De kosten bevatten geen overheadkosten (administratie) of omkaderingskosten (personeelskost verantwoordelijke dienst).		
	De loonkosten bevatten enkel het loon vh uitvoerend personeel (maaltijdbedelers).		
Besluit :	De leveringskost van een maaltijd bedraagt 1,56 euro (kosten), waarvan 0,03 euro opbrengsten worden afgetrokken.		
	Op basis vd directe kosten bedraagt de leveringskost 1,53 euro/maaltijd.		
	Voor de kostprijs van een geleverde maaltijd aan cliënten OCMW Tielt-Winge nemen we de productiekost (zie berekening grootkeuken) + de leveringskost.		

Kostprijsberekening klusdienst/karweihulp beleidsitem 094700

Rubrieknr	Rubriekomschrijving	Boekjaar 2018	per uur
I.	Kosten	57.931,86	36,35
I.A.	Operationele kosten	57.931,86	36,35
I.A.1.	Goederen en diensten	5.569,47	3,49
I.A.2.	Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	52.362,39	32,86
I.A.3.	Afschrijvingen, waardeverminderingen en voorzieningen	0,00	0,00
I.A.4.	Specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
I.A.5.	Toegestane werkingssubsidies	0,00	0,00
I.A.6.	Andere operationele kosten	0,00	0,00
I.B.	Financiële kosten	0,00	0,00
I.C.	Uitzonderlijke kosten	0,00	0,00
I.C.1.	Minwaarden bij de realisatie van vaste activa	0,00	0,00
I.C.2.	Toegestane investeringssubsidies	0,00	0,00
II.	Opbrengsten	57.653,46	36,18
II.A.	Operationele opbrengsten	57.653,46	36,18
II.A.1.	Opbrengsten uit de werking	19.638,69	12,32
II.A.2.	Fiscale opbrengsten en boetes	0,00	0,00
II.A.3.	Werkingssubsidies	37.894,87	23,78
II.A.3.a.	Algemene werkingssubsidies	0,00	0,00
II.A.3.b.	Specifieke werkingssubsidies	37.894,87	23,78
II.A.4.	Recuperatie specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
II.A.5.	Andere operationele opbrengsten	119,90	0,08
II.B.	Financiële opbrengsten	0,00	0,00
II.C.	Uitzonderlijke opbrengsten	0,00	0,00
III.	Overschot of tekort van het boekjaar	-278,40	-0,17
	aantal uren karweihulp 2018 :	1.593,65	
	cliënten betalen een inkomensgerelateerde uurbijdrage :		
	minimum uurbijdrage = 8,00 euro		
	maximale uurbijdrage = 18,00 euro		
	de gemiddelde bijdrage die werd betaald = 10,74 euro/u		
	78 gebruikers in 2018		
	De kosten bevatten geen overheadkosten (administratie) of omkaderingskosten (personeelskost verantwoordelijke dienst).		
	De loonkosten bevatten enkel het loon vh uitvoerend personeel (kluspersoneel).		
Besluit :	1 uur karweihulp kost 36,35 euro (kosten) en heeft 36,18 euro opbrengsten bestaande uit 23,78 euro subsidies en 12,32 euro uurbijdragen vd cliënt.		
	1 uur karweihulp kost het OCMW dus nog 0,17 euro.		

Kostprijsberekening poetsdienst beleidsitem 094800

Rubrieknr	Rubriekomschrijving	Boekjaar 2018	per uur
I.	Kosten	426.384,79	27,85
I.A.	Operationele kosten	426.384,79	27,85
I.A.1.	Goederen en diensten	3.151,02	0,21
I.A.2.	Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	423.233,77	27,64
I.A.3.	Afschrijvingen, waardeverminderingen en voorzieningen	0,00	0,00
I.A.4.	Specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
I.A.5.	Toegestane werkingssubsidies	0,00	0,00
I.A.6.	Andere operationele kosten	0,00	0,00
I.B.	Financiële kosten	0,00	0,00
I.C.	Uitzonderlijke kosten	0,00	0,00
I.C.1.	Minwaarden bij de realisatie van vaste activa	0,00	0,00
I.C.2.	Toegestane investeringssubsidies	0,00	0,00
II.	Opbrengsten	236.523,24	15,44
II.A.	Operationele opbrengsten	236.523,24	15,44
II.A.1.	Opbrengsten uit de werking	127.275,94	8,31
II.A.2.	Fiscale opbrengsten en boetes	0,00	0,00
II.A.3.	Werkingssubsidies	106.879,00	6,98
II.A.3.a.	Algemene werkingssubsidies	0,00	0,00
II.A.3.b.	Specifieke werkingssubsidies	106.879,00	6,98
II.A.4.	Recuperatie specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
II.A.5.	Andere operationele opbrengsten	2.368,30	0,15
II.B.	Financiële opbrengsten	0,00	0,00
II.C.	Uitzonderlijke opbrengsten	0,00	0,00
III.	Overschot of tekort van het boekjaar	-189.861,55	-12,41
	aantal uren poetsdienst 2018 :	15.313,42	
	cliënten betalen een inkomensgerelateerde uurbijdrage :		
	minimum uurbijdrage = 4,00 euro		
	maximale uurbijdrage = 24,90 euro		
	de gemiddelde bijdrage die werd betaald = 8,23 euro/u		
	112 gebruikers in 2018		
	hoofdzakelijk poetsbeurten van 4u per keer (1x/week)		
	De kosten bevatten geen overheadkosten (administratie) of omkaderingskosten (personeelskost verantwoordelijke dienst)		
	De loonkosten bevatten enkel het loon vh uitvoerend personeel (poetspersoneel)		
Besluit :	1 uur poetsdienst kost 27,85 euro (kosten) en heeft 15,44 euro opbrengsten bestaande uit 6,98 euro subsidies en 8,31 euro uurbijdragen vd cliënt.		
	1 uur poetsdienst kost het OCMW dus nog 12,41 euro (tekort)		

Kostprijsberekening pedicure beleidsitem 094900

Rubrieknr	Rubriekomschrijving	Boekjaar 2018	per beurt
I.	Kosten	55.265,70	85,16
I.A.	Operationele kosten	55.265,70	85,16
I.A.1.	Goederen en diensten	2.393,66	3,69
I.A.2.	Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	52.872,04	81,47
I.A.3.	Afschrijvingen, waardeverminderingen en voorzieningen	0,00	0,00
I.A.4.	Specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
I.A.5.	Toegepaste werkingssubsidies	0,00	0,00
I.A.6.	Andere operationele kosten	0,00	0,00
I.B.	Financiële kosten	0,00	0,00
I.C.	Uitzonderlijke kosten	0,00	0,00
I.C.1.	Minwaarden bij de realisatie van vaste activa	0,00	0,00
I.C.2.	Toegepaste investeringssubsidies	0,00	0,00
II.	Opbrengsten	10.900,10	16,79
II.A.	Operationele opbrengsten	10.900,10	16,79
II.A.1.	Opbrengsten uit de werking	10.756,00	16,57
II.A.2.	Fiscale opbrengsten en boetes	0,00	0,00
II.A.3.	Werkingssubsidies	0,00	0,00
II.A.3.a.	Algemene werkingssubsidies	0,00	0,00
II.A.3.b.	Specifieke werkingssubsidies	0,00	0,00
II.A.4.	Recuperatie specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
II.A.5.	Andere operationele opbrengsten	144,10	0,22
II.B.	Financiële opbrengsten	0,00	0,00
II.C.	Uitzonderlijke opbrengsten	0,00	0,00
III.	Overschot of tekort van het boekjaar	-44.365,60	-68,37
	aantal beurten pedicure 2018 :	649	
	cliënten betalen 2 tarieven :		
	15 euro/beurt (verhoogde verzekeraarheid)		
	20 euro/beurt (normaal tarief)		
	De kosten bevatten geen overheadkosten (administratie) of omkaderingskosten (personeelskosten verantwoordelijke dienst)		
	De loonkosten bevatten enkel het loon van uitvoerend personeel (pedicure)		
Besluit :	1 beurt pedicure kost 85,16 euro (kosten) en heeft 16,79 euro opbrengsten bestaande uit		
	16,57 euro aan bijdrage van de cliënt		
	1 pedicurebeurt kost het OCMW dus nog 68,37 euro (tekort)		

Kostprijsberekening LDC Zonnedries beleidsitem 095101

Rubrieknr	Rubriekomschrijving	Boekjaar 2018
I.	Kosten	322.479,10
I.A.	Operationele kosten	322.479,10
I.A.1.	Goederen en diensten	104.981,60
I.A.2.	Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	217.497,50
I.A.3.	Afschrijvingen, waardeverminderingen en voorzieningen	0,00
I.A.4.	Specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00
I.A.5.	Toegepaste werkingssubsidies	0,00
I.A.6.	Andere operationele kosten	0,00
I.B.	Financiële kosten	0,00
I.C.	Uitzonderlijke kosten	0,00
I.C.1.	Minwaarden bij de realisatie van vaste activa	0,00
I.C.2.	Toegepaste investeringssubsidies	0,00
II.	Opbrengsten	158.377,23
II.A.	Operationele opbrengsten	158.377,23
II.A.1.	Opbrengsten uit de werking	82.713,82
II.A.2.	Fiscale opbrengsten en boetes	0,00
II.A.3.	Werkingssubsidies	73.141,81
II.A.3.a.	Algemene werkingssubsidies	0,00
II.A.3.b.	Specifieke werkingssubsidies	73.141,81
II.A.4.	Recuperatie specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00
II.A.5.	Andere operationele opbrengsten	2.521,60
II.B.	Financiële opbrengsten	0,00
II.C.	Uitzonderlijke opbrengsten	0,00
III.	Overschot of tekort van het boekjaar	-164.101,87
	Kost intrest en kapitaalsaflossingen leningen	62.333,41
	Overschot of tekort van het boekjaar na aftrek kost leningen	-226.435,28
	vanaf 1/2/2016 nieuwbouw LDC	
	De kosten bevatten geen overheadkosten (alg.administratie)	
	De loonkosten bevatten het uitvoerend personeel (onderhoud, sociaal restaurant) alsook de omkadering/administratie (centrumleider+activiteitenverantw.)	
Besluit :	Het LDC kost 322.479,10 euro/jr (kosten) en heeft 158.377,23 euro opbrengsten bestaande uit 73.141,81 euro subsidie en 82.713,82 euro ontvangsten ivm activiteiten	
	Op basis vd directe kosten is er dus een tekort ih LDC van 164.101,87/jr.	
	Na aftrek vd kosten voor leningen (nieuwbouw 2016) resulteert dit in een tekort van 226.435,28 euro per jaar	

Kostprijsberekening grootkeuken/ maaltijdproductie beleidsitem 095102

Rubrieknr	Rubriekomschrijving	Boekjaar 2018	per maaltijd
I.	Kosten	558.268,92	7,82
I.A.	Operationele kosten	558.268,92	7,82
I.A.1.	Goederen en diensten	323.655,02	4,53
I.A.2.	Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	234.613,90	3,29
I.A.3.	Afschrijvingen, waardeverminderingen en voorzieningen	0,00	0,00
I.A.4.	Specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
I.A.5.	Toegestane werkingssubsidies	0,00	0,00
I.A.6.	Andere operationele kosten	0,00	0,00
I.B.	Financiële kosten	0,00	0,00
I.C.	Uitzonderlijke kosten	0,00	0,00
I.C.1.	Minwaarden bij de realisatie van vaste activa	0,00	0,00
I.C.2.	Toegestane investeringssubsidies	0,00	0,00
II.	Opbrengsten	497.486,02	6,97
II.A.	Operationele opbrengsten	497.486,02	6,97
II.A.1.	Opbrengsten uit de werking	496.093,42	6,95
II.A.2.	Fiscale opbrengsten en boetes	0,00	0,00
II.A.3.	Werkingsubsidies	0,00	0,00
II.A.3.a.	Algemene werkingssubsidies	0,00	0,00
II.A.3.b.	Specifieke werkingssubsidies	0,00	0,00
II.A.4.	Recuperatie specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
II.A.5.	Andere operationele opbrengsten	1.392,60	0,02
II.B.	Financiële opbrengsten	0,00	0,00
II.C.	Uitzonderlijke opbrengsten	0,00	0,00
III.	Overschot of tekort van het boekjaar	-60.782,90	-0,85
	Kost intrest en kapitaalsaflossingen leningen	62.333,41	0,87
	Overschot of tekort van het boekjaar na aftrek kost leningen	-123.116,31	-1,72
	23 041 geleverde maaltijden cliënten OCMW Tielt-Winge		
	42 312 geleverde maaltijden aan andere OCMW's	71373	
	6 020 geleverde maaltijden aan sociaal restaurant 4-Sterrendries		
	117 gebruikers OCMW Tielt-Winge		
	vanaf 1/2/2016 nieuwbouw LDC		
	De kosten bevatten geen overheadkosten (administratie) of omkaderingskosten (personeelskost verantwoordelijke dienst).		
	De loonkosten bevatten enkel het loon vh uitvoerend personeel (keukenpersoneel).		
Besluit :	De productiekost van een maaltijd bedraagt 7,82 euro (kosten), waarvan 6,95 euro terugkomt als bijdragen van cliënten/OCMW's.		
	Op basis vd directe kosten is er dus een tekort id grootkeuken van 0,85 euro/maaltijd.		
	Na aftrek vd kosten voor leningen (nieuwbouw 2016) resulteert dit in een tekort van 1,72 euro/maaltijd		
	We berekenen hier enkel de productiekost voor alle geproduceerde maaltijden samen.		
	Voor de bijkomende kost om deze maaltijd geleverd te krijgen aan huis bij cliënten van OCMW Tielt-Winge verwijzen we naar de berekening van beleidsitem maaltijdbedeling		
	Voor de maaltijden geleverd aan OCMW's : deze worden opgehaald aan grootkeuken en de maaltijdbedelers van deze OCMW's helpen mee in onze grootkeuken. Bij de berekening vd prijs van dit type maaltijd moeten we ook rekening houden met een lagere productiekost, omwille vd marginale bijkomende vaste kosten (personeel, materieel,...)		

Kostprijsberekening GAW Zonedries beleidsitem 095200

Rubrieknr	Rubriekomschrijving	Boekjaar 2018	per wooneenh.
I.	Kosten	77.421,93	2.497,49
I.A.	Operationele kosten	77.421,93	2.497,49
I.A.1.	Goederen en diensten	39.396,55	1.270,86
I.A.2.	Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	38.025,38	1.226,63
I.A.3.	Afschrijvingen, waardeverminderingen en voorzieningen	0,00	0,00
I.A.4.	Specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
I.A.5.	Toegestane werkingssubsidies	0,00	0,00
I.A.6.	Andere operationele kosten	0,00	0,00
I.B.	Financiële kosten	0,00	0,00
I.C.	Uitzonderlijke kosten	0,00	0,00
I.C.1.	Minwaarden bij de realisatie van vaste activa	0,00	0,00
I.C.2.	Toegestane investeringssubsidies	0,00	0,00
II.	Opbrengsten	259.864,51	8.382,73
II.A.	Operationele opbrengsten	259.864,51	8.382,73
II.A.1.	Opbrengsten uit de werking	233.634,61	7.536,60
II.A.2.	Fiscale opbrengsten en boetes	0,00	0,00
II.A.3.	Werkingsubsidies	26.000,00	838,71
II.A.3.a.	Algemene werkingssubsidies	0,00	0,00
II.A.3.b.	Specifieke werkingssubsidies	26.000,00	838,71
II.A.4.	Recuperatie specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
II.A.5.	Andere operationele opbrengsten	229,90	7,42
II.B.	Financiële opbrengsten	0,00	0,00
II.C.	Uitzonderlijke opbrengsten	0,00	0,00
III.	Overschot of tekort van het boekjaar	182.442,58	5.885,24
	Kost intrest en kapitaalsaflossingen leningen	108.137,71	3.488,31
	Overschot of tekort van het boekjaar na aftrek kost leningen	74.304,87	2.396,93
	GAW = Groep AssistentieWoningen		
	23 woningen (jr1995) en 8 flats (jr2016) = totaal 31 wooneenheden		
	bijdrage per dag : 21,07euro/dag (flats) en 19,99euro/dag (woningen)		
	jaarlijks geïndexeerd (vermelde prijs = per 1/3/2019)		
	tevens nog bijdragen voor carport/afval/onderhoud CV		
	De kosten bevatten geen overheadkosten (administratie) of omkaderingskosten (personeelskost verantwoordelijke dienst).		
	De loonkosten bevatten enkel het loon vh uitvoerend personeel (woonassistent).		
Besluit :	1 wooneenheid kost 2.497,49 euro/jr (kosten), en heeft 8.382,73 euro opbrengsten bestaande uit 838,71 euro loonsubsidie en 7.536,60 euro dagbijdragen vd cliënt		
	Op basis vd directe kosten is er dus een overschot id GAW van 5.885,24/wooneenheid/jr.		
	Na aftrek vd kosten voor leningen (bouw 8 flats+verbeteringen 23 woningen) resulteert		
	dit in een overschot van 2.396,93 euro per wooneenheid per jaar.		

