



BD1 Heist is een warme, goed werkende organisatie die bergen verzet voor haar burgers en medewerkers!

Kwalitatieve beschrijving beleidsdoelstelling 1

Heist-op-den-Berg wil een warme en goed georganiseerde gemeente zijn, waar inwoners op kunnen rekenen en medewerkers zich gewaardeerd voelen.

We blijven inzetten op het verhogen van de **efficiëntie en effectiviteit** van onze organisatie. We zetten in op innovatie, maar veranderen enkel wanneer dit een duidelijke meerwaarde heeft voor onze medewerkers, onze burgers of allebei. Versterken van de vaardigheden van medewerkers en burgers, zeker op **digitaal vlak** vinden we erg belangrijk. We willen als lokaal bestuur mee zijn met onze tijd. In dat kader investeren we in nieuwe technologieën, zetten we ook in op het gebruik van AI binnen onze organisatie en bekijken waar het opportuun is om onze dienstverlening verder te digitaliseren, maar bieden wel een digitaal alternatief aan voor burgers die digitaal niet/minder mee zijn. We willen iedereen meekrijgen in een snel veranderende wereld.

We zetten in op het verhogen van onze **klantgerichtheid** en op het kwalitatief en tijdig afleveren van onze producten. In dit kader leveren we de nodige inspanningen om meer data gedreven te werken zodat we accuraat de kwaliteit van onze dienstverlening kunnen monitoren en bijsturen waar nodig. Daarnaast willen we onze dienstverlening zoveel als mogelijk toetsen aan en vormgeven op basis van onze eigen toegankelijkheidsprincipes zodat onze dienstverlening bruikbaar en **toegankelijk** is voor iedereen.

De komende jaren zien we een enorme stijging in het aantal vernieuwingen van identiteitsdocumenten en rijbewijzen. In dit kader hebben we ervoor gekozen om team Burgerzaken extra te bemannen om niet in te boeten op de kwaliteit van onze dienstverlening en een vlotte afhandeling, zonder al te lange wachttijden, te blijven garanderen.

Heldere communicatie speelt daarbij een belangrijke rol: informatie moet duidelijk, begrijpelijk en toegankelijk zijn, of het nu via 'Hallo Heist', sociale media, nieuwsbrieven of persoonlijk contact verloopt. Ook binnen de organisatie wordt sterk ingezet op vlotte communicatie, zodat iedereen goed geïnformeerd is en met elkaar verbonden blijft.

De **medewerkers** van het lokaal bestuur zijn het kloppend hart van de dienstverlening. Daarom wordt er volop geïnvesteerd in hun welzijn, opleiding en werkplezier. Projecten zoals 't Zal WELZIJN zetten in op mentaal, fysiek en sociaal welzijn. Ook jonge ouders, oudere werknemers en nieuwe medewerkers krijgen extra aandacht. Tegelijk wil Heist een **aantrekkelijke werkgever** zijn, met moderne arbeidsvoorwaarden, ruimte voor inspraak en een warme ontvangst voor wie komt solliciteren of starten.

Daarnaast maakt het bestuur werk van **duurzame en toekomstgerichte gebouwen**. Zo werken we verder aan de realisatie van een nieuw, centraal administratief centrum dat de dienstverlening voor burgers eenvoudiger en toegankelijker maakt. Bestaande gebouwen worden energiezuiniger, veiliger en beter onderhouden, met aandacht voor onder andere scholen, erfgoed, groenelementen enz....

Zo bouwen we samen aan een sterke organisatie, in dienst van alle Heistenaren.

AP0101 Heldere interne en externe communicatie

AC010101 Onze externe communicatie is duidelijk, toegankelijk, betrouwbaar, proactief en op maat

Onze communicatie moet voldoen aan de opgesomde specifieke kwaliteiten. Dat zorgt ervoor dat de boodschappen van de organisatie transparant, begrijpelijk en relevant zijn, wat vertrouwen en begrip bevordert. Uiteindelijk draagt dit bij aan een positief imago en sterke relaties met onze burgers, partners en andere belanghebbenden. We zetten een mix van communicatiemiddelen in, in functie van het doel of de doelgroep.

Bezoekers website

Meetfrequentie

Kwartaal

Bron: team Communicatie

jaar	Q1	Q2	Q3	Q4
2026	153.731	173.973		

Berichten en stories op sociale media

Meetfrequentie

Kwartaal

Bron: team Communicatie

type sociale media	Q1	Q2	Q3	Q4
Facebook	150	166		
Instagram	165	198		
LinkedIn	12	4		

Volgers sociale media

Kwartaal

Bron: team Communicatie

type sociale media	Q1	Q2	Q3	Q4
Facebook	10.759	11.176		
Instagram	5.689	6.056		
LinkedIn	1.442	1.459		

Realisatiegraad gemeente en OCMW eerste semester 2026

	Krediet 2026	Geboekt_Q2_2026	Realisatiegraad Q2 2026 (percentage)
E Exploitatie			
Uitgaven	189.500,00	66.604,92	35,15
Totaal Exploitatie	-189.500,00	-66.604,92	35,15

AC010102 Onze interne communicatie zorgt voor geïnformeerde medewerkers

Een duidelijke, toegankelijke en proactieve interne communicatie zorgt ervoor dat medewerkers op de hoogte zijn en zich betrokken voelen bij de organisatie. Dat leidt tot een beter begrip van onze organisatiedoelen en een hogere mate van medewerkerstevredenheid en -engagement. Uiteindelijk draagt dit bij aan een positieve werkomgeving en betere prestaties.