Kostprijsberekening CADO beleidsitem 095400

Rubrieknr	Rubriekomschrijving	Boekjaar 2018	per uur
I.	Kosten	11.757,40	3,41
I.A.	Operationele kosten	11.757,40	3,41
I.A.1.	Goederen en diensten	11.757,40	3,41
I.A.2.	Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen	0,00	0,00
I.A.3.	Afschrijvingen, waardeverminderingen en voorzieningen	0,00	0,00
I.A.4.	Specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
I.A.5.	Toegestane werkingssubsidies	0,00	0,00
I.A.6.	Andere operationele kosten	0,00	0,00
I.B.	Financiële kosten	0,00	0,00
I.C.	Uitzonderlijke kosten	0,00	0,00
I.C.1.	Minwaarden bij de realisatie van vaste activa	0,00	0,00
I.C.2.	Toegestane investeringssubsidies	0,00	0,00
II.	Opbrengsten	40.445,54	11,73
II.A.	Operationele opbrengsten	40.445,54	11,73
II.A.1.	Opbrengsten uit de werking	15.550,50	4,51
II.A.2.	Fiscale opbrengsten en boetes	0,00	0,00
II.A.3.	Werkingssubsidies	24.895,04	7,22
II.A.3.a.	Algemene werkingssubsidies	0,00	0,00
II.A.3.b.	Specifieke werkingssubsidies	24.895,04	7,22
II.A.4.	Recuperatie specifieke kosten sociale dienst OCMW	0,00	0,00
II.A.5.	Andere operationele opbrengsten	0,00	0,00
II.B.	Financiële opbrengsten	0,00	0,00
II.C.	Uitzonderlijke opbrengsten	0,00	0,00
III.	Overschot of tekort van het boekjaar	28.688,14	8,32
	Kost intrest en kapitaalsaflossingen leningen	12.214,95	3,54
	Overschot of tekort van het boekjaar na aftrek kost leningen	16.473,19	4,78
	loonkost verzorgende/subsidie gezinszorg 094300 (33,27-36,19)		-2,92
	Overschot of tekort vh boekjaar na aftrek loon/subsidie		1,86
	aantal uren CADO 2018 :	3.446	
	cliënten betalen een vaste uurbijdrage : 3,50 euro/u		
	18 gebruikers in 2018		
	vervoer en maaltijden niet inbegrepen in uurbijdrage		
	De kosten bevatten geen overheadkosten (administratie) of omkaderingskosten (personeelskost verantwoordelijke dienst).		
	De loonkosten vd verzorgenden en de bijhorende subsidie zitten vervat in de dienst gezinszorg (36,19 vs 33,27). De CADO kosten (hierboven) bevatten enkel de infrastructuur en werking, de opbrengsten bevatten de uurbijdragen en aanvullende CADO werkingssubsidie (max.3 jr.)		
	Voor een totaalbeeld kunnen we dus nog 36,19 loonkosten en 33,27 euro subsidie meetellen waarvan de cijfers id gezinszorg beschikbaar zijn. Voor een totaalbeeld nemen we dus deze CADO-berekening + elementen uit de berekening gezinszorg.		
Besluit :	TOTAALBEELD : 1 uur CADO kost 39,60 euro (3,41 kosten hierboven + 36,19 loonkost gezinszorg), en heeft 45,00 euro (11,73 opbrengsten hierboven + 33,27 subsidie gezinszorg) opbrengsten. Hierbij tellen we nog de kost vd lening voor de verbouwing vd polyvalente zaal Zonnedries tot CADO tbv 3,54 euro.		
	Dit brengt de totale kost op 43,14 en de opbrengst op 45,00. Dit resulteert in een overschot van 1,86 euro per uur CADO. Wanneer de aanvullende subsidie CADO wegvalt na 3 jaar zal dit in een toekomstig scenario resulteren in een tekort van +/- 5,37 euro.		

2.3.3 Raming opbrengsten uit verkopen

Uit deze kostprijsanalyse komt duidelijk naar voor dat er enerzijds bepaalde dienstverlening duur is, anderzijds heeft de gemeente een zeer groot, meestal verouderd patrimonium dat veel onderhoud vraagt en de volgende jaren veel onderhoudsinvesteringen vergt

Twee belangrijke vragen stellen zich:

- Kan de dienstverlening op een alternatieve wijze gereorganiseerd worden, zonder ze evenwel af te schaffen?
- Gaat het beleid voor behoud van patrimonium en de bijhorende onderhoudsinvesteringen? Of wordt er gekozen voor rationalisatie (nieuwbouw en verkoop)?

Om antwoorden mogelijk te maken, werden opbrengsten geraamd van bijna alle infrastructuur. Uiteraard niet om een globale uitverkoop te organiseren, doch om het beleid de mogelijkheid te bieden een kostprijsanalyse te maken voor rationalisatie van het patrimonium (nieuwbouw en verkopen)

Raming van de mogelijke verkopen : de metingen gebeurden o.b.v. het GIS en zijn geen nauwkeurige opmetingen!

- Oud gemeentehuis + oude schoolgebouwen + proximus mast (Houwaart):
Landelijk woongebied: 4 loten aan 110.000 euro/lot = 440.000 euro

CBS 22 september 2015:

De gronden (bouwloten op de Houwaartseberg-Wijngaardstraat) moeten zo snel als mogelijk verkocht worden (ten laatste in 2016). Eveneens de wooneenheden (wellicht 3) te Houwaart-centrum na afbraak "bijgebouwen gemeentehuis", en dit in 2017. Zo blijft het gemeentehuis als alleenstaand gebouw met cultuurhistorische en esthetische waarde; er zou ook een recht van doorgang voor de hoeve Schrevens zijn. De grond (2 halfopen bebouwing) in Winge (Perklaan) moet in 2016 verkocht worden.

Breedte (Ter hoogte van vermoedelijke bouwlijn = een 4 meter naar achter, huidige bebouwing is gebouwd tot op de grens met het openbaar domein. Ingeval van achteruit plaatsen ligt de bouwlijn ongeveer 15 meter uit het middenpunt van de weg): ± 44 meter.

Het betreft landelijk woongebied, de minimale gevelbreedte is 8 meter + 6 meter zijdelingse bouwvrije strook (2 x 3 meter) open bebouwing; 8 meter + 3 meter zijdelingse bouwvrije strook halfopen bebouwing

Mogelijkheden:

- 3 open bebouwingen: 3 x 14 meter = 42 meter
- 2 halfopen bebouwingen, 1 gesloten bebouwing en 1 open bebouwing: (2 x 11 meter) + 8 meter + 14 meter = 44 meter
- 4 halfopen bebouwingen: 4 x 11 meter = 44 meter

Vraagtekens: Pyloon, recht van doorgang Schrevens.

- Zaal Sint Denijs : 2 mogelijkheden:
Erfpacht opzeggen: kostprijs van lening 40.000/j blijft doorlopen
Onderzoek omvorming tot IBO (+ scoutslokaal): 200.000 ???
- OCMW gebouw : woongebied – appartementsbouw: 13 x 30.000 euro = 390.000 euro

Betreft woongebied in de kern van Sint-Joris-Winge. Deze grond komt in aanmerking voor appartementsbouw. Het betreft een hoekperceel

De straatbreedte langs de Leuvensesteenweg bedraagt ± 31 meter. Deze wordt herleidt tot 20 meter (aanpalend pand bevindt zich quasi in perceelsgrens, moet 6 meter zijdelingse bouwvrije strook gerespecteerd worden – andere zijde is langs de straatkant, hier moet 5 meter zijdelingse bouwvrije strook gerespecteerd worden).

De straatbreedte langs de Leuvensesteenweg bedraagt ± 16 meter. Deze wordt herleidt tot 10 meter (aanpalend pand bevindt zich quasi in perceelsgrens, moet 6 meter zijdelingse bouwvrije strook gerespecteerd worden)

Er wordt gerekend op een volledige verhuring aan het SVK van de gelijkvloerse verdieping, waardoor de handelsfunctie gecompenseerd wordt en op alle niveaus appartementen mogelijk zijn.

Gelijkvloers Leuvensesteenweg:

15 meter bouwdiepte $\rightarrow$ 20 meter x 15 meter = 300m² bruto bebouwbare oppervlakte

Er moet rekening gehouden worden met appartementen van 80m² netto $\rightarrow$ 300m² :

80m² = 3 appartementen

Niveau 1 Leuvensesteenweg:

12 meter bouwdiepte: 20 meter x 12 meter = 240m² bruto bebouwbare oppervlakte.

Er moet rekening gehouden worden met appartementen van 80m² netto $\rightarrow$ 240m² : 80 m² = 2 appartementen

Niveau 2 Leuvensesteenweg:

12 meter bouwdiepte: 20 meter x 12 meter = 240m² bruto bebouwbare oppervlakte.

Er moet rekening gehouden worden met appartementen van 80m² netto → 240m² : 80 m² = 2 appartementen

Gelijkvloers Tiensesteenweg:

15 meter bouwdiepte: 10 meter x 15 meter = 150m² bruto bebouwbare oppervlakte.

Er moet rekening gehouden worden met appartementen van 80m² netto → 150m² : 80m² = 2 (restant Leuvensesteenweg gelijkvloers meerekenen, hoekappartement)

Niveau 1 Tiensesteenweg:

12 meter bouwdiepte: 10 meter x 12 meter = 120 m² bruto bebouwbare oppervlakte.

Er moet rekening gehouden worden met appartementen van 80m² → 120m² : 80m² = 2 (restant Leuvensesteenweg niveau 1 meerekenen, hoekappartement)

Niveau 2 Tiensesteenweg:

12 meter bouwdiepte: 10 meter x 12 meter = 120 m² bruto bebouwbare oppervlakte.

Er moet rekening gehouden worden met appartementen van 80m² → 120m² : 80m² = 2 (restant Leuvensesteenweg niveau 2 meerekenen, hoekappartement)

Totaliteit 13 appartementen.

Er wordt gerekend op 30.000€ per appartement grondwaarde:

$$13 \cdot 30.000\text{€} = 390.000\text{€}$$

- Alle tot op heden niet verkochte bouwgronden reeds opgenomen geweest in budget : 420.000 euro
- Containerpark: 240.000 euro
 - * 2 loten halfopen bebouwing (+/- 5a) : 110.000 x2
 - * 1 lot agrarisch (+/- 10 a): 20.000
- Oude melkerij (loods): landelijk woongebied: 3 loten aan 110.000 euro/lot = 330.000 euro + strook Timmermans: 20.000 euro = 350.000 euro

Breedte: ± 44 meter.

Het betreft landelijk woongebied, de minimale gevelbreedte is 8 meter + 6 meter zijdelingse bouwvrije strook (2 x 3 meter) open bebouwing; 8 meter + 3 meter zijdelingse bouwvrije strook halfopen bebouwing.

Woning Timmermans staat in perceelsgrens, met toegang op gemeentelijke eigendom: 6 meter zijdelingse bouwvrije strook respecteren (3 meter verkopen aan Timmermans?). Aan de andere zijde van het perceel is de tramroute gelegen, ook hier kan een strook van een drietal meter niet benut worden.

Den Uitlaat zit ook gevestigd in deze gebouwen.

Resterende breedte: 35 meter

Mogelijkheden:

- 2 open bebouwingen: $2 \times 14 \text{ meter} = 28 \text{ meter}$
- 2 halfopen bebouwingen, 1 gesloten bebouwing: $(2 \times 11 \text{ meter}) + 8 \text{ meter} = 30 \text{ meter}$
- 2 halfopen bebouwingen, 1 open bebouwing: $(2 \times 11 \text{ meter}) + 14 \text{ meter} = 36 \text{ meter}$

- Ontmoetingscentrum Meensel : landelijk woongebied: 2 loten aan 110.000 euro/lot = 220.000 euro
Mogelijks probleem: deel wordt door KLJ gebruikt; oplossing?

Breedte: ± 26 meter langs Keelstraat.

Het betreft landelijk woongebied, de minimale gevelbreedte is 8 meter + 6 meter zijdelingse bouwvrije strook (2×3 meter) open bebouwing; 8 meter + 3 meter zijdelingse bouwvrije strook halfopen bebouwing.

Verlies door gegeven dat het een schuin perceel is (perceeldiepte moest minstens 30 meter zijn)

Mogelijkheden:

- 2 halfopen bebouwingen: $2 \times 11 \text{ meter} = 22 \text{ meter}$

Afhankelijk van werkelijke breedte van het perceel en waar afschuining percelen van 30 meter toelaat:

- 2 open bebouwingen: $2 \times 14 \text{ meter} = 28 \text{ meter}$

- Jongensschool: woongebied – appartementsbouw: $16 \times 30.000\text{€} = 480.000\text{€}$

Betreft woongebied in de kern van Tielt. Deze grond komt in aanmerking voor appartementsbouw.

Er wordt rekening gehouden met het behoud van de bestaande parking (behalen parkeernorm + extra parking gemeentehuis)

De straatbreedte langs de Blerebergstraat bedraagt ± 40 meter. Deze wordt herleidt tot 37 meter (aan één zijde staat 't Jongensschool in de perceelsgrens, hier moet een zijdelingse bouwvrije strook van 3 meter gerespecteerd worden).

Er wordt gerekend op een volledige verhuring aan het SVK van de gelijkvloerse verdieping, waardoor de handelsfunctie gecompenseerd wordt en op alle niveaus appartementen mogelijk zijn.

Gelijkvloers Blerebergstraat:

15 meter bouwdiepte: 37 meter x 15 meter = 555m² bruto bebouwbare oppervlakte
Er moet rekening gehouden worden met appartementen van 80m² netto → 555m² : 80m² = 6 appartementen

Niveau 1 Blerebergstraat:

12 meter bouwdiepte: 37 meter x 12 meter = 444m² bruto bebouwbare oppervlakte
Er moet rekening gehouden worden met appartementen van 80m² netto → 444m² : 80m² = 5 appartementen

Niveau 2 Blerebergstraat:

12 meter bouwdiepte: 37 meter x 12 meter = 444m² bruto bebouwbare oppervlakte
Er moet rekening gehouden worden met appartementen van 80m² netto → 444m² : 80m² = 5 appartementen

Totaliteit 16 appartementen.

Er wordt gerekend op 30.000€ per appartement grondwaarde:

16 x 30.000€ = 480.000€

- Conciërgewoning + hangaar: 1 open bebouwing: 150.000 euro
2 mogelijkheden:

Verkopen?

Brasserie aantrekken?

Breedte: ± 18 meter

Het betreft woongebied, de minimale gevelbreedte is 7 meter + 6 meter zijdelingse bouwvrije strook (2 x 3 meter) open bebouwing; 7 meter + 3 meter zijdelingse bouwvrije strook halfopen bebouwing.

Mogelijkheden:

Open bebouwing: 13 meter

- Huize Hageland: 2 mogelijkheden
Museum ontruimen en volledig verhuren aan RLNH?
RLNH naar pastorie OLV en Huize Hageland verhuren voor brasserie?

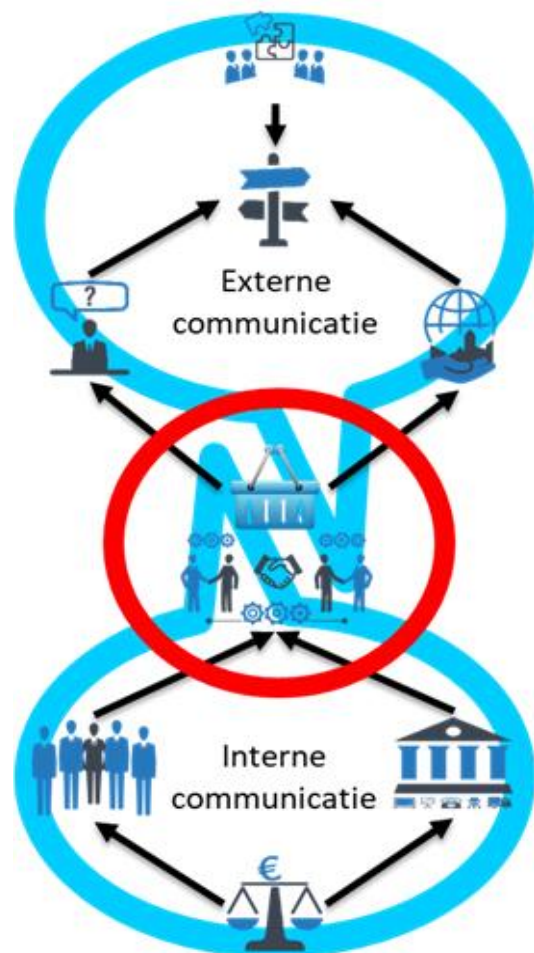
Totale raming van mogelijke verkopen: = 440.000 euro + 390.000 euro + 420.000 euro + 240.000 euro + 350.000 euro + 220.000 + 480.000 euro + 150.000 = 2.690.000 euro

2.4 Zelfevaluatie- missie en vorige doelstellingen

Omgevingsanalyse Lokaal Bestuur Tielt-Winge - zelfevaluatie

Dit onderdeel van de omgevingsanalyse van het Lokaal Bestuur Tielt-Winge is gebaseerd op volgende informatie:

- Missie/visie Lokaal Bestuur Tielt-Winge
 - Personeelsbevraging gemeente van 2013 rond interne communicatie
 - Kerntakenbevraging gemeente 2014-2015
 - Doelstellingenboom ...
 - Zelfevaluatie gemeente en OCMW 2013 en verbeteracties hieraan gekoppeld
-
- Verwijzend naar strategische (en mogelijk operationele) doelstellingen van vorige doelstellingenboom
 - Rekening houdend met gezamenlijke missie/visie van 2017
 - Op basis van een Sterkte & zwakteanalyse
- Dit alles gekoppeld aan het model 'overheidsorganisatie':



- 7. Binnen de vastgelegde beleidskaders en politieke visie.
- 3. Om ambities en doelstellingen te bereiken
- 8. Uitgedragen via heldere externe communicatie.
- 4. voor individuele klanten en de samenleving als geheel.
- 6. Door producten te leveren
- 2. Die doorheen processen samenwerken
- 9. Ondersteund door efficiënte interne communicatie.
- 1. Geheel van mensen en materialen.
- 5. Betaald met publieke middelen.

Dit deel van de omgevingsanalyse is enkel gericht op de interne organisatie. De omgevingsfactoren zoals beschreven in een DESTEP analyse, zijn hier niet meegenomen.

1. Missie/visietekst gemeente-OCMW Tielt-Winge

“De lokale besturen van Tielt-Winge en hun medewerkers werken, samen met u, aan een solidaire en groene Hagelandse gemeente, die de kansen grijpt om te verbeteren waar mogelijk en ruimte biedt voor creativiteit.

Wij streven naar een duurzaam en haalbaar beleid waarbij de noden van de burgers, de financiële en materiële middelen en de beschikbaarheid van medewerkers in evenwicht blijven.

In de eerste plaats zetten wij in op een professionele, efficiënte, vriendelijke en discrete dienstverlening, die transparant en toegankelijk is voor iedere burger. Hiervoor vertrekken wij van een open, duidelijke en correcte communicatie tussen het bestuur, de medewerkers en de burgers, gebaseerd op respect voor elkaar.

Daarnaast hecht onze organisatie veel belang aan collegialiteit, integriteit en persoonlijke groei van alle medewerkers.

Op deze manier realiseren wij een zo groot mogelijk welzijn voor u als inwoner, bezoeker, werknemer, vereniging, organisatie of bedrijf in Tielt-Winge.”

Goedgekeurd door de gemeenteraad van 9 november 2017 en de raad voor maatschappelijk welzijn van 14 november 2017.