Realisatiegraad gemeente en OCMW eerste semester 2026

	Krediet 2026	Geboekt_Q2_2026	Realisatiegraad Q2 2026 (percentage)
E Exploitatie			
Uitgaven	110.000,00	48.130,86	43,76
Totaal Exploitatie	-110.000,00	-48.130,86	43,76

AC010103 Sterke interne en externe communicatie vormt de ruggengraat van het merk Heist-op-den-Berg

Door duidelijke en effectieve communicatie te voeren, zowel binnen als buiten de organisatie, wordt de reputatie en het vertrouwen in ons lokaal bestuur versterkt. Dat draagt bij aan een sterke en positieve beeldvorming van 'Heist-op-den-Berg'. Communicatie wordt breed gedragen doorheen de hele organisatie: het is niet alleen het werk van de medewerkers van team Communicatie, elke medewerker toont een communicatie-engagement.

Realisatiegraad gemeente en OCMW eerste semester 2026

	Krediet 2026	Geboekt_Q2_2026	Realisatiegraad Q2 2026 (percentage)
E Exploitatie			
Uitgaven	12.670,00	5.680,06	44,83
Totaal Exploitatie	-12.670,00	-5.680,06	44,83
I Investering			
Uitgaven	0,00	0,00	0,00
Totaal Investering	0,00	0,00	0,00

AP0102 Overzichtelijke organisatie: binnen onze organisatie zorgen we voor structuur en overzicht en sturen we gericht bij

AC010201 We organiseren onze interne werking op een effectieve en efficiënte manier

We optimaliseren onze processen en structuren zodat taken snel en correct worden uitgevoerd. We zetten in op regelmatige evaluatie en sturen bij waar nodig. Dit draagt bij tot een betere dienstverlening en tot een verantwoorde en ethische inzet van middelen.

Voor de opvolging van deze actie rapporteren we over de uitvoering van het actieplan organisatiebeheersing. Dit actieplan werd op 16 september 2024 goedgekeurd voor de periode 2024-2027. In het tweede kwartaal van 2027 vindt opnieuw een zelfevaluatie plaats, waarna een nieuw actieplan voor 3 jaar wordt opgesteld.

Volgende acties vonden plaats rond de aangeduide prioritaire thema's:

Thema: doelstellingenbeheer

- Het proces "opmaak meerjarenplan" werd uitgebreid geëvalueerd. Er werd een open evaluatiegesprek gevoerd op het schepencollege en op het managementteam. Het directiecomité van het AGB kreeg de kans om via mail bevindingen te delen. De deelnemers aan de inspiratiesessies en de medewerkers die financiële bijdragen leverden werden via een online Forms bevraagd. De conclusies van deze oefeningen worden meegenomen naar de opmaak van het volgende meerjarenplan in 2031.
- Actie-eigenaars kregen toelichting en gingen voor de eerste keer aan de slag om in Pepperflow een statusupdate van hun acties te geven.
- De aanpak en timing voor de eerste aanpassing van het meerjarenplan werden afgesproken.

Thema: procesmatig werken

- Evaluatie van het proces 'opmaak meerjarenplan' (zie boven).
- De te volgen procedure bij het overlijden van een actieve medewerker werd op punt gezet.
- Een draaiboek calamiteiten ICT werd opgemaakt.
- De richtlijnen rond gebruikersbeheer werden aangepast.

Thema: rapportering

- Projectleiders kregen opleiding rond projectmatig werken in Pepperflow.
- Nagenoeg alle indicatoren werden onderbouwd en gedocumenteerd met indicatorfiches.
- De principes van de opvolgingsrapportering werden goedgekeurd.

Thema: implementatie nieuwe organisatiestructuur

- *De deskundige veiligheid kwam in januari in dienst*
- *De tweede denktank onderwijs vond plaats om 5 februari. Hierin werden deelprojecten rond onze actor- en regierol in het onderwijs te bepalen*

- De functies "support technieken en aanbestedingen" en "teamcoördinator cultuurbeleid en toerisme" werden open verklaard.