2. Opmaak van de omgevingsanalyse

- Vertrekkend vanuit het organisatiemodel
- Gekoppeld aan de bestaande doelstellingenboom (versie 22 02 2016)
- Per onderdeel van het organisatiemodel werden aandachtspunten weergegeven, op basis van de input uit de verschillende informatiebronnen.
- De verbeteracties uit de zelfevaluatie zijn hier eveneens bij opgenomen. Deze is in die zin gedateerd, waar het mogelijk acties betreft die ondertussen reeds uitgevoerd werden. (laatste aanpassing = 7/3/2016)
- De acties uit de doelstellingenboom waar geen verbeteracties aan gekoppeld werden, zijn hier kort benoemd maar niet verder uitgewerkt.

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[Redacted text block]

[REDACTED]

Zelfevaluatie gemeente - verbeterpunten:

Afspraken/bespreken interne personeelsverschuivingen bij piek en dalmomenten of voor grotere projecten (was in uitvoering)

- Actualisatie organogram (besparingen, integratie OCMW, éénmansdiensten,...), rechtspositieregeling, arbeidsreglement
- Actualisatie functie- en competentieprofielen

- In samenspraak met diensthoofden een update uitvoeren van de functieprofielen met oog voor competentie en bepalen van indicatoren.
- Opmaken personeelsbehoefteplan en aanpassen/ invullen organogram
- Jaarlijkse grondige analyse door Idewe/ IL
- Budgetten voorzien voor opleiding
- Tools om betere opvolging van evaluatiesysteem te verzekeren, meer gericht op bijwerken van competenties en meer gericht op talenten van medewerkers. Meer doorstroom mogelijkheden binnen de organisatie voorzien.
- Tevredenheidspeiling

Zelfevaluatie OCMW - verbeterpunten:

- Naar personeelsformatie toe: dienstverantwoordelijken betrekken bij het optimaliseren van de personeelsinvulling.
- het opstellen van een verzuimbeleid.
- Laten volgen van opleidingen
- Competentiemanagement nog niet volledig ingebed in de werking (er moeten nog functionerings- en evaluatiegesprekken worden gevoerd).
- Betrokkenheid van medewerkers: bevragingen bij personeelsgroepen op periodieke basis over tevredenheid op de werkvloer.

1.2. Doelstelling ICT:

- Strategische doelstelling 1: Tielt-Winge investeert in de professionalisering van de diensten, waarbij de burger klantvriendelijk, efficiënt en snel geholpen wordt.
- Beleidsdoelstelling 1.2: Onze dienstverlening wordt ondersteund door een bedrijfszekere ICT-infrastructuur.

Gemeente:

- Inventarisatie van hard- en software plus opvolgings- en vernieuwingsplan waarvoor jaarlijks budgetten voorzien worden
- Regelmatige update van de website inhoudelijk en vormelijk ("vaste" delen)

OCMW:

- In het veiligheidsplan zijn nog verbeteringen mogelijk, namelijk met betrekking tot toegangsbeheer van de pc's en het serverlokaal.
- Implementatie van nieuwe software waardoor digitale dossiers realiteit worden: hulp- en dienstverlening aan cliënten/gebruikers/doelgroepen identificeerbaar en traceerbaar
- Dagelijkse werkzaamheden in het kader van de hulp- en dienstverlening van het OCMW systematisch plannen, organiseren en opvolgen: dmv informatiseren van de werkplanning in de thuiszorg (Rostar) (ingepland/uitgevoerd??). Ook in de groepsopvang dient er nog geïnformatiseerd te worden (Cekiro).

1.3. Doelstelling Infrastructuur & patrimonium:

- Strategische doelstelling 1: Tielt-Winge investeert in de professionalisering van de diensten, waarbij de burger klantvriendelijk, efficiënt en snel geholpen wordt.
- Beleidsdoelstelling 1.5: Het bestuur voert een efficiënt en facilitair beheer van openbare gebouwen.

Gemeente:

- M.b.t. patrimonium en infrastructuur: opstellen inventaris van mankementen, tekortkomingen, (veiligheids-)problemen; opstellen prioriteitenlijst en opvolgen.
- Meer aandacht hebben voor de niet-publieke ruimtes waar werk gerelateerde prestaties verricht worden.
- De locaties (nieuwe kelder...) waar de voorraden bewaard worden, op orde houden om waardeverlies tegen te gaan
- Aanpassing infrastructuur archief

OCMW:

- Manier waarop de werkaanvragen gebeuren efficiënter maken: op een meer uniforme wijze.
 - Register opmaken waar alle binnenkomende aanvragen geregistreerd worden.
- Inventaris opmaken van de materialen die aanwezig zijn
- Op de 2 de verdieping (?WZC?): bemerkingen over de temperatuur (te warm in de zomer, te koud in de winter). Ook de inval van de zon werkt vaak storend.
 - Het plaatsen van zonnewering aan de binnenzijde van de vensters is een mogelijkheid.

Materialen: zelfevaluatie OCMW

- Registratie van het kantoormateriaal (toners, printers, papier, enveloppen...): voorraadbeheer + efficiënt en effectief bestellen.
-

1.4. Doelstelling Cultureel Erfgoed:

- Strategische doelstelling 2: 2. Tielt-Winge is een aantrekkelijke gemeente waar elke inwoner comfortabel kan wonen, waar men zich veilig en vlot kan verplaatsen, met voldoende groen en met bruisende dorpskernen.
- Beleidsdoelstelling 2.4: In Tielt-Winge wordt het cultureel erfgoed optimaal en op een duurzame wijze benut.

2. Die doorheen processen samenwerken

- Uit de missie: kansen grijpt om te verbeteren waar mogelijk

2.1. Doelstelling Procesmanagement:

- Strategische doelstelling 1: Tielt-Winge investeert in de professionalisering van de diensten, waarbij de burger klantvriendelijk, efficiënt en snel geholpen wordt.
- Beleidsdoelstelling 1.7: Procesmanagement.

Zelfevaluatie gemeente:

- meer dienst overschrijdend samenwerken
- Vastleggen van werkprocessen die bruikbaar en consulteerbaar zijn voor alle diensten
- Werkprocessen beter vastleggen en duidelijker communiceren
- Een betere centralisering van de procedures, die dan ook beter opgevolgd, aangevuld kunnen worden en op elkaar kunnen worden afgestemd
- Voorraadbeheer optimaliseren
- Ikv Kwaliteitsmanagement:
 - Elke dienst minimaal 1 eigen proces volledig laten uitwerken (als start)
 - Oplijsten van de processen die er zijn en afstemmen, verfijnen en centraliseren op uniforme wijze
- Aanwerving eigen werftoezichter inzonder voor werken door derden (nutsmaatschappijen, wegenis- en rioleringswerken)
- Opstellen protocol/boeteregeling nutsmaatschappijen
- Elk jaar een aantal diensten doorlichten en tweemaal per jaar rapporteren en overleg plegen tussen MAT en schepencollege

Zelfevaluatie OCMW:

- Verder verdiepen in procesmanagement en organisatiebeheersing.
- In kader van kwaliteitsbewaking:
 - Actieve betrokkenheid politici/bestuurders, MAT: bekijken aanwezigheid van een maatschappelijk werker voor toelichting bij de voorstelling van het jaarverslag op de OCMW-raad vereist/aangewezen is.
 - Het uitbouwen van een cyclus/systematiek in het OCMW Tielt-Winge. Dit werd reeds deels ingepland door het opstellen van een werkgroep rond kwaliteit.
 - Werkgroep kwaliteit
 - Aanwerving kwaliteitscoördinator?
- Hulp- en dienstverleningsprocessen voldoende helder in kaart: alle reglementen die werden opgemaakt zijn opgenomen in de desbetreffende map onder O/archief/'Procedures, reglementen, interne controle'. Vervolgens is dit een continu proces. Nadien worden alle criteria in het zelfevaluatiedocument gequoteerd.

- Dienstverleningsprocessen opvolgen en bewaken door middel van controle- en meetpunten die in deze processen zijn ingebouwd (=procesindicatoren): verbeteren van de rapportering van de controle- en meetpunten in functie van de beheers- en beleidscyclus (BBC).
- BBC: de evaluatie moet kwalitatief zijn. De beleidsdoelstellingen in de doelstellingsnota meer (meetbaar) concreet en kwalitatief geformuleerd.
- Projectmanagement: invoeren van projectfiches om de werking gestructureerder en meer planmatig te laten verlopen (=leidraad). Het beheren van projecten moet de werking formaliseren.
- Kwaliteitsmanagementsysteem: duidelijkheid in verantwoordelijkheden, rollen, overleg en rapportering.
- Beheersen, bewaken en verbeteren van de (primaire) processen: in sociale dienst structuur invoeren. Op dit moment zijn er 4 maatschappelijk werkers bezig met de opmaak van allerhande procedures, telkens naar eigen aanvoelen.
- Praktische blusoefeningen inplannen.
- Evacuatieplannen opmaken per locatie. Opmaak brandpreventiedossier.

3.Om ambities en doelstellingen te bereiken

- Uit de missie: een solidaire en groene Hagelandse gemeente

3.1. Doelstelling Solidair, duurzaam & groen:

- Strategische doelstelling 2: Tielt-Winge is een aantrekkelijke gemeente waar elke inwoner comfortabel kan wonen, waar men zich veilig en vlot kan verplaatsen, met voldoende groen en met bruisende dorpskernen.
- Beleidsdoelstelling 2.1: Tielt-Winge heeft levendige en gezellige handels- en wooncentra.
- *In welke mate zijn de punten uit de doelstellingenboom verwezenlijkt of terug aan de orde?*
- Beleidsdoelstelling 2.5: In Tielt-Winge wordt het openbaar domein duurzaam en met respect voor de natuur beheerd.
- *In welke mate zijn de punten uit de doelstellingenboom verwezenlijkt of terug aan de orde?*
- Beleidsdoelstelling 2.3: Het bestuur van Tielt-Winge springt op een duurzame wijze om met het milieu, rekening houdend met het landelijke karakter van de gemeente.

Zelfevaluatie Gemeente:

- Opvolgen verbruik water, gas, elektriciteit en stookolie verbeteren en oorzaken hoog verbruik opsporen en wegnemen.

3.2. Doelstelling Solidair

- Strategische doelstelling 4. Tielt-Winge is een sociale, gezonde en veilige gemeente, met gelijke kansen voor iedereen, waar jongeren alle kansen krijgen om zich te ontplooien en met een aangepast beleid voor senioren.

Zelfevaluatie Gemeente:

- *In welke mate zijn de punten uit de doelstellingenboom verwezenlijkt of terug aan de orde?*

Zelfevaluatie OCMW:

- Inspelen op eisen van wetgever of andere belanghebbenden:
 - Procedures voor bijvoorbeeld het toekennen van een steun.
 - Beschikken over een soort 'checklist' die moet aangevinkt worden bij een of andere aanvraag (sociale dienst) om de afhandeling ervan te stroomlijnen.

4. Voor individuele klanten en de samenleving als geheel.

- Uit de missie: welzijn voor u als inwoner, bezoeker, vereniging, organisatie of bedrijf in Tielt-Winge.

4.1. Doelstelling hechte leefgemeenschap

- Strategische doelstelling 3: Tielt-Winge is een hechte leefgemeenschap waar het sociale weefsel wordt versterkt door cultuur-, sport- en jeugdactiviteiten, met aandacht voor verschillende doelgroepen.
- Beleidsdoelstelling 3.1: Tielt-Winge voert een kwalitatief en duurzaam cultuurbeleid met cultuurparticipatie, cultuurspreiding, cultuureducatie en gemeenschapsvorming als belangrijkste uitgangspunten.
- Beleidsdoelstelling 3.2: Het bestuur ondersteunt de sportbeoefening op recreatief en competitief niveau.
- Beleidsdoelstelling 3.3 Tielt-Winge ondersteunt het jeugdwerk, zodat in een kwalitatief ontspanningsaanbod voor kinderen en jongeren kan worden voorzien.
- Beleidsdoelstelling 3.4 Tielt-Winge biedt een kwalitatief aanbod aan deeltijds kunstonderwijs aan.
- Beleidsdoelstelling 3.5 Toerisme

In welke mate zijn de punten uit de doelstellingenboom verwezenlijkt of terug aan de orde?

Zelfevaluatie OCMW:

- Zicht op de tevredenheid van cliënten/gebruikers/doelgroepen en systematisch onderzocht en geanalyseerd:

- alle mogelijke tevredenheidsonderzoeken verzameld op server onder 1 map
- Ook effectief iets doen met die resultaten. Alle betrokkenen (raadsleden, ondervraagde personen, OCMW zelf...) zouden op de hoogte gebracht moeten worden van de resultaten van de enquête.
- Project 'Boek je Bezoekje': zal meer zicht bieden op eisen van cliënten.
- Bewust dat de verwachtingen in de loop van de tijd zullen veranderen en we moeten hiervoor open staan.
- Ikv Kwaliteitsbeleid: aanpassen en het optimaliseren van het kwaliteitshandboek (2015) voor alle erkende diensten van het OCMW. O opmaak van een volledig nieuw kwaliteitshandboek (schuldhulpverlening, grootkeuken (?)): eerste aanzet in 2015.
- uitvoeren van een behoefteonderzoek.
- Hoe worde de (individuele) eisen, wensen en verwachtingen van de cliënten/gebruikers/doelgroepen systematisch beoordeeld en wordt beslist over wat aan hen kan beloofd en geleverd worden en wat niet?
 - Verbeterpunt: Op sommige vlakken wordt er te vaak informeel gehandeld waardoor dezelfde vragen elk jaar opnieuw terugkeren. Door deze dingen ergens neer te schrijven of te registreren kan dit vermeden worden. Bovendien is het niet altijd even duidelijk over wat er zelf kan beslist worden en wat niet.

5. Betaald met publieke middelen.

- Uit de missie: de financiële en materiële middelen en de beschikbaarheid van medewerkers in evenwicht blijven.

Doelstelling 5.1.: Financiën

- Strategische doelstelling 1: Tielt-Winge investeert in de professionalisering van de diensten, waarbij de burger klantvriendelijk, efficiënt en snel geholpen wordt.
- Beleidsdoelstelling 1.6: Het bestuur voert een duurzaam, zuinig, vooruitziend en zorgzaam financieel beleid waarbij het zich concentreert op haar kerntaken.

Kerntakendebat:

- Inkrimping werkingsmiddelen gebeurt voor 2015
 - a. heel wat diensten gaven in een kerntaken bevraging aan hetzelfde (of meer) met minder mensen en middelen te moeten doen.
 - b. aantal duidelijke aandachtspunten qua interne organisatie, functies die niet ingevuld werden (anno 2015), aandacht voor HR-beleid en personeelsdienst als volwaardige dienst, communicatiedienst,

- bevolking/burgerlijke stand (vooral bij vakanties en ziektes),
TD/patrimonium, TD wieb en milieu, IBO, Academie, Bib
- c. budgettaire geven aantal diensten aan te krap te zitten of geen budgettaire ruimte te hebben voor ontwikkeling
- d. Vraag om kerntaken te bekijken in functie van budget en beslissingen te nemen m.b.t. taken (schepencollege).

Zelfevaluatie Gemeente:

- Een oplijsting en doorlichting van de bestaande overeenkomsten met externen.

Zelfevaluatie OCMW:

- Leidinggevend en betrekken bij de opmaak en evaluatie van het budget en dit op periodieke basis (3x per jaar).
- Verbeteren rapporteren naar de OCMW-raad (concretiseren van de doelstellingen).
- aanpassing procedure 'wanbetaling'.
- De procedure van inkoop staat nergens uitgeschreven. De toewijzingen gebeuren wel op een correcte, doordachte manier.

6. Door producten te leveren

- Uit de missie: professionele, efficiënte, vriendelijke en discrete dienstverlening, die transparant en toegankelijk is voor iedere burger.

6.1. Doelstelling Dienstverlening:

- Strategische doelstelling 1: Tielt-Winge investeert in de professionalisering van de diensten, waarbij de burger klantvriendelijk, efficiënt en snel geholpen wordt.
- Beleidsdoelstelling 1.3: Onze dienstverlening is klantvriendelijk en toegankelijk.

Zelfevaluatie gemeente:

- Vooral formele structuur opzetten om tevredenheid te meten, in eerste instantie via éénvormige vragenlijsten die gedurende een bepaalde periode in alle diensten voor het publiek beschikbaar zijn, en om te analyseren.
- Voldoende blijven inzetten op rechtstreeks contact tussen burgers en de behandelende dienst; in tweede instantie werken via 'meldingen' om zo ook op regelmatige tijdstippen een overzicht te bekomen van welke soort klachten/meldingen het meest terugkomen.
- Vooral inzetten op het verwerven van inzicht der eisen van andere belanghebbenden naar onze dienstverlening toe en indien mogelijk erop ingaan.
- Blijvende aandacht voor communicatie interne regels

- Centraal onthaal (juiste doorverwijzing)
- *In welke mate zijn de punten uit de doelstellingenboom verwezenlijkt of terug aan de orde?*

Zelfevaluatie OCMW:/

7. Binnen de vastgelegde beleidskaders en politieke visie.

- Uit de missie: duurzaam en haalbaar beleid

Zelfevaluatie OCMW:

- Privacy en/of vertrouwelijkheid van informatie:
 - archiveren: Archiefdozen die verdwijnen uit de kelder, zijn her en der nog wel traceerbaar op de pc. Hier regels rond uitwerken
 - beheer van rechten (wie kan wat zien?): uitwerken. Strikt juridisch mag iemand uit de thuiszorg niet zomaar een dossier sociale dienst inkijken
- register van belangrijkste wetgeving opmaken

8. Uitgedragen via heldere externe communicatie.

- Uit de missie: Open, duidelijke en correcte communicatie tussen het bestuur, de medewerkers en de burgers, gebaseerd op respect voor elkaar.

8.1. Doelstelling externe communicatie:

- Strategische doelstelling 1: Tielt-Winge investeert in de professionalisering van de diensten, waarbij de burger klantvriendelijk, efficiënt en snel geholpen wordt.
- Beleidsdoelstelling 1.4: Het bestuur informeert de inwoners regelmatig en zo volledig mogelijk over het beleid en de dienstverlening en maakt daarbij gebruik van bestaande, nieuwe en vernieuwende communicatiemiddelen.
- Zelfevaluatie Gemeente:
- Opstellen en toepassen van een intern en extern communicatieplan, samen met een kwaliteitsplan, met duidelijke richtlijnen en evaluatiemogelijkheden
- Regelmatige update van de website ("vaste" delen) – status

- Veel informatie is online raadpleegbaar: oplist van de verschillende onlinebronnen – status
- *In welke mate zijn de punten uit de doelstellingenboom verwezenlijkt of terug aan de orde?*

Zelfevaluatie OCMW:

- Ikv Kwaliteitsbeleid: plaatsen van link naar de meldingskaart onder het topmenu 'contact' op de website van het OCMW Tielt-Winge.
- Verder geen evaluatiepunten rond externe communicatie.
- Ikv communicatie aan cliënten:
 - Sociale media: mee geraken.
 - 1 centrale mailbox is te overwegen om ervoor te zorgen dat er niets verloren gaat. (thuiszorg@ocmw.tielt-winge.be, kinderdagverblijf@ocmw.tielt-winge.be ,...). Bovendien zorgt dit niet voor problemen als er een nieuwe kracht aan het werk gaat.
- Ikv klachten: register bijhouden per dienst waarin elke klacht/opmerking/suggestie wordt opgenomen. Op het einde van het jaar kunnen meerdere meldingen gebundeld worden en kunnen hieraan acties gekoppeld worden.

9.Ondersteund door efficiënte interne communicatie.

- Uit de missie: Open, duidelijke en correcte communicatie tussen het bestuur, de medewerkers en de burgers, gebaseerd op respect voor elkaar.

Zelfevaluatie Gemeente:

- Blijvende aandacht voor communicatie interne regels (ikv optimale dienstverlening)
- Beslissingen beter of meer motiveren en communiceren – status: in uitvoering
- Nagaan wat als standaard op de server/intranet kan geplaatst worden – status
- Meer van bovenaf/onderaf communiceren wat aan documenten ter beschikking is
- Resultaten gemeenteraad & MAT op wekelijkse diensthoofden vergaderingen na het college toelichten (thematisch vergaderen): de lijst met de beslissingen van de gemeenteraad wordt iedere maand aan de diensthoofden bezorgd; het MAT wordt op het diensthoofdenoverleg toegelicht – status: in uitvoering
- Verder weinig in evaluatie m.b.t. interne communicatie, gewenste communicatiecultuur, overlegstructuren, ...

Zelfevaluatie OCMW:

- een onthaalbrochure voor nieuwe medewerkers. Implementeren van intranet (communicatie naar medewerkers, aanvraag verlof...) is een optie.

- Ikv Kwaliteitsbeleid: blijvend aandachtspunt om kwaliteit levend te houden bij al onze medewerkers (invoering kwaliteitswerkgroep).
- Verder weinig in evaluatie m.b.t. interne communicatie, gewenste communicatiecultuur, overlegstructuren, ...
- Bij verbeteracties is er te weinig terugkoppeling (vanuit de externe locaties) over voortgang en/of resultaat van acties.

De zelfevaluatie werd gekoppeld aan het model 'overheidsorganisatie', zijnde:

“Mensen en materialen, die doorheen de processen samenwerken, om ambities en doelstellingen te bereiken, voor individuele klanten en de samenleving als geheel, betaald met publieke middelen, uitgedragen via heldere externe communicatie, door producten te leveren, binnen de vastgestelde beleidskaders en politieke visie, ondersteund door efficiënte interne communicatie”

Voor elk onderdeel van dit model werd een opsomming gemaakt van informatie uit voorgaande documenten.

Een mogelijke aanpak zou kunnen zijn om alles te overlopen wat al dan niet is uitgevoerd, om zo een lijst over te houden met nog uit te voeren zaken. Het zijn vaak heel praktische dingen die bijdragen tot de doelstellingen maar geen doelstelling op zich zijn.

Een ander optie is het koppelen van de acties van de GO2019!, als zijnde uitvoering van de doelstellingen. Op deze manier komen we tot volgend resultaat:

Mensen en materialen,

1. Decretale graden
7. eenduidig fysiek onthaal
10. deontologische code
11. professionele dienstverlening
19. organogram
20. MAT
22. flexibele personeelsinzet
23. competentie management
24. gezamenlijke ICT
25. iedereen fysiek, degelijk en veilig op de juiste plaats gehuisvest

die doorheen de processen samenwerken,

- 12. productcatalogoog
- 17. organisatiebeheerssysteem
- 18. beheersovereenkomst
- 21. delegatiebeleid

om ambities en doelstellingen te bereiken,

- 5. meerjarenplan

voor individuele klanten en de samenleving als geheel,

- 5. meerjarenplan
- 8. klantencharter
- 9. klachtenprocedure

betaald met publieke middelen,

- 5. meerjarenplan
- 6. monitoring
- 26. belasting en retributieanalyse
- 27. budgethouderschap
- 28. liquiditeitsbuffer

uitgedragen via heldere externe communicatie,

- 13. website
- 14. extern communicatieplan
- 15. huisstijl
- 16. systeem voor inspraak

door producten te leveren,

- 7. eenduidig fysiek onthaal
- 8. klantencharter
- 9. klachtenprocedure

binnen de vastgestelde beleidskaders en politieke visie,

- 2. systeem beleidsbeslissingen
- 3. beleidsorganen
- 4. afsprakennota
- 5. meerjarenplan

ondersteund door efficiënte interne communicatie

- 29. intern communicatieplan

Hieruit blijkt dat op de verschillende vlakken van de organisatie en haar doelstellingen, het lokaal bestuur actief bezig is met de doelstellingen van het vorige meerjarenplan.

2.5 Burgerparticipatie en tevredenheidsmeting

Op 27 januari 2019 en aansluitend op een tevredenheidsmeting over de werking van ons lokaal bestuur werd in het gemeenschapscentrum een klantenevent georganiseerd. De resultaten van de tevredenheidsmeting werden er bekendgemaakt en de burger kon deelnemen aan 4 praatgroepen die ieder een onderwerp aansneden:

- Communicatie met de burger (hoe communiceren we met de burger?)
- Inspraak en participatie (verenigingen, adviesraden, burgerinitiatieven,...)
- Zorgen voor elkaar (Wat is hiervoor nodig?)
- Klantgerichtheid (hoe gaan we om met de klanten?)

2.5.1 Burgerparticipatie/ klantevent

Verslag praatgroep communicatie

Praatgroep 1

Er daagden 3 personen op (een ouder koppel en een jonge vrouw).

Ook schepen Jan Loddewijkx was aanwezig.

Een geringe opkomst, maar de input die ze gaven was erg waardevol. Vooral de combo senioren jong gezin maakte het gesprek interessant.

Input:

- **Informatieblad:** dit is erg gericht op senioren. (Waarschijnlijk is dit kanaal erg geschikt voor die doelgroep.) Jongeren en jonge gezinnen komen te weinig aan bod. Initiatieven zoals de Buitenspeeldag, picnic (sorteergemeente) en evenement Sinterklaas vielen erg in de smaak. De frequentie van het infoblad is ok.
- **Website:** niet evident om er iets terug te vinden. Vraag om filter toe te passen op de nieuwsberichten zodat zoekopdracht sneller tot goed einde komt.
- **Interactie:** bewoners worden niet 'getriggerd' om na te denken over de gemeente. Tekort aan transparantie.
- **Transparantie:** er wordt gevraagd om dagordes en besluiten minder te 'verstoppert' op de site. Toegankelijkheid verhogen. Ze vragen om te communiceren 'op maat van mensen', in begrijpbare taal.

- **Meldingskaart:** 5 meldingen in 3 maanden tijd, slechts 2x werden deze beantwoord. Hier is niemand mee gediend. Er worden verwachtingen gecreëerd die we niet altijd kunnen invullen. Bovendien wordt er geen 'prioriteit' verleend aan sommige meldingen. Elk bericht wordt volgens zelfde protocol behandeld. Een melding over sluikstorten heeft zelfde prioriteit als een suggestie voor zebrapaden.
- **Sneeuwval:** bestaan er 'protocols' waar er eerst moet gestrooid worden bij sneeuwval? Op woensdagnamiddag bv. aan de sporthal?
- **Digitaal infobord:** zo komt de info tot bij de mensen (ipv van mensen zelf info moeten vergaren). Uiteraard hangt hier een prijskaartje aan vast. Ook moet de inplanting besproken worden, net als de inhoud (nieuw? Activiteiten?)
- **Meer communiceren (tevredenheidsenquête):** moet er dan méér gecommuniceerd worden of via bijkomende kanalen? Moeilijke discussie. Elke doelgroep kan op een andere (betere) manier benaderd worden, het is kwestie van hier een goed evenwicht in te vinden.

Praatgroep 2

Er daagden 4 personen op (een ouder koppel en 2 bevriende mannen, allen actief in het verenigingsleven). Ook schepen Jan Loddewijckx was aanwezig.

Input:

- **Website:** de gegevens van de verenigingen vermeld op de website zijn niet meer actueel. De verenigingen hebben zelf de bevoegdheid/verantwoordelijkheid om deze gegevens aan te passen maar dit gebeurt amper/niet. De gemeente kan de verenigingen periodiek aanspreken op hun verantwoordelijkheid hierover. We moeten ons de vraag stellen: moeten de verenigingen uitgebreid vermeld worden op de gemeentelijke website? Of hebben ze zelf een website en is een verwijzing voldoende? Of kunnen we hen de keuze geven, want activiteiten aankondigen op onze website heeft ook een meerwaarde... maar dat betekent dubbel onderhoud voor de vereniging? Is het de taak van de gemeente om verenigingen voor te stellen? (intensieve tijdsbesteding) De website wordt bestempeld als 'onduidelijk' en 'verouderd'.
Bij lancering van de nieuwe website opnieuw toelichten aan de verenigingen hoe ze hun pagina kunnen onderhouden en activiteiten kunnen toevoegen.
- **Contact:** als een bewoner met vragen zit, is het niet duidelijk tot wie hij/zij zich moet richten. Welke schepen is hiervoor bevoegd? En op welke manier mogen we de schepen contacteren? Moet dit aangetekend?
- **Meldingskaart:** ook hier 2x meldingskaart ingevuld zonder gevolg (wel al 2 à 3 jaar geleden)
- **Facebook:** misschien moet er een opsplitsing gebeuren: 1 FB-pagina voor gemeente 'algemeen' en dan bijvoorbeeld enkele 'sub-pagina's' voor meer specifieke afdelingen (jeugd, cultuur,...) zodat mensen die zich enkel interesseren

in cultuur deze subpagina kunnen liken zonder dat ze alle info van de gemeente hoeven te zien.

- **Verenigingen:** ze krijgen nu slechts enkele lijntjes in het infoblad ter beschikking, voor het aankondigen van activiteiten. Ze vragen om meer ruimte om hun vereniging (of activiteiten) meer kenbaar te maken. Eventueel in de vorm van een rubriek 'vereniging in de kijker'. De werkwijze (e-formulier) om een activiteit op te laten nemen in het infoblad was niet door alle verenigingen gekend; kan dit niet samen verlopen met gepubliceerde activiteiten op de website?
- **Chiro:** er is een poort geplaatst in de omgeving van het GC De Maere en het chirolokaal. De inbreng van de chiro werd hierbij niet gevraagd en dat wordt erg betreurd. De jongeren (die onze toekomst vormen) vormen zich nu een (verkeerd) beeld van de politiek. Waarom kon hier geen voorafgaand overleg plaatsvinden waarbij alle betrokken partijen hun mening kunnen geven (i.v.m. praktische afspraken)?
- **Activiteiten:** verenigingen die activiteiten gepland hebben, vinden het opportuun om nadien een evaluatieformulier in te vullen zodat enkele suggesties/bemerkingen kunnen geuit worden. Misschien kan er een automatisch formulier verstuurd worden na elke verhuur met de vraag om feedback?
- **Wifi:** vraag is er wel degelijk. Tegenwoordig kunnen er met de smartphone betalingen gebeuren tijdens activiteiten van verenigingen, in dat opzicht is Wifi wenselijk.

Verslag praatgroep Inspraak en participatie

(verenigingen, adviesraden, burgerinitiatieven,... Hoe zorgen we voor inspraak en participatie door de burger?)

Praatgroep 1

10 burgers aanwezig.

De moderator Piet legt de bedoeling van de praatgroep uit. De aanwezigen mogen hun kernwoord(en)/onderwerpen op een post-it (zie nr.1 tot en met 10) noteren en deze nadien toelichten.

1. Logistieke ondersteuning.

Wanneer de chiro van Winge op kamp gaat moeten zij zelf zorgen dat al het kampmateriaal ter plaatse geraakt. Bij de organisatie van Winge kermis moeten de organiserende verenigingen zelf zorgen dat zij de dranghekken eerst gaan halen bij de gemeente voor ze deze kunnen plaatsen. Dit is niet altijd gemakkelijk: niet iedereen beschikt over een aangepast transportmiddel? Kan de gemeente hierin een bijdrage leveren door: de dranghekkens op de juiste locatie te brengen en nadien terug op te halen? Zij beschikken over aangepaste vervoersmiddelen.

I.v.m. het kampmateriaal van jeugdbewegingen voorziet bv. de gemeente Lubbeek een container en transport. Zou de gemeente Tielt-Winge kunnen zorgen voor ondersteuning?

2. Overleg -Bindend advies? - Experten? Leken?

Hoe is de samenstelling van een adviesraad? Bestaat deze alleen uit experts, die op voorhand gestuurd zijn? (Natuurpunt vroeger)? Of kunnen, afhankelijk van het onderwerp, er ook leken aan deelnemen? Want soms ben je beter met een leek die “out of the box” denkt... bv. schoolomgeving, heeft specifieke aandachtspunten m.b.t. veiligheid, bv. inrichting wijk met een speelpleintje?

Je moet vertrekken van het positieve. Kunnen wij als burger een bijdrage leveren voor de gemeente? Bv. door in een wijk de vuilniszakken samen op de hoek van de straat te zetten in plaats van aan elk huis?

Vanuit buurtwerking bewoners zelf voorstellen laten formuleren, zelf mee laten bepalen bv .creëren van groene zones? Is er budget beschikbaar?

3. Buurtparticipatie: bepaald budget, onderhoud, banken plaatsen met als doel het bevorderen van het sociaal contact.

In een wijk kunnen verschillende mensen samen “iets doen” , mensen geraken geïnspireerd. Is er een budget? En hoe kunnen we dit zo goed mogelijk besteden?

Conclusie 2+3: een duidelijke interesse naar wijkcomités en buurtwerking.

4. Elk beleidsdomein automatisch koppelen aan een organisatie “uit het veld”(adviserende rol).

5. Mensen koppelen – werkgroepen die zich met éénzelfde problematiek bezighouden bv. erosiebestrijding, waterhuishouding, armoedebestrijding

Bv. Natuurpunt heeft een expertise in huis rond o.a. erosiebestrijding. Maar deze experts kunnen aangevuld worden met leken die een andere kijk hebben op die problematiek, ze kunnen elkaar aanvullen. Zie ook punt 2.

6. Blaadje” Tielt Wingse” gebruiken als burgerplatform?

Neen, kan niet. De “Tielt-Wingse” is geen gratis forum.

Er moet wel een kanaal zijn waardoor mensen mekaar kunnen vinden en een contactpersoon.

Via het gemeenteblad? Vroeger waren de activiteiten meer uitgelegd .

Kunnen we ergens ideeën posten? Of oproepen van de burger (hulp nodig)?

Kan dit via de website? Maar die is dringend aan vernieuwing toe...>>>is voor de werkgroep Communicatie.

7. Herwaardering adviesraden – Meer adviesraden: Natuur, Milieu, Duurzaamheid, Ontwikkeling, Samenwerking.

Momenteel zijn de adviesraden vaak "pro-forma"(nodig voor subsidies) en de notulen achterhaald. Adviesraden moeten gehetwaardeerd worden, terug adviseren, nieuw leven inroepen. Er moet ook een terugkoppeling zijn naar de burger:" wat doen we ermee? Wat is het beleid hierover? "

8. Vragenuurtje op gemeenteraad – stel : je verzamelt 50 handtekeningen, mogelijkheid om vraag te stellen op gemeenteraad.

Daar 50 handtekeningen op een vraag toch een representatieve waarde hebben, zou je bv. na de gemeenteraad formeel die vraag moeten kunnen stellen, en er ook formeel een antwoord op moeten kunnen krijgen.

Maar dit is onmogelijk. De vraag moet toch met " kennis van zaken" beantwoord worden. Of je kan je vraag op voorhand binnendoen, afgeven? Maar zijn die handtekeningen wel correct? Want éénzelfde persoon kan er verschillende plaatsen? De kracht van verschillende handtekeningen is wel groter...

Of je kan naar de gemeenteraad gaan en je zegt persoonlijk tegen.... Maar dan kies je partij...en niet iedereen wil hier openlijk voor uitkomen, want als je iets vraagt aan iemand van die partij, denkt men automatisch dat die ervan lid zijn...en niet iedereen heeft dat graag...

Of je kan de vraag aan alle partijen stellen? Aan iedereen?

Maar wat doen de bevoegde verkozenen dan?

Of 1 maand op voorhand je vraag binnendoen, zodat je een formeel antwoord kan krijgen?

Conclusie: bij deze mogelijkheid tot vraagstelling is het belangrijk dat de vraag geregistreerd wordt en dat het antwoord laagdrempelig is.

9. Ondersteunen van initiatieven voor inwoners

10. Recreatieve zones: waar inwoners en verenigingen kunnen ontspannen.

In de gemeente Tielt-Winge bouwt men maar appartementen en huizen. En waar is een ontspanningsruimte met gras, met een speeltuin, en een bank? Is er een samenkomst voor ouderen? Waar kan je hond lopen? Samengevat: Zijn er vanuit Vergunning en Beleid geen voorwaarden voor het bouwen van appartementen? Bv; voor ...appartementen van ...oppervlakte voorziet de regelgeving groen..???? Voorwaarden die de bouwpromotoren moeten respecteren?

En waarom is dit een Klantevent en geen Burgerevent? Klantevent is volgens de aanwezige burgers bekeken vanuit de dienstverlening. Maar we zijn toch allemaal burgers?

Praatgroep 2

14 aanwezigen. Werkwijze: idem zie sessie 1.

1. Gouden Kruispunt: parkeerprobleem

Uitbater Brico aan het woord: Brico ligt op het Gouden Kruispunt naast een gewestweg. En elk weekend is er een parkeerprobleem. Mensen die in het weekend alleen bij Brico snel iets willen halen, komen niet. Zij zien in het weekend hun klanten verminderen, maar op dinsdag is het dan weer drukker. Maar niet iedereen komt op dinsdag terug. Rondvraag bij de burgers rond de tafel of zij in het weekend naar het Gouden Kruispunt gaan winkelen, is nee.

Oplossing parking? Pendelbus? In/uitrit gescheiden? En zo niet gescheiden: uitrijden naar rechts?

Gouden Kruispunt zoekt contact met de burger, wil in dialoog gaan met de inwoners.

2. Glabbeekse steenweg: parkeerprobleem op de baan en ter hoogte van Elfenhuisje

's Avonds staan ter hoogte van het Elfenhuisje heel wat auto's op straat, zonder licht nu het vroeg donker is...want de parkeerplaats achter het Elfenhuisje staat vol.

Sommige inwoners zetten hun auto ook gewoon op straat zelfs al kunnen ze hem ook op hun inrit zetten.

En een bijkomend parkeerverbod in de Bergstraat: in het eerste deel t.h.v. zaal Nut en Vreugd mag niet meer geparkeerd worden. Je moet nu gaan parkeren op het plein aan de kerk. Maar voor mensen die slecht te been zijn is het onmogelijk om in het zaaltje te geraken.

Waarom daar geen éénrichtingsverkeer?

Probleem aankaarten bij mandatarissen. Oprichten van een mobiliteitsgroep, verkeersveiligheid? En dan terugkoppeling?

3. Hangaar Kabouterbos : huurprijs?

De huurprijs: 70 euro per dag is veel geld. Er zijn alleen tafels en stoelen , een toog en weinig glazen. Verder moet je voor alles zelf zorgen. Kan die prijs niet lager?

Antwoord van moderator Piet: Je betaalt ook mee voor de buitenruimte, het Kabouterbos, in vergelijking met zaal St. Denijs waar weinig buitenruimte is.

Misschien moet er vanuit het beleid meer gecommuniceerd worden welke adviesraden er zijn? En hoe je kan aansluiten als vereniging bij...? En dat je dan mee kan beslissen over...?

Verslag praatgroep : Zorgen voor elkaar

Praatgroep 1:

12 personen

Niet gewerkt met post-its. De mensen die rond de gesprekstafel zaten waren geen “schrijvers”.

- Tielt-Winge doet het volgens de deelnemers goed op zowel zorg als opvang. Verscheidenheid van diensten die kunnen worden aangeboden maakt dat mensen langer thuis kunnen blijven wonen.
- Deelnemers geven aan dat het nog steeds niet voor iedereen evident is om binnen te stappen bij het OCMW. Belangrijk daarom dat het lokaal bestuur pro actief op weg gaat. Mensen informeren waar ze recht op hebben, welke zorgmogelijkheden er zijn, ...Eventueel een infosessie hierrond organiseren voor geïnteresseerden.
- Volgens de deelnemers kunnen de huisartsen en de thuisverpleegkundigen een groot verschil maken als ze hun signaalfunctie effectief ter harte nemen. Zij komen vaak als eerste of enige bij de mensen in huis en kunnen hierdoor perfect de spreekwoordelijke deur op een kier zetten voor iemand van het OCMW om samen met de mensen te kijken waar men recht op heeft of waar hulp kan worden geboden.
- Er moet blijvend aandacht geschonken worden aan het voorkomen van vereenzaming. Misschien ook actief de mensen opzoeken die recent weduwe of weduwnaar zijn geworden.
- Sjoko-tof is prima georganiseerd. Zeker het feit dat er verschillende locaties zijn.

Zaken die expliciet vermeld werden :

- Betere vergoeding voor vrijwilligers en dit vooral binnen de mindermobielen centrale
- Het restaurant van LDC Zonnedries toegankelijk maken voor elke senior (ook voor koppels)
- Voorstel om een publicatie te verspreiden binnen de gemeente (misschien jaarlijks) om mensen heel specifiek te kunnen inlichten over hun rechten.

Volgens de deelnemers van de praatgroep is het gemeentelijk infoblad hiervoor niet het meest geschikte communicatiemiddel. Mensen lezen dit niet.

Praatgroep 2:

2 personen

Niet gewerkt met post-its. Met 2 deelnemers leek dit overbodig

Ten gevolge het profiel van de deelnemers ging het vooral over kinderen/opvang.

1. Zou er geen huiswerkbegeleiding vanuit de school kunnen worden voorzien en dit dan ook openstellen voor alle kinderen (ook buiten het project huistaakbegeleiding vanuit het OCMW) ?

Kan er gepolst worden naar de mogelijkheden binnen de verschillende scholen om een half uur studie te voorzien vanuit de scholen, aansluitend op de gewone schooldag.

Kinderen zitten tot 18u in de opvang en moeten nadien nog aan hun huiswerk beginnen. Dit is op termijn niet haalbaar voor werkende ouders. Ook de vanzelfsprekendheid bij de scholen op vlak van de aanwezigheid van een PC binnen elk gezin stoot toch wat tegen de borst.

Binnen de BKO is geen rustige ruimte beschikbaar waar kinderen hun huiswerk kunnen maken vandaar de vraag of dit binnen de scholen kan worden georganiseerd.

2. Nieuw speeltuintje aan sporthal Solveld is zeer beperkt qua omvang en zeker niet uitdagend genoeg. (Maar voorzien voor enkele kinderen en voornamelijk kleuters). Misschien eens het licht opsteken bij andere gemeentes om wat “out of the box” te denken (voorbeeld = Vilvoorde).
 3. Belijning basketveld achter De Maere is nog niet uitgevoerd
 4. De facebookberichten die vertrekken rond de inschrijvingsdeadlines van de sportkampen en grabbelpas worden in dank genomen
 5. Misschien kan BKO ook via de facebook van de gemeente meldingen laten vertrekken op vlak van inschrijvingsdeadlines
-

Verslag praatgroep Klantgerichtheid

Spijtige naam: klantevent, klantgerichtheid

Een klant moet correct en professioneel behandeld worden, een burger ook, maar daar mag ook participatie van komen.

Nieuwe inwoners: uitnodigen en actief opvolgen. In Tielt-Winge is er voor nieuwkomers weinig integratie, een gesloten mentaliteit. Bij het opvangen van nieuwe inwoners, ook het personeel en de verenigingen voorstellen. Eventueel met receptie.

Persoonlijk behandeld worden is een must. Nu worden de burgers soms te droog behandeld. Klantvriendelijkheid in alle facetten beoefenen

Telefoonvriendelijkheid:

- (Sneller opnemen)
- Naam en functie vermelden
- Niet 10x doorschakelen
- Bij doorschakelen het verhaal vertellen, zodat de burger het zelf niet moet herhalen

Openingsuren:

- Werkende mensen hebben liever 2 of 3 avondopeningen. Hoewel ze snappen dat het een belasting is om het georganiseerd te krijgen.
- Voor specifieke dossiers: afspraken maken!
- Zaterdag open zijn is teveel van het goede. Vergelijking met banksector: daar waren het altijd dezelfde mensen, daar was het ook niet nuttig.
- Dinsdag tot 20u is misschien al een gemakkelijkere aanpassing.
- 9u om te openen is ok.
- OCMW en gemeente moeten dezelfde openingsuren hebben, afgestemd op mekaar dus.

De baliemedewerker

Hoffelijk, vriendelijk

- Kennis van zaken: algemeen
Specifiek: eventueel een afspraak maken
- Dus: all rounders voor de frontdesk, specialisten in een backoffice □
Proactief:
 - Op voorhand nadenken over alle mogelijke aspecten
 - Extra's meegeven ○ Jobkennis ○ Doorsturen naar andere diensten. Bvb van RO naar Hartje Hageland, provincie,... ○ Meedenken
 - Samenwerken met ziekenfondsen bvb
- Goed opgeleid, blijvend leren
- Afspraken maken met iedereen
- Detecteren wat de eigenlijke vraag is
- Info op mensenmaat, niet universitair

- Enthousiasme, lachen
- Basis = respect

Te behandelen dossiers:

- Er is nu een slechte website, maar er zou zoals bij de dokter, een digitaal platform moeten komen om afspraken te maken, met reminders van mail en sms
- Maar ook denken aan digibeten en ouderen. Telefonische afspraken moeten blijven bestaan.
- 2 momenten moeten blijven:
 - Vrije uren
 - Afspraken: misschien sowieso altijd voor bepaalde dossiers

Privacy:

De privacy is nul. Zeer spijtig

Lokalen voor discrete, moeilijke kwesties. Er zijn er, maar dat is blijkbaar niet duidelijk. Ergens duidelijk vermelden dat dat kan.

Verschillende punten:

Systematisch bezoeken van ouderen

- Soms is er een drempel om iets te komen vragen, ook omdat de mensen te weinig geïnformeerd zijn
- Infoblad informeert te weinig
- Toegankelijkheid: geen mening over, ok, denken ze

Achteraf willen ze:

- Dat er iets gedaan wordt met hun mening
- Dat ze feedback krijgen
- Dat er nog zo eens iets georganiseerd wordt
- De resultaten moeten gemeld worden
 - Apart, zoals de A4 de aparte folder. Die had hen nu ook over de streep getrokken.
 - Website met banner
- Dit is een topinitiatief. Zolang er achteraf maar iets mee gedaan wordt

2 off topic punten

- Gescheiden rioleringen beter opvolgen. Streng zijn.
- Verkeersmobiliteitsplan is niet altijd logisch of goed doordacht.

Conclusie:

Het opzet van dit event was om tot burgerparticipatie te komen. Samen dingen denken en doen, expertise en kennis delen tussen het lokaal bestuur en zijn inwoners. Dat is waar we voor gingen. Er waren ongeveer 50 personen aanwezig op het klantevent.

Verschillende inwoners hebben deelgenomen aan de praatgroepen wat leidde tot volgende suggesties:

- Communicatie

Het infoblad is zeer gericht op senioren. Info voor jonge gezinnen komt minder aan bod maar zij informeren zich ook via andere kanalen. Frequentie van het verschijnen van het infoblad is ok. Tevreden van de organisatie van massa-evenementen om een groepsgevoel 'als Tielt-Wingenaar' te bekomen.

Werkpunten:

- Website: moeilijk om iets te vinden. Vraag om filter toe te passen op nieuwsberichten (vb. jeugd, sport, cultuur). Besluiten minder verstoppen en toegankelijkheid verhogen. Begrijpbare communicatie en grote zoekbalk à la google. Momenteel niet mobile-friendly
- Meer aandacht voor verenigingen op website (vb. aanpassen van gegevens)
- Interactie: geen trigger, te weinig transparantie
- Meldingskaarten: te weinig reactie. Geen protocol van prioriteit.
- Suggestie: digitaal infobord.
- Meer communiceren: bewoners weten niet tot wie men zich moet richten met vragen.
- FB: algemene pagina opsplitsen en via een link naar specifiekere pagina's.
- Vereniging: te weinig ruimte in infoblad. Werkwijze om activiteit op te nemen in infoblad (te beperkt gekend).
- Activiteiten: leuk om automatisch een evaluatie in te vullen (vb. rond de infrastructuur en de activiteiten)
- Wifi voor verenigingen: om betalingen te kunnen doen bij activiteiten

- Inspraak en burgerparticipatie

Werkpunten:

- Logistieke ondersteuning bij kampen en kermissen door bestuur
- Adviesraden: samenstelling mix experts en leken. Herwaardering van adviesraden:
nieuw leven, terugkoppeling naar burger, inspraak van burger gewenst.
Hervorming/herbekijken van de huidige werking adviesraden
- Buurtparticipatie: vraag naar buurtcomité en buurtwerking
- Nood aan meer uitleg over gepubliceerde activiteiten (infoblad), burgerplatform,...
- Vragenuurtje op gemeenteraad. Nood aan procedure om vragen te stellen aan beleid en een laagdrempelig antwoord te ontvangen
- Recreatieve zones: beleid rond combinatie groene zones en bouw
- Parkeerproblemen: Gouden Kruispunt, Glabbeeksesteenweg en Elfenhuisje (veel auto's op straat), Bergstraat parkeerverbod (zeker voor minder mobiele

personen). Nood aan mobiliteitsgroep om in dialoog te gaan met beleid. Te weinig communicatie nadien (over verdere verloop).

- Communicatie: meer informeren hoe burgers lid kunnen worden van adviesraden of comités

- Zorgen voor elkaar

Over het algemeen is men tevreden van het aanbod en de diensten. Sjoko-Tof is een goed draaiende organisatie.

Werkpunten:

- Tevreden maar drempel om OCMW binnen te stappen.
- Blijvend aandacht schenken aan 'vereenzaming'.
- Betere vergoeding voor vrijwilligers.
- Restaurant LDC toegankelijk maken voor elke senior.
- Infoblad niet meest geschikte middel om informatie rond rechten te verspreiden (focus op senioren).
- Vraag naar huistaakbegeleiding vanuit school (studie aansluitend op schooldag). Binnen IBO geen rustige ruimte beschikbaar.
- Nieuwe speeltuin aan de sporthal is te beperkt. Misschien eens out-of-the-box denken (vb. Vilvoorde).
- Geen lijnen basketveld De Maere.
- FB berichten voor inschrijvingen activiteiten sporthal zeer positief en vraag dat IBO dit ook doet voor inschrijvingen voor opvang in vakanties.

- Klantgerichtheid

Werkpunten:

- Nieuwe inwoners uitnodigen en actief opvolgen. In Tielt-Winge is er voor nieuwkomers weinig integratie, een gesloten mentaliteit. Ook het personeel en de verenigingen voorstellen. Eventueel met receptie.
- Persoonlijk behandeld worden is een must. Nu worden de burgers soms te droog behandeld. Klantvriendelijkheid in alle facetten beoefenen.
- Telefoonvriendelijkheid: naam en functie vermelden, niet 10x doorschakelen en bij doorschakelen het verhaal vertellen, zodat de burger het zelf niet moet herhalen.
- Openingsuren: werkende mensen hebben liever 2 of 3 avondopeningen, maar begrijpen dat het niet altijd even praktisch realiseerbaar is. Zaterdag open is niet nodig. Opening op dinsdag tot 20u is misschien wel haalbaar. Openingsuren OCMW en gemeente afstemmen. Werken op afspraak voor specifieke dossiers maar ook periode van vrije toegang behouden.
- De baliemedewerker: all rounders voor de frontdesk en specialisten in de backoffice. Proactief werken, bijvoorbeeld extra's meegeven, jobkennis, inhoud

en vriendelijkheid, doorsturen naar andere/juiste diensten en samenwerken met ziekenfondsen (niet altijd mogelijk omwille van GDPR)

- Behandelen dossiers: slechte website en nood aan digitaal platform met reminders via mail en sms. Ook denken aan digibeten en ouderen. Telefonische afspraken moeten blijven bestaan.
- Privacy: te weinig privacy. Nood aan lokalen voor discrete en moeilijke kwesties.
- Communicatie: willen feedback (negatief en positief) krijgen. Vermelding resultaten via een aparte folder of website. Kort op de bal spelen.

2.5.2 Tevredenheidsmeting



Resultaten van de tevredenheid enquête

Vanuit de werkgroep Klant/Samenleving werd beslist om een tevredenheidsenquête te organiseren in functie van het product 'Klantencharter is vastgelegd'. Deze enquête liep van 1 oktober 2018 tot en met 15 december 2018 in de locaties Sociaal Huis, gemeentehuis, GC De Maere, de academie ART, Elfenhuisje, bibliotheek, sporthal, Lokaal dienstencentrum Zonnedries en drie locaties van IBO.

Er werden enquêtebussen voorzien en de enquêteformulieren werden opgemaakt in samenwerking met de communicatieambtenaar. Er werd gekozen voor een eenvoudige lay-out van de vragenlijst met maximale toegankelijkheid. 902 inzendingen werden ontvangen. Uit de algemene resultaten van de tevredenheidsenquête kunnen we halen dat 80,5% de dienstverlening als 'zeer goed' heeft beoordeeld, 14,5% gaf de beoordeling 'goed', 3% gaf weer niet tevreden te zijn van de dienstverlening en 2% had hierover geen mening.

De werkpunten die uit de enquête kwamen zijn gegroepeerd onder de volgende items:

- IBO Houwaart
- Communicatie
- Digitalisering
- Openingsuren
- Privacy
- Parking
- Wifi
- Klantvriendelijkheid

De positieve punten die werden aangehaald kunnen we weergeven als volgt:

- Vriendelijk
- Duidelijk
- Hartelijk
- Behulpzaam
- Tevreden
- Leuk
- 10 op 10
- Kwaliteit
- Doe zo verder

De diensten hebben van de inwoners een grote onderscheiding gekregen op het vlak van dienstverlening. 20% van de burgers die een formulier hebben ingediend, stellen dat er nog verbetering mogelijk is.

Verbeterpunten

Naar aanleiding van de tevredenheidsmeting kwamen een aantal verbeterpunten naar boven. Ze werden gebundeld per locatie.

OCMW (60 enquêtes: 54 zeer goed, 3 goed, 2 neutraal, 1 niet goed)

- oprichting noodkas om mensen zonder geld eten te geven, geen verbetering nodig, voldoende cash mogelijkheden
- gebrek aan parking mogelijke parkings zichtbaar aanduiden is een verbeterpunt
- snellere afhandeling/behandeling van dossiers:
Maatschappelijk werkers houden zich aan de wettelijke termijnen en hebben de mogelijkheid om dringende zaken te regelen via de voorzitter.
- vroeger opendoen:
OCMW is voor publiek open vanaf 8u30 dit is half uur vroeger dan gemeentehuis.
Uurregeling afstemmen binnen lokaal bestuur kan verbeterpunt zijn.
- minder druk op personeel en meer tijd voor cliënt:
is een issue dat kan aangepakt worden via eventuele werkdrukopvolging sociale dienst uitgevoerd door externe organisatie.
- te persoonlijke vragen aan onthaal: is te bespreken met de onthaalmedewerkers
- andere jurist inhuren:
is eenmalig weergegeven en een persoonlijke mening, de beoordeling van mensen is relatief en subjectief

LOKAAL DIENSTENCENTRUM ZONNEDRIES (48 enquêtes: 42 zeer goed, 6 goed)

- geen taart na middagmaal, liever een stuk fruit (subjectief)
- meer dansnamiddagen, te bespreken met centrumleider

GROEPSSOPVANG HET ELFENHUISJE (75 enquêtes: 67 zeer goed, 5 goed, 2 neutraal, 1 niet goed)

- minder sluitingsperioden: te bespreken met verantwoordelijken rekening houdend met continuïteit van de dienstverlening en afwegen bezettingsgraad

-digitaler worden: is een proces dat opgevolgd wordt en waar mogelijk bijgestuurd wordt.

-parkeergelegenheid: is een issue maar we zien niet onmiddellijk een oplossing

-elektronisch verslag uitbreiden met verslaggeving over dag verloop: zal bekeken worden bij de implementatie van een nieuwe software (Cekiro wordt vervangen)

-meer communiceren: is een op te nemen verbeterpunt

-meer open zijn/vervanging: zie minder sluitingsperioden

-teveel personeel dat wisselt bij de baby's: het streven naar continuïteit en de zoektocht naar deskundig personeel brengt periodiek wijzigingen in het personeelsbestand.

-terug koffiepauze voor de begeleiding (rustmoment creëren): is interne werking te bespreken met de verantwoordelijken

GC DE MAERE (49 enquêtes: 44 zeer goed, 5 goed)

- Koffie tijdens het wachten: in De Maere is dit niet evident. In de bib daarentegen kan dit een optie zijn als ontmoetingsplaats.
- Meer open in de namiddag en langer open: Moet bekeken worden binnen de ganse organisatie
- Betere parking, de kasseien zijn moeilijk voor ouderen: Is reeds jaren een heikel punt. De kasseien werden al eens opnieuw aangelegd ..

ACADEMIE: (49 enquêtes: 44 zeer goed, 5 goed)

- Wifi: Moet bekeken worden binnen de ganse organisatie
- Lokaalkeuze voor organisatie concerten afstemmen op aantal te verwachten aanwezigen Logisch

BIBLIOTHEEK: (68 enquêtes: 61 zeer goed, 4 goed, 3 niet goed)

- Meer Engelstalige boeken: In de mate van het mogelijke. (De vraag werd door 1 persoon gesteld)
- Lijst van de recente uitgaven uitbreiden: We werken permanent aan het updaten van de collectie. Moet met het bib team bekeken worden.
- Internetverbinding van de Mac computers werkt niet altijd: Dit moet verholpen worden.
- Trage computers voor de gebruikers Niet essentieel.

- Box om materiaal in te droppen bij sluitingsuren Wordt bekeken naar praktische haalbaarheid.
- Langere openingstijden, meer openingsuren Moet bekeken worden binnen de ganse organisatie.
- Meer kwaliteitsfilms kopen
De bibliotheken stellen zich meer en meer de vraag of dit nog wel hun rol is.
 - Soms storing door luidpraters en ouders met kinderen: De bibliotheek is niet zodanig groot dat er afgelegen stille hoeken kunnen gemaakt worden. Aanwezigen kunnen wel erop gewezen worden dat dit een bibliotheek is en geen speelzaal... Ontmoetingsfunctie?
 - Boeken over bloemschikken Die zijn er al.
- Dvd's gratis te leen Kan niet.
- Iets vroeger mailen als de vervaldag in de buurt komt Zit in het PBS systeem verwerkt maar zal bekeken worden.
- E-books op eigen reader Kan nu al.
- Films langer en goedkoper mogen huren Wordt bekeken.
 - Meer Franse boeken Zie vraag over Engelstalige boeken
 - Koffiemachine: Gezien de ontmoetingsfunctie wel een goed voorstel
 - Warme dranken automaat: Idem supra
 - Meer lezingen: Budgettaire gezien zitten we aan het maximum en in orde van grootte is dit ok
 - Boeken per genre zetten: Wij zetten de boeken volgens afspraken binnen de regio-werking / wordt bekeken
 - Te veel rommel: Hangt er van af wanneer je komt en afh. van al dan niet opdagen van vrijwilligers - Vriendelijkheid laat te wensen over
- Catalogus klopt niet met wat er staat: Gaan we checken maar lijkt ons quasi niet mogelijk

SPORTHAL: (59 enquêtes: :27 zeer goed, 12 goed, 7 neutraal, 3 niet goed)

- Betere openingsuren cafetaria (zaterdagmorgen vanaf 9.30 uur)
- Onderhoud kan beter
- Altijd iemand aan de inkom zetten
- Sportclubs zichtbaar in de hall zodat nieuwe bezoekers het aanbod leren kennen
- Zorgen dat er tijdens wedstrijden iemand aanwezig is
- Luchtverversing/airco is reeds meer dan een jaar stuk
- Douche repareren
- Verwarming voor de supporters
- Overdekte fietsenstalling
- Meer soorten sport aanbieden

- Gratis sportdrank
- De lichten op tijd aan doen in de sporthal
- Ijs voorzien voor bij blessures
- Fitness die deel uitmaakt van de sportdienst en niet op zelfstandige basis

IBO: (68 enquêtes: 60 zeer goed, 7 goed, 1 niet goed)

- Accommodatie Houwaart:
men is zich hiervan bewust. Er wordt naar een oplossing gezocht maar dat lukt niet in 1-2-3

GEMEENTEHUIS: (427 enquêtes: 327 zeer goed, 84 goed, 8 neutraal, 8 niet goed)

- Extra openingsuren, tweede avondopening: dit wordt bekeken
- Opening Hartje Hageland gelijklopend maken met openingsuren gemeentehuis:
- Drank, koekjes en snoepjes aan de balie: we denken eerder aan bv een kralentafel voor de kinderen
- Privacy aan de loketten: we willen het onthaal en dienst bevolking aanpakken met extra aandacht voor de privacy
 - Vriendelijkheid: de baliemedewerkers volgen momenteel een opleiding die interessant is voor iedereen die met burgers in contact komt. Eventueel periodiek laten terug komen. Vooral op klantgerichtheid werken.
- Sneller toegang tot informatie: inzetten op digitalisering opnemen in klantencharter? - Sneller antwoorden op mails: inzetten op digitalisering opnemen in klantencharter?

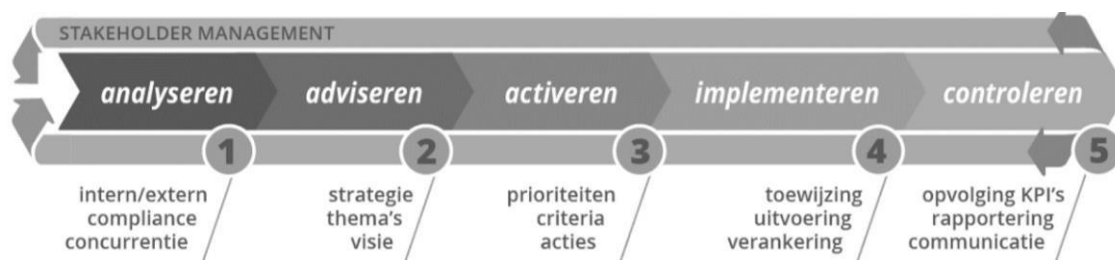
Nota: van de 427 invulformulieren werden er 77 opgehaald tijdens het seniorenfeest en 350 ontvangen in het gemeentehuis zelf.

2.6 Duurzaamheidsanalyse

Duurzaamheidsthema's zijn niet weg te denken uit de beleidsplanning van lokale besturen. Doordat het zo'n veelzijdig en verreikend begrip is, treedt er als snel versnippering van initiatieven op (energie, milieu, sociaal, mobiliteit, SDG's ...). Het lokale bestuur Tielt-Winge stelde zich dan ook de vraag hoe men kan afstappen van het ad hoc gebeuren en echt evolueren naar een geïntegreerd duurzaamheidsbeleid, dat geborgd is in de organisatiewerking.

Het Lokaal Bestuur besliste om het duurzaamheidsbeleid te integreren in haar omgevingsanalyse om van daaruit een geïntegreerd beleid te worden via de doelstellingenboom. Het Lokaal Bestuur deed dit door in te stappen in het pilootproject "Integrale duurzaamheidstool voor lokale besturen". Het project "Integrale duurzaamheidstool voor lokale besturen" bouwt voort op de Sustatool methode, maar houdt rekening met bijzondere elementen die eigen zijn aan lokale besturen. De Sustatool methode voor KMO's werd ontwikkeld door professor Hans Verboven.

De Sustatool methode is een toegankelijk managementproces in 5 fasen gebaseerd op een systeem van continue verbetering. Daarnaast is er een volledig individualiseerbaar dashboard van 15 duurzaamheids- en optimalisatiethema's verspreid over het interne procesniveau, het interne organisatieniveau en thema's die zowel intern als beleidsmatig van belang zijn. Per thema worden tientallen concrete en uitvoerbare duurzaamheidsinitiatieven beschreven die vaak ook een financiële meerwaarde bieden. Bovendien biedt de Sustatool een individualiseerbare reeks van standaardindicatoren over alle thema's die een perfecte monitoring van de voortgang van de meetbare acties toelaten.



De Antwerp Management School stond ons bestuur bij om duurzaamheid te integreren in het operationeel beleid met aandacht voor organisatiebeheersing en kwaliteitsmanagement. Hierbij is het uitgangspunt dat duurzaamheidsinitiatieven en –

beleid niet als bijkomende last mogen worden ervaren, maar moeten worden ingebed in de reguliere werking van de organisatie.

De opbouw gebeurde in 3 fasen:

- 1) Analyseren van de werking van ons bestuur en uitklaren of er reeds iets ondernomen werd rond duurzaamheid. Dit gebeurde door de afname van individuele interviews van iedereen die in de werkgroep duurzaamheid zat. De bedoeling was een maturiteitsniveau te bepalen van het bestuur aangaande duurzaamheid.
- 2) Vervolgens werd in een tweede fase een tweede workshop georganiseerd om iedereen te laten kennismaken met de Sustatool thema's, prioritering binnen deze thema's, kennismaking met de SDG's en opstelling van een materialiteitsmatrix voor de organisatie. Fase 1 en 2 resulteerden in een verslag workshop 2 en een duurzaamheidsverslag (zie bijlagen)
- 3) Tot slot werden in fase 3 de prioriteiten bepaald waarrond het bestuur wil werken. In bijlage is de PPT terug te vinden waarrond tijdens de derde workshop gewerkt werd. Dit leidde uiteindelijk tot de keuze van 2 SDG's; SDG 12 verantwoorde consumptie en productie en 13 klimaat acties waarrond verdere acties opgebouwd worden en die opgenomen worden in de doelstellingenboom.

Vanuit deze keuze van 2 SDG's in combinatie met 5 sustatool thema's maakte de werkgroep duurzaamheid volgende keuzes:

Beeldmatig niveau - Milieu					
Het thema milieu-impact is gericht op de overlast die het lokaal bestuur veroorzaakt voor omgeving en milieu. Deze overlast kan zijn oorsprong vinden in diverse aspecten zoals afval, geluidspolutie, bodemvervuiling, emissies, afvalwater en geurhinder.					
	korte termijn	lange termijn	Intern/extern	budget?	opnemen
Cluster meten = weten					
Vanuit het burgemeestersconvenant inzetten op wetenschappelijke studies op lokaal niveau (vb curieuze neuze) frequenter herhalen			extern	nee	
Cluster Planning en reglementering					
ondergrondse glascontainers			extern	ja	
dihtar invoeren	2		extern	ja	onder voorb.
RUP gouden kruispunt, duurzaamheidsaspect opnemen (bv fietsen promoten)		1	extern	ja	ja
openbaar vervoer klimaatneutraal op ons grondgebied			extern	nee	
afvalreductie bij aankoop in supermarkten, geen of minder verpakkingsmateriaal			extern	nee	
deftige fietspaden aanleggen in de gemeente			extern	ja	
deelfietsen aanbieden			extern	ja	
hemelwaterplan opstellen			extern	nee	
bijkomende gescheiden riolering aanleggen			extern	ja	
taks op overvliegende vervuilende vliegtuigen (CO2 norm invoeren)			extern	nee	
plastic verwerken tot funderingsmateriaal voor onder wegen			extern	ja	
Cluster Lead by exemple infrastructuur					
afvalbeheer per verdieping uitwerken / instaan voor eigen afvalbeheer (scheiden, centraliseren) binnen personeel	2		intern	ja	ja
voorloper zijn in afvalreductie op evenementen			intern	ja	ja
einduur bij evenementen(bv 4 uur) om geluidshinder tegen te gaan + controle door politiezone			extern	nee	
minder afdrukken/printbeleid/minder printers			intern	nee	ja
minder infrastructuur / gebouwen verkopen, zo weinig mogelijk locaties		1	intern	nee	ja
onze infrastructuur klimaatrobust uitbaten		1	intern	ja	ja
de klimaatneutrale uitbatingsacties (bv zonnepanelen) kenbaar maken in dat gebouw / bewustmaking gebruikers infrastructuur van het energieverbruik (normaliseren, reglement, afspraken, controle)			extern	nee	
Cluster samenwerking met burgers					
meer insectenhôtels en bijenweides		1	extern	ja	
biodiversiteit verhogen met gerichte acties			extern	ja	
burgers informeren over milieuvriendelijke initiatieven			extern	nee	ja
co-housingprojecten stimuleren via RO-beleid			extern	nee	
hergebruik voedseloverschot			extern	nee	
acties om pesticidengebruik bij particulieren en landbouwers te verminderen			extern	nee	

Procesniveau - Duurzame aankopen					
Het thema duurzame aankopen heeft betrekking op de aankoop van goederen en diensten die rechtstreeks of onrechtstreeks nodig zijn voor de werking van het lokaal bestuur. Het thema wordt breed opgevat en loopt van grondstoffen tot kantooormateriaal, wagenpark tot onderaannemers. Transparante communicatie met leveranciers leidt tot procesverbetering en een efficiënter en gunstiger aankoopbeleid.					
	korte termijn	lange termijn	Intern/extern	budget?	opnemen
Cluster interne bewustmaking	3				
eigen personeel, brooddoos en drinkbus (geen plastic)			intern	nee	ja
geen melk in cups meer kopen, suiker in bulk ipv apart verpakte klontjes			intern	nee	ja
geen SIP toestellen maar kraantjeswater drinken			intern	nee	ja
lycreco-aankopen, knop "vergroenen" gebruiken bij bestelling			intern	nee	ja
VVSG-model voor duurzame aankopen van drukwerk; dit wordt dan de norm in de branche			intern	nee	ja
leidingwater met filters en onderhoudscontract			intern	ja	ja
Cluster duurzaam verplaatsen	2				
leasing-fietsen voor personeel	1		intern	ja	dienstfietsen
deelwagen (CNG of elektrisch) in functie van het kunnen uitvoeren van huisbezoeken			intern	ja	corsa weg, chevy als deelwagen
wagens voor maaltijdbedeling en die van de arbeiders vervangen door elektrische of CNG wagens		1	intern	ja	bij vervanging
Cluster Aanbestedingen en aankopen	1				
centraal aankopen van werkmateriaal zodat verschillende diensten hiervan gebruik kunnen maken	1		intern	nee	ja
proces aanbesteding leveranciers onder de loep nemen/eenvormige, eenduidige aankoopprocedure			intern	nee	
duurzaamheidscriteria in bestekken opnemen / duurzaamheid van een aankoop motiveren in beslissing tov kostprijs / duurzaamheidsattesten opnemen in bestekken			intern	nee	ja
bij aankopen rekening houden met verpakking			intern	nee	
FSC hout aankopen			intern	nee	
korte keten in grootkeuken			intern	nee	
korte keten voor alle inwoners van de gemeente			extern	nee	ja
Cluster patrimonium optimaliseren		3			
groenestroomleveranciers			intern	nee	ja
jaarlijkse analyse van energieverbruik en delen met personeel			intern	nee	ja
werkende lift aanschaffen			intern	ja	ja
verkopende verschillende sites patrimonium of herbestemming (eventueel verhuur)			intern	nee	ja
gebouwen uitrusten waar mogelijk met hernieuwbare en/of duurzame energie			intern	ja	ja
nieuwbouw in plaats van renovatie		2	intern	ja	ja
onderzoek DIFTAR systeem tegenover vuilzakken, geen wachtrij meer voor vuilzakken en geen verplaatsingen hiervoor			intern	nee	ja
total cost of ownership en systeem om het te controleren			intern	ja	

Procesniveau - Aanbod/kernprocessen					
Het thema aanbod omvat alle producten en diensten die het lokaal bestuur in haar portfolio heeft. Een product of dienst wordt enerzijds gedefinieerd door de levensduur, maar anderzijds ook door de functie vervulling, de behoefte die het invult. Dit thema beoogt producten of diensten te ontwikkelen die zo goed mogelijk op de behoeften van de burgers afgestemd zijn, en beperkte ecologische impact hebben en een lange levensduur voorop stellen.					
	korte termijn	lange termijn	Intern/extern	budget?	opnemen
Cluster digitalisering	3				
documenten intern digitaliseren in plaats van printen			intern	nee	ja
digitale facturatie			intern	nee	ja
documenten digitaal bezorgen aan klanten / aanbod e-documenten vergroten op website en indieningsmogelijkheid vergroten			extern	nee	ja
doorzenden livestream van theatervoorstellingen naar woonzorgcentra's			extern	ja	
Cluster ecologische impact verminderen	2				
compostbakken van gerecycleerde kunststof			extern	nee	ja
info verstrekken over korte keten aan burger			extern	nee	ja
sportweek, jeugdactiviteiten, IBO: geen pmd, plastic, aluminiumfolie toestaan (wel brooddoos, drinkbus verplichten)			extern	nee	ja
poetsdiensten, eco producten gebruiken			intern	nee	
grootkeuken, korte keten aankopen			intern	nee	
milieuadviesraad uitnodigen om input te geven voor bruikbare initiatieven			extern	nee	ja
Cluster burgerparticipatie	1				
burger bevragen over noodzakelijk aanbod			extern	nee	
budget voor burgerparticipatie om te kunnen innoveren (bv laadpaal voor auto's)			extern	ja	
Cluster bereikbaarheid aanbod infrastructuur		4			
rationalisatie van fysiek aanbod (nakijken of balie ideaal is voor burger & medewerker)			extern	ja	
bereikbaarheid van de diensten verhogen			extern	ja	
combinatie openingsuren & op afspraak			extern	nee	
elke vorm waaronder het aanbod wordt aangeboden kort uitleggen aan bevolking/gebruiker (bewustmaking), goede onthaalfunctie			extern	nee	
dienstverlening occasioneel op een locatie voor een bepaalde doelgroep clusterel (vb lokaal dienstencentrum)			extern	ja	
aanbod van diensten op zo weinig mogelijk sites			extern	ja	
bestaande infrastructuur optimaal ten dienste stellen van burgers/organisaties			extern	ja	
wijkwerken in de zorg			extern	ja	
rijdend stadskantoor, 1x /maand bezoeken aan huis mogelijk			extern	ja	
Cluster logische organisatie					
meer inspraken diensten bij aanschaf nieuwe systemen (bv notulenbeheer en postregistratie) om noden vast te leggen en te zien wat ideale systeem zou kunnen zijn op voorhand			intern	nee	
realistische afschrijvingstermijnen (levensduur) opnemen in boekhouding			intern	nee	

Beleidsmatig niveau - Energie en grondstoffen					
Het thema energie omvat elke vorm van energieverbruik en - opwekking binnen het lokaal bestuur (met uitzondering van de energie voor transport en distributie). Allereerst wordt gepoogd zo weinig mogelijk energie te verbruiken, daarna wordt zoveel mogelijk gebruik gemaakt van hernieuwbare energie en tot slot wordt energieverbruik uit fossiele brandstoffen zo efficiënt mogelijk georganiseerd.					
	korte termijn	lange termijn	Intern/extern	budget?	opnemen
Cluster hernieuwbare energie		4			
zonnepanelen op de gemeentelijke sites	1		intern	ja	ja
buitenverlichting op zonne-energie			extern	ja	
warmtepompen in plaatst van gasverwarming in eigen organisatie			intern	ja	
proberen het patrimonium waar mogelijk uit te rusten met hernieuwbare energie (geen mazout waar mogelijk)			intern	ja	ja
omzetten kinetische energie van voertuigen naar elektriciteit op wegen			extern	ja	
bij nieuwbouw projecten warmterecuperatie en bodemwarmte verplichten			intern	ja	
lokale stedenbouwkundige verordening: alle nieuwbouw projecten moeten een windpropellor hebben op het dak (windenergie)			extern	nee	
windmolens			extern	ja	
warmterecuperatie onder wegen			extern	ja	
fietspaden gemaakt van zonnepanelen			extern	ja	
energieopwekking uit het GFT afval van de inwoners (warmtenet)			extern	nee	ja, via ecowerf
Cluster duurzame verlichting		1			
LED verlichting in de gebouwen			intern	ja	ja, bij nieuwb
combinatie schakelaar & sensor licht			intern	ja	ja, bij nieuwb
dimbare openbare LED verlichting			extern	ja	ja
Cluster sensibiliseren en verhogen efficiëntie eigen organisatie	4				
sensibilisering personeel rond energieverbruik (lichten doven, toestellen uit zetten of standby)			intern	nee	ja
fietsbeleid promoten			intern	nee	
handen wassen: papieren doekjes, handdoek of blazer? Wat is het beste?			intern	ja	
afvalsortering organiseren en uitbreiden op elke site			intern	ja	
efficiënte interne vervoer/verplaatsingsregeling (vergadering op locatie, geen dubbele verplaatsing, carpoolen)			intern	nee	ja
efficiënte rondes voor huisbezoeken en maaltijden			extern	nee	ja
energie-efficiënte aankopen (wagens, elektrische toestellen)			intern	ja	
douche en lockers voor fietsers en joggers op de werkplekken			intern	ja	
elk gebouw een 'energie-stop' aan de buitendeur, met één klik alle niet noodzakelijke elektriciteit uit (domotica)			intern	ja	onderzoeken
energie-verlieslatende gebouwen verkopen of afbreken en energie-neutraal bouwen (vb IBO Houwaart)			intern	ja	ja
Cluster hergebruik (regen)water					
op alle sites, WC's op regenwater			intern	ja	
vervoer over het water			extern	?	ecowerf
Clusters energiezuinig wonen faciliteren					
renovatiesprojecten in oudere woningen			extern	ja	ja
renteloze leningen voor het renoveren tot energiezuinige woningen			extern	ja	ja
Cluster elektrisch vervoer faciliteren					
snellaadpunten voor fietsbatterijen voor het personeel			intern	ja	
aan elk gemeentelijk gebouw een laadpaal (minstens 1 per deelgemeente)			extern	ja	ja

Organisatie niveau - Ethiek					
Het thema ethiek heeft betrekking op de formele en informele waarden, normen, opvattingen, en structuren die gelden binnen het lokaal bestuur. Het omvat ook de manier waarop medewerkers met elkaar en met leidinggevendenden omgaan. Transparantie en duidelijke waarden en normen zijn belangrijk in de preventie van corruptie en ongeoorloofde praktijken, maar ook voor een goede werksfeer.					
	korte termijn	lange termijn	Intern/extern	budget?	opnemen
Cluster investeren in nieuwe medewerkers	4	1			
Peter/meterschap nieuwe werknemers			intern	nee	
investeren in mensen			intern	ja	
flexibele inzet personeel			intern	nee	
teambuilding			intern	ja	
onthaal nieuwe medewerker bevat deontologische dilemma training binnen de trimester na aanstelling			intern	ja	
nieuwe kandidaat medewerkers aftoetsen tegenover onze normen en waarden			intern	nee	
Cluster deontologie	1				
relatie beleid en administratie op 1 lijn			intern	nee	
contactpersoon integriteit			intern	nee	
leidinggevendenden vervullen voorbeeldfunctie			intern	nee	
dilemma trainingen organiseren			intern	ja	
zaken rond ethiek en deontologie die van toepassing zijn op personeel moeten ook van toepassing zijn op de mandatarissen			intern	nee	
deontologische code regelmatig cursus/communicatie doen naar iedereen			intern	ja	
respectvol omgaan met materiaal en tijd	1		intern	nee	
Cluster opleiding	1				
jaarlijks opleiding van gebruikte software			intern	ja	
cursus communicatie/samenwerken			intern	ja	
klimaatthema per trimester of seizoen in de kijker zetten, beginnen met een massa event voor de medewerkers (sensibiliseren, doelen om te behalen, bonus bij bereiken doelen)			intern	ja	
Cluster inrichten patrimonium		1			
lounge-ruimte voor informele vergaderingen of pauze-moment			intern	ja	
wandelvergaderingen, staanvergaderingen, concreet op locatie vergaderen			intern	ja	
Clusters ethiek naar de burger					
werken op afspraak / digitaal plannen, reservatie			intern	nee	
opstellen intern & extern communicatieplan			intern	?	
2 grote sites maken, administratie (gemeente en ocmw) en werkhuisen arbeiders			intern	ja	
Cluster ethisch consumeren					
aandacht voor verpakkingsmateriaal			intern	nee	ja
gezonde voeding en tractaties sensibilisering			intern	nee	ja
ethisch beleggen als gemeente (aandelen die ethisch verantwoord zijn) / etische keuze verzekeringsmaatschappij			intern	nee	
leefloners inschakelen voor onderhoud gemeente			intern	nee	
reclamedrukwerk afschaffen			extern	nee	
onderhandelen met boeren/handelaars voor levering van voedseloverschotten			extern	nee	
insecten op recepties			intern	ja	

2.7 Trends

Er werd een bevraging bij de diensthoofden gedaan naar direct meetbare trends. Volgende resultaten zijn waardevol om mee te nemen in te ontwikkelen beleid de volgende jaren:

Trends – afdeling vrije tijd

- vraag naar wifi
- betekenisvolle activiteiten
- Cocooning.
- Digitalisering
- mensen willen veel verder rijden om cultuur te beleven.
- Mileubewustzijn
- Enerzijds tekort aan mensen. Anderzijds meer individuele initiatieven.
- De burger wordt mondiger en zal zich vaker tot de politiek wenden
- Verblijfstoerisme neemt gestaag toe
- Het aantal nieuw samengestelde gezinnen neemt toe en op een aantal vlakken vergen zij een andere aanpak/dienstverlening dan traditionele gezinnen.
- Activiteiten ‘moeten leuk zijn’ voor de kinderen.
- Binnen het onderwijs minder plaats voor cultuureducatie.

Trends – afdeling Zorg

- Buurtgerichte zorg stimuleren
- Dementievriendelijke gemeente
- Gezinszorg buiten de ‘gewone’ werkuren
- Mensen willen langer blijven thuis wonen
- 1 loket-functie voor alles wat te maken heeft met zorg/senioren/....
- De zorgprofielen van de mensen veranderen en worden zwaarder
- Meer en meer mensen hebben geen of slechts een zeer beperkt netwerk.
- Keuzemenu's kunnen aanbieden naar onze senioren
- Vraag-gestuurd gaan werken in plaats van aanbod-gestuurd
- De betaalbaarheid van de zorg moet een continue aandachtspunt blijven
- Het aantal mantelzorgers neemt af
- We moeten naar de toekomst toe een dienst gezinszorg ook meer en meer inzetten als gezinsondersteuning bij jongere gezinnen, alleenstaanden met een zorgnood, ...
- We moeten nog meer durven inzetten op het zogenaamde ‘netwerken’ tussen de zorgaanbieders.

Trends – afdeling communicatie

- Mensen willen ‘persoonlijk’ aangesproken worden met informatie of producten die voor hen relevant zijn

- Techniek en digitalisering
- een menselijke ervaring wordt steeds waardevoller.
- De consument wil weten wat merken en bedrijven ondernemen om van deze wereld een betere plek te maken.
- Het lokaal bestuur dient zich bewust te zijn van de maatschappelijke rol die ze te vervullen heeft.
- de smartphone de televisie voorbij als medium
- Inzetten op online inhoud
- Experimenteren met een podcast (audio-uitzending) of een (live) video
- Online bevragen van de inwoners rond noden en beleving.
- Klanten mobiel laten betalen met hun smartphone

Trends – afdeling ondersteunende diensten

- Digitalisering van allerlei interne en externe processen
- Schaalvergroting voor de lokale besturen
- Responsabilisering van het lokaal bestuur voor personeelsproblematieken

Trends – afdeling patrimonium/milieu

- het steeds meer veeleisend worden van de burger als klant.
- Een toename aan activiteiten waarbij beroep wordt gedaan op logistieke ondersteuning vanuit de gemeente
- het probleem van parkeergelegenheid in de gemeente.
- het gemeentelijk patrimonium blijft verouderen
- toenemende aandacht voor mensen met een beperking.
- meer bezorgd te zijn om het milieu, klimaat, overstromingen etc,...
- toenemende communicatie van de burger via mail, telefoon, sociale media

Trends – algemeen directeur

- Externe audit, toegenomen controlemechanismen op dat vlak
- Er wordt meer en meer ingezet op organisatiebeheersing
- Toegenomen mondigheid van de burger (en vaak ook resulterend in juridisering/proceduralisering van probleemdoossiers)

Trends – afdeling personeel

- Flexibele inzet van personeel (vb. Aanpassing uurroosters)
- Digitalisering
- Vereenvoudiging van procedures zodat de organisatie vlotter zou werken

Trends – afdeling sociale dienst

- Hulpvragen stijgen de afgelopen twee jaar spectaculair
- De grootste groep hulpvragers zijn tussen 30 en 50 jaar oud.

- De complexiteit van de dossiers is enorm verhoogd
- toename van cliënten met psychologische problematiek en een stijging van cliënten met een of meerdere vormen van verslaving.
- Binnen het sociale werkveld zijn er overal wachtlijsten
- Toename van de diversiteit. Dit brengt uitdagingen met zich mee
- heel moeilijk om deze mensen fysiek uit te nodigen
- Er is verzadiging op de huurmarkt, huisjesmelkerij, regionale factoren,...

Trends – afdeling ruimtelijke organisatie en werken door derden

- Mensen komen minder naar het loket
- Arbeiders werken minder fulltime opteren meer voor 4/5 tewerkstelling
- Toename van reglementering
- Verzuring van de maatschappij, mensen worden mondiger
- Buren kennen mekaar niet meer, meer burenruzies

2.8 doelstellingenboom

Al deze waardevolle informatie ontstond uit de inbreng van alle diensten, gebundeld in diverse werkgroepen die hun ontstaan kenden uit het GO 2019! Project. Het is werk van maanden en gigantisch veel werkuren.

Al deze info uit:

- Een doelmatigheidsanalyse
- Een kostprijsanalyse
- De analyse van een zelfevaluatie, onze missie- visie
- Een burgerparticipatie – klantenevent
- Een duurzaamheidsanalyse
- Een trendonderzoek

resulteert uiteindelijk in de doelstellingenboom die als een rode draad doorheen het MJP 2020 – 2025 loopt. Deze boom is geen eindresultaat maar is vatbaar voor permanente bijsturing. Het zal ook de doelstellingenboom zijn die zal dienen als uitgangspunt voor de rapportering in het kader van realisaties.

De doelstellingenboom werd bijgestuurd naar aanleiding van de aanpassing 1 van het boekjaar 2020 van het meerjarenplan 2020-2025.

Overzicht doelstellingen

Beleidsdoelstellingen	Actieplan	Acties
<i>BD1 Tielt-Winge stuurt en beheerst de organisatie teneinde een kwaliteitsvolle dienstverlening aan te bieden</i>	AP1.1 Sturen, structureren en beheersen van de organisatie	1.1.1 Invoeren van een sturend en gedragen organisatiebeheerssysteem voor het lokaal bestuur (product 17 GO2019!) 1.1.2 Invoeren van een delegatiebeleid (product 21 GO2019!) 1.1.3 Periodiek evalueren van de beleidsreglementen en afsprakennota 1.1.4 Invoeren en uitbouwen van dienst- en afdelingsoverleg
	AP1.2 Tielt-Winge werkt aan de kwaliteit van haar dienstverlening	1.2.1 Uitbreiden digitaal aanbod producten en diensten voor wie wil en kan 1.2.2 Invoeren van een klantencharter (product 8 GO2019!) 1.2.3 Uitwerken en optimaliseren van kwaliteitshandboeken 1.2.4 Uitwerken van een klachtenprocedure (product 9 GO2019!) 1.2.5 Periodiek evalueren van de werking van het MAT 1.2.6 Invoeren en evalueren van een proces(beschrijving) agendabeheer voor het lokaal bestuur 1.2.7 Uitvoeren van tevredenheidsmetingen bij de klanten (voor zover nuttig of tweejaarlijks indien wettelijk verplicht) 1.2.8 Uitbreiden van de interne digitale werking

AP1.3

Transparantie en openbaarheid van bestuur

- 1.3.1 Invoeren en evalueren van een beleid inzake digitaal en fysiek archief van het lokaal bestuur
- 1.3.2 Invoeren en evalueren van een proces(beschrijving) openbaarheid van bestuur

AP1.4

Vertegenwoordiging van het bestuur en uitbouwen van partnerschappen

- 1.4.1 Onderzoeken van alle mogelijke vormen tot schaalvergroting
- 1.4.2 Participeren aan zorgnetwerken en/of onderzoeken van een regierol
- 1.4.3 Periodiek overleggen met vertegenwoordigers erediens en opvolgen afspraken

AP1.5

Intern juridisch advies en communicatie aanbieden, opbouwen juridische expertise en up to date blijven met relevante wetgeving

- 1.5.1 Invoeren van een intern communicatieplan (product 29 GO2019!)
- 1.5.2 Invoeren en evalueren van een proces(beschrijving) voor contractbeheer

AP1.6

Tielt-Winge verzorgt een heldere, efficiënte en klantvriendelijke communicatie

- 1.6.1 Invoeren van een extern communicatieplan (product 14 GO2019!)
- 1.6.2 Invoeren en publiceren van een productcatalogus (product 12 GO2019!)
- 1.6.3 Invoeren van een nieuwe huisstijl voor het lokaal bestuur (product 15 GO2019!)

<i>BD2Tielt-Winge investeert in haar menselijk kapitaal</i>	AP1.7 Correcte dossiervorming en beheer	1.6.4	Ontwikkelen van een toegankelijke website voor het lokaal bestuur (product 13 GO2019!)
		1.6.5	Regelmatig inhoudelijk en vormelijk updaten van de website
		1.6.6	In kaart brengen van websites en communicatieplatformen beheerd door externe partners waaraan onze dienstverlening gekoppeld is
		1.6.7	Invoeren van een eenduidig fysiek onthaal van de burger.
		1.6.8	Invoeren en evalueren van een proces(beschrijving) telefonisch onthaal
		1.6.9	Scheppen van een positief imago van het lokaal bestuur, uitwerken van een marketingstrategie
		1.7.1	Invoeren en evalueren van een proces(beschrijving) voor dossiervorming
		1.7.2	Permanent toegankelijk maken van interne richtlijnen voor het personeel
	AP2.1 Preventie, welzijn en bescherming op het werk		
	AP2.2 Aantrekkelijke werkgever zijn en goede afspraken maken	2.1.1	Periodiek uitvoeren van tevredenheidspeilingen op de werkvloer
		2.1.2	Uitwerken en implementeren van een welzijnsbeleid via een werkgroep
		2.1.3	Uitwerken van een verzuimbeleid voor het lokaal bestuur
		2.1.4	Opmaken van een inventaris werkmateriaal

AP2.3
Instroom, doorstroom en uitstroom van
competente medewerkers

- 2.2.1 Degelijk en veilig fysiek huisvesten van alle medewerkers op de juiste plaats (product 25 GO2019!)
- 2.2.2 Uitwerken van een nieuw evaluatiesysteem
- 2.2.3 Invoeren van een vacaturebeleid
- 2.2.4 Invoeren en evalueren van een beleid rond uit- en indiensttreding
- 2.2.5 Optimalisatie van de rechtspositieregeling in het kader van de voordelen voor werknemers

- 2.3.1 Invoeren van competentie- en talentmanagement (product 23 GO2019)
- 2.3.2 Evalueren van de deontologische code
- 2.3.3 Evalueren van de beheersovereenkomst tussen de entiteiten van het lokaal bestuur
- 2.3.4 Optimaliseren van een gezamenlijk organogram van het lokaal bestuur
- 2.3.5 Opmaken van personeelsbehoeftenplan
- 2.3.6 Uitwerken en implementeren van een vormingsbeleid
- 2.3.7 Invoeren van een beleid rond flexibele personeelsinzet (product 22 GO2019!)
- 2.3.8 Uniformiseren van het vrijwilligersbeleid
- 2.3.9 Uitwerken en evalueren van een onthaalbrochure voor nieuwe medewerkers
- 2.3.10 Samenvoegen arbeidersploegen onder één leidinggevende
- 2.3.11 Jaarlijks opleiding van gebruikte software organiseren
- 2.3.12 Cursus communicatie/samenwerken organiseren

*BD3Tielt-Winge versterkt en ondersteunt
haar lokale economie*

AP3.1
Tielt-Winge ondersteunt en promoot lokale handel,
handelaars en economische activiteiten

- 3.1.1 Stimuleren van de horeca in functie van toerisme, waaronder de Vlooybergtoeren en site Huize Hageland
- 3.1.2 Aanbieden van streekproducten in sommige locaties van het lokaal bestuur voor personeel en klanten
- 3.1.3 Ondersteuning actie politiezone met betrekking tot Gouden Kruispunt
- 3.1.4 Uitbouwen van recreatieve fiets- en wandelroutes in het kader van toerisme

AP3.2
Tielt-Winge oefent controle uit over de voorwaarden waarbinnen economische activiteiten kunnen plaatsvinden

- 3.2.1 Invoeren en evalueren van een proces(beschrijving) voor het verstrekken van vergunningen voor economische activiteiten

BD4Tielt-Winge zet in op een kwaliteitsvol vrijetijdsaanbod en culturele dienstverlening, met aandacht voor de noden van doelgroepen

AP4.1
Participatie en inspraak promoten, faciliteren en ondersteunen

- 4.1.1 Opstellen en invoeren van een methodiek voor inspraak (product 16 GO2019!)
- 4.1.2 Opstellen van uniforme reglementen van de adviesraden
- 4.1.3 Samenvoegen van beheersorgaan GC De Maere en beheersorgaan bibliotheek tot 'beheersorgaan culturele instellingen'

AP4.2
Tielt-Winge ondersteunt lokale verenigingen en organisaties

4.1.4 Adviesraad voor gebouwen een deelraad maken binnen de jeugdraad

- 4.2.1 Plaatsen van een digitaal infobord
- 4.2.2 Oplijsten en doorlichten van de bestaande overeenkomsten met externen
- 4.2.3 Analyse maken van subsidie-reglementen voor verenigingen
- 4.2.4 Analyse maken van verhuurreglementen
- 4.2.5 Uitwerken van evaluatiesysteem voor gebruikers van infrastructuur
- 4.2.6 COVID-19 steunfonds voor de verenigingen

AP4.3
Tielt-Winge onderneemt acties om het lokaal ergoed te beschermen en promoten

- 4.3.1 Onderzoeken van de her- of nevenbestemming van kerken
- 4.3.2 Opstellen pastorieplan
- 4.3.3 Uitwerken van een methode voor efficiënt beheer van de erfgoedbank
- 4.3.4 Onderzoeken van alternatieve huisvesting heemkundig museum

AP4.4
Een degelijke bibliotheekwerking aanbieden

- 4.4.1 Onderzoeken van de haalbaarheid van een dropbox voor het inleveren van boeken buiten de openingsuren
- 4.4.2 Analyse van de boetetarieven en de inningsmethode
- 4.4.3 Bepalen van de inhoudelijke invulling audiovisuele materialen
- 4.4.4 Actualisatie van de rol van de bibliotheek als ontmoetingsplaats

AP4.5
Een degelijke werking van de academie aanbieden

4.5.1 Academie in de kijker zetten

AP4.6
Activiteiten cultuur en toerisme aanbieden

4.6.1 Focus op activiteiten voor jeugd en scholen

AP4.7
Promoten van sport, spel en een gezonde levensstijl

4.7.1 Centraliseren van de sportinfrastructuur in Tielt
4.7.2 Aanbieden van sportmogelijkheden en aantrekken van nieuwe sportvormen

AP4.8
Tielt-Winge maakt een masterplan vrije tijd 2025 op

4.8.1 Organiseren van een behoefteonderzoek
4.8.2 Voeren van een kerntakendebat
4.8.3 Ontwikkelen van een langetermijnvisie
4.8.4 Opstellen van een uitvoeringsplan

AP4.9
Netwerken, samenwerking en overleg in het kader van de intergemeentelijke samenwerking

4.9.1 Verhogen van de deelname van de inwoners van Tielt-Winge

BD5Tielt-Winge bouwt aan een veilige, kwaliteitsvolle, propere en duurzame leefomgeving, en schenkt daarbij aandacht aan alle doelgroepen

AP5.1
Participatie en inspraak promoten, faciliteren en ondersteunen

- 5.1.1 Ondersteunen en promoten van de hoge vervoersas tussen Diest en Leuven
- 5.1.2 Participeren aan de uitrol van een fietssnelweg
- 5.1.3 Lokale ontsluiting
- 5.1.4 Oprichten milieuadviesraad (MAR)

AP5.2
Tielt-Winge bevordert het dierenwelzijn

- 5.2.1 Verderzetten van het zwervkattenproject

AP5.3
Bestrijden en beheren van afval en preventie

- 5.3.1 Verder onderzoeken van Diftar studie voor huis-aan-huis ophaling en beslissen
- 5.3.2 Voorzien van ondergrondse glascontainers
- 5.3.3 Afvalbeheersplan uitwerken en uitrollen voor de eigen gemeentelijke diensten
- 5.3.4 Voorloper zijn in afvalreductie op eigen evenementen

AP5.4
Controle hebben op de ordening, inname en gebruik van publieke ruimte

- 5.4.1 Investeren in kwaliteitsvolle fiets- en voetpaden
- 5.4.2 Opstellen van een beslissingskader met betrekking tot overstromingsgebieden
- 5.4.3 Invoeren en evalueren van een proces(beschrijving) voor het verstrekken van vergunningen
- 5.4.4 Invoeren en evalueren van een proces(beschrijving) voor handhaving
- 5.4.6 Ondergronds brengen van het verlichtingsnet, gefinancierd door het investeringsfonds

AP5.5
 Waarborgen van de openbare veiligheid en
 volksgezondheid

- 5.5.1 Invoeren en evalueren van een proces(beschrijving)
meldingen
- 5.5.2 Opmaken en evalueren van een brandpreventiedossier per
locatie
- 5.5.3 Opvolgen en evalueren van een informatieveiligheidsplan

AP5.6
 Tielt-Winge voert een adequaat natuur -en
 milieubeleid

- 5.6.1 Opstellen klimaatactieplan 2030
- 5.6.2 Duurzaamheidsaspect opnemen in studie RUP Gouden
Kruispunt
- 5.6.3 Bijkomende gescheiden riolering aanleggen (minimaal 66%
woningen aansluiten op RWZI)
- 5.6.4 Leidingwater met filters en onderhoudscontract waar
mogelijk in het gemeentelijk patrimonium
- 5.6.5 Aanschaf van deelfiets(en) voor dienstverplaatsingen van
personeel van het lokaal bestuur
- 5.6.6 Onderzoek naar mogelijke inzet van het gemeentelijk
wagenpark als deelwagen
- 5.6.7 Keuze voor elektrische of CNG-gevoede motorisaties bij
vervanging van het wagenpark
- 5.6.8 Voorzien van dimbare openbare LED verlichting in
samenwerking met Fluvius, en gefinancierd vanuit het
Toekomstfonds
- 5.6.9 Duurzaamheidscriteria opnemen in bestekken
- 5.6.10 Onderzoeken van een 'energie-stop' aan de buitendeur (met
één klik alle niet noodzakelijke elektriciteit uit)
- 5.6.11 Laadpalen voorzien aan gemeentelijke gebouwen
- 5.6.12 Interne en externe bewustmaking rond duurzaamheid

AP5.7
Tielt-Winge ondersteunt de lokale mobiliteit

5.7.1 Organiseren van vervoer op maat

*BD6Tielt-Winge werkt aan een inclusief
en kwaliteitsvol woonbeleid, met
aandacht voor verschillende doelgroepen*

AP6.1
De gemeente werkt aan de kwaliteit van het
woningpatrimonium en de woonomgeving

6.1.1 Periodiek evalueren van acties rond woonkwaliteit (i.s.m.
Hartje Hageland)

AP6.2
De gemeente informeert, adviseert en begeleidt
inwoners met vragen over wonen

6.2.1 Periodiek evalueren van acties rond woonadvies (i.s.m.
Hartje Hageland)

AP6.3
Netwerken, samenwerking en overleg

6.3.1 Onderzoeken en stimuleren van initiatieven voor
buurtwerking

AP6.4
Tielt-Winge werkt aan een kwaliteitsvol, betaalbaar
en sociaal woonbeleid

6.4.1 Onderzoeken en stimuleren van nieuwe woonvormen

BD7Tielt-Winge werkt aan de bevordering van de bestaanszekerheid, de maatschappelijke ontplooiing van haar inwoners, en de bevordering van gelijke kansen in de samenleving

AP7.1

Tielt-Winge neemt acties om de bestaanszekerheid van haar inwoners te garanderen en tegemoet te komen aan hun basisnoden

- 7.1.1 Invoeren en evalueren van een proces(beschrijving) budgetbeheer, budgetbegeleiding en schuldbemiddeling
- 7.1.2 Nazorgtraject uitwerken voor dossiers budgetbeheer onder de vorm van budgetbegeleiding
- 7.1.3 Dienstverlening schuldbemiddeling aanbieden
- 7.1.4 Socio-culturele participatiemiddelen ter bestrijding van kinderarmoede inzetten
- 7.1.5 Verminderd tarief kinderopvang als gevolg van een sociaal onderzoek aanbieden aan een specifieke doelgroep
- 7.1.6 Invullen van de Werelddag van verzet tegen Armoede
- 7.1.7 Uitbreiding Rap op Stap dienstverlening
- 7.1.8 Project renteloze leningen energiebesparende maatregelen opnieuw onder de aandacht brengen
- 7.1.9 Concrete invulling van het Huis van het Kind
- 7.1.10 Evaluatie werking lokaal loket kinderopvang

AP7.2

Tielt-Winge 'empowert' en activeert haar inwoners ter bescherming tegen armoede en bevordering van de eigenwaarde

- 7.2.1 Sociale activering cluster Hageland (SACHA) VDAB TWE-01

AP7.3
Verzorgen van een degelijke juridische dienstverlening

- 7.2.2 Sociale activering cluster Hageland (SACHA) VDAB TWE-02
- 7.2.3 Inzetten op gesubsidieerde projectwerking binnen SACHA (Sociale Activering Cluster Hageland)
- 7.2.4 Tweejaarlijkse groepswerkingen over budgetteren organiseren ism Budget in Zicht
- 7.2.5 COVID19 Armoedebestrijding (decreet 19/6/2020) bons
- 7.2.6 COVID19 Consumptiebudget (BVR 10/7/2020) bons

AP7.4
Tielt-Winge biedt een kwaliteitsvolle sociale dienstverlening en bouwt aan een solidaire gemeenschap

- 7.3.1 Aanbieden van gratis juridische dienstverlening voor de inwoners van de gemeente 1x per week
- 7.3.2 Doorverwijzen van cliënten naar het Huis van de advocaat voor de aanvraag van een pro deo advocaat
- 7.3.3 Voorzien van juridische ondersteuning van de sociale dienst en de dienst schuldbemiddeling (verplichting in het kader van een erkende dienst schuldbemiddeling)
- 7.4.1 Reorganisatie van de sociale dienst (intake, verdeling dossiers, procesmatige uitbouw om kwaliteit te verhogen, structuur), indien nodig met professionele ondersteuning van externe partner
- 7.4.2 GBO Demerland bundelt de bestaande GBO-krachten in de ELZ met outreachende acties en lokale accenten

AP7.5
Aanbieden en ondersteunen van een
kwaliteitsvolle thuiszorg

- 7.5.1 Project "Boekjebezoekje" gebruiken als methodiek binnen de thuiszorg = outreachend werken= via gestructureerde huisbezoeken noden detecteren
- 7.5.2 Zorg op maat bieden in de thuiszorg via samenwerking tussen thuiszorgdiensten en door flexibiliteit en onregelmatige prestaties binnen de diensten
- 7.5.3 Inzetten op netwerking binnen de thuiszorg, lokaal en bovenlokaal met als doel de zorg binnen het bereik brengen en houden van de inwoners van Tielt-Winge (deelname aan Eerstelijnszone Demerland, samenwerking met Bekkevoort in DGAT)
- 7.5.4 Inzetten van personeel op het bereiken van specifieke doelgroepen (psychische problematiek, dementie, multiproblematieken, kansarmoede...)
- 7.5.5 Evolueren naar doelstellingsgericht werken (vraag van de klant centraal stellen) ipv aanbodgericht werken (volgens vastgelegde uurroosters) binnen de thuiszorg
- 7.5.6 Betaalbaar maken van de zorg door aanbod dienstverlening af te stemmen op noden en zorg van de cliënt. Onderzoek tarifiering.
- 7.5.7 Onderzoeken en uitwerken van kostenbesparende initiatieven in de werking van de poetsdienst

AP7.6
Tielt-Winge biedt een kwaliteitsvolle werking van
het lokaal dienstencentrum Zonnedries aan

- 7.6.1 Betere samenwerking gemeente-OCMW in het afstemmen van het aanbod aan activiteiten in combinatie met optimaal gebruik van de infrastructuur op diverse locaties binnen de gemeente.

AP7.7 Gebruikers betrekken bij en informeren over de dienstverlening	7.6.2	Lokale dienstencentra vormen een kernactor binnen de zorgzame buurt. Het dienstencentrum speelt een belangrijke rol in het versterken van de sociale cohesie in de buurt. Het accent ligt minder op het aanbieden van informatieve, vormende en recreatieve activiteiten en meer op het stimuleren van de sociale cohesie in de buurt. Overleg en co-creatie met lokaal actieve verenigingen en organisaties zijn hieraan inherent.
	7.6.3	Het LDC treedt op als facilitator en biedt een platform aan om actuele onderwerpen/thema's in het bereik te brengen van specifieke doelgroepen
	7.6.4	Organiseren van Praatcafé dementie in samenwerking met Dommelhof vzw.
	7.6.5	Onderzoeken om sociaal restaurant Viersterrendries open te stellen voor een groter doelpubliek en voor personeel
	7.7.1	Jaarlijks organiseren van een behoefteonderzoek om de dienstverlening aangepast te houden aan de noden van de maatschappij
AP7.8 Aanbieden van een kwaliteitsvolle kinderopvang	7.8.1	Uitwerken van een duurzame oplossing voor IBO Houwaart
	7.8.2	Implementeren van een nieuwe software voor IBO en Elfenhuisje
	7.8.3	Onderzoeken van kostenbesparende initiatieven in de werking van het Elfenhuisje
	7.8.4	Organiseren van samenwerking tussen kinderopvang 0-3j en kinderopvang 3-12j

AP8.1

ICT capaciteiten van het bestuur beheren en verbeteren

- 8.1.1 Invoeren van digitale handtekening (product 2.8 GO2019!)
- 8.1.3 Uitwerken van een gezamenlijke ICT omgeving voor het lokaal bestuur (product 24 GO2019!)
- 8.1.4 Opmaak opvolgings- en vernieuwingsplan hardware en telefonie (product GO2019!)
- 8.1.5 Invoeren van een eenvormige en logisch opgebouwd filestructuur voor het lokaal bestuur
- 8.1.6 Invoeren en evalueren van een IT-beleidsplan
- 8.1.2 Vernieuwen van de tijdsregistratiesoftware (product 22.4 GO2019!)

AP8.2

Tielt-Winge is een goede huisvader in het beheren en onderhouden van het publiek patrimonium

- 8.2.1 Analyseren van kosten-baten en opstellen stappenplan van het onroerend patrimonium (gronden en gebouwen) met centraliseren en multi-functionaliteit als doel
- 8.2.2 Centraliseren gemeentehuis en sociaal huis
- 8.2.3 Verfraaiing kerkplein Bergstraat en project Boterstraat
- 8.2.4 Evalueren van huidig reglement op de begraafplaatsen en invoeren van uniform en éénvoudig beleid hieromtrent
- 8.2.5 Bevorderen van de toegankelijkheid van het publiek patrimonium
- 8.2.6 Opmaken van een beheersplan voor toegang tot patrimonium voor personeel en burger (bv. sleutel en badge)
- 8.2.7 Registreren en evalueren verbruik van nutsvoorzieningen in locaties (water, elektriciteit, gas en stookolie) en streven naar vermindering

- 8.2.8 Vernieuwen van de gemeentelijke loods, waar de gemeentelijke technische dienst, inclusief materiaal en materieel, hun onderkomen krijgen.
- 8.2.9 Eigen infrastructuur klimaatrobuust uitrusten en uitbaten
- 8.2.10 Uitvoeren van energie-audits op de gemeentelijke gebouwen, en acties hieraan koppelen
- 8.2.11 Uitvoeren van besluiten energieprestatiediagnose (VEB) Elfenhuisje

AP8.3

Tielt-Winge beheert haar financiële middelen goed

- 8.3.1 Voeren van een consequent en consistent concessiebeleid
- 8.3.2 Analyseren en aanpassen van de belastingen en retributies voor gebruik van gemeentelijke infrastructuur
- 8.3.3 Uitvoeren van een systematiek monitoring (product 6 GO2019!)
- 8.3.4 Uitvoeren van een belasting- en retributieanalyse (product 26 GO2019!)
- 8.3.5 Evalueren van een liquiditeitsbuffer (product 28 GO2019!)
- 8.3.6 Invoeren van gedelegeerd budgethouderschap (product 27 GO2019!)
- 8.3.7 Invoeren en evalueren van een proces(beschrijving) voor overheidsopdrachten
- 8.3.8 Evalueren van de verzekeringsportefeuille, patrimoniumpolis in het bijzonder
- 8.3.9 Optimaliseren van pensioenvoorzieningen

3. Bronnenlijst - Bijlagen

1. Individueel financieel profiel Tielt-Winge (Belfius studie) (Pdf)
2. Jouw gemeente in cijfers (ABB studie) (Pdf)
3. Doelmatigheidsanalyse – effectiviteit en efficiëntiemeting (Xls)
4. Duurzaamheidsanalyse – verslag workshop 2 (Pdf)
5. Duurzaamheidsanalyse – verslag voor fase 3 (Pdf)
6. Duurzaamheidsanalyse – rapport (Pdf)
7. Duurzaamheidsanalyse – workshop 3 (Pdf)