Thema: welzijn op het werk

- In het kader van sporten na het werk vond de lessenreeks HIIT plaats van 10 maart tot 16 juni
- Het nieuwe jaarprogramma van 't Zal Welzijn werd voorgesteld op 2 april. Een nieuw initiatief "darts@work" werd hier opgestart: 1 keer per maand tijdens de middagpauze kunnen medewerkers het tegen elkaar opnemen in de Sporthal.
- Medewerkers konden een Welzijnsscan laten uitvoeren om stappen te zetten naar een gezondere levensstijl.
- Een twintigtal medewerkers kreeg de gelegenheid om na werktijd een loop-lactaattest te doen om inzicht te krijgen in persoonlijke trainingszones op basis van hartslag en inspanning.
- Op 19 mei werd een webinar rond digital detox aangeboden. Met dit webinar kregen medewerkers inzicht in hoe constante digitale prikkels ons welzijn, onze focus en productiviteit beïnvloeden en ook tips om bewuster en gezonder om te gaan met schermen. Dit webinar werd opgenomen en staat op intranet.
- In het traject voor leidinggevenden ging het in Q1 over het belang van rollen binnen het team. Duidelijke rollen zorgen voor meer eigenaarschap, betere samenwerking en minder ruis. In Q2 was "verbinding in een efficiënte overlegcultuur" het thema. Leidinggevenden kregen tips voor concrete technieken om vergaderingen korter, waardevoller en verbindender te maken.
- Een nieuw e-learningplatform werd aangekocht en zal na de zomer geïmplementeerd worden.

Thema: Informatiebeheer

- Projectfiche voor aangetekend verzenden werd goedgekeurd door het MT.
- Projectfiche voor serieregister werd goedgekeurd door het MT.
- Project digitalisering bevolkingsfiches werd opgestart.
- De aankoopprocedure voor een archiefbeheersysteem werd opgestart.
- De opschoning van de sociale dossiers ging verder.
- Substitutieprocedure voor inkomende post is in opmaak.
- Voor de maturiteitsmeting van de mappenstructuur werd een analyse uitgevoerd..
- Voor het overzetten van "oude" bestanden naar de nieuwe mappenstructuur werd de deadline vastgelegd op 31/12/2026.

Aantal opleidingen projectmatig werken

Meetfrequentie

Jaarlijks

Bron: Cel Strategie en Kwaliteit

jaar	Waarde
2026	
2027	
2028	
2029	
2030	
2031	

Aantal projecten geregistreerd in Pepperflow

Meetfrequentie

Jaarlijks

Bron: Cel Strategie en Kwaliteit

jaar	Waarde
2026	
2027	
2028	
2029	
2030	
2031	

Aantal processen die (deels) gedigitaliseerd werden

Meetfrequentie

Jaarlijks

Bron: Cel Strategie en Kwaliteit

jaar	Waarde
2026	
2027	
2028	
2029	
2030	
2031	

Meldingen en klachten

Kwartaal

Jaar	kwartaal	thema	Waarde
2026	Q1	Mobiliteit	33
2026	Q1	Milieu	58
2026	Q1	Openbaar domein	888
2026	Q1	Andere	28
2026	Q2	Mobiliteit	36
2026	Q2	Milieu	30
2026	Q2	Openbaar domein	842
2026	Q2	Andere	13
2026	Q3	Mobiliteit	
2026	Q3	Milieu	
2026	Q3	Openbaar domein	
2026	Q3	Andere	
2026	Q4	Mobiliteit	
2026	Q4	Milieu	
2026	Q4	Openbaar domein	
2026	Q4	Andere	

Realisatiegraad gemeente en OCMW eerste semester 2026

	Krediet 2026	Geboekt_Q2_2026	Realisatiegraad Q2 2026 (percentage)
E Exploitatie			
Ontvangsten	13.761,00	0,00	0,00
Uitgaven	1.515.088,98	793.333,99	52,36
Totaal Exploitatie	-1.501.327,98	-793.333,99	52,84
I Investering			
Uitgaven	2.079.160,01	48.492,14	2,33
Totaal Investering	-2.079.160,01	-48.492,14	2,33

AC010202 Datagedreven beslissingen versterken ons beleid en verbeteren de dienstverlening

We maken gebruik van relevante gegevens en analyses om weloverwogen keuzes te maken in hoe we ons aanbod en dienstverlening organiseren en vorm geven. Dit om ons aanbod en dienstverlening optimaal af te stemmen op de noden en verwachtingen van al onze belanghebbenden.

Realisatiegraad gemeente en OCMW eerste semester 2026

	Krediet 2026	Geboekt_Q2_2026	Realisatiegraad Q2 2026 (percentage)
E Exploitatie			
Uitgaven	129.000,00	62.367,11	48,35
Totaal Exploitatie	-129.000,00	-62.367,11	48,35
I Investering			
Uitgaven	0,00	0,00	0,00
Totaal Investering	0,00	0,00	0,00

AP0103 Medewerkers als ambassadeurs van de organisatie

AC010301 Duurzaam personeelsbeleid: investeren in onze mensen

Onze organisatie zet zich in voor de ontwikkeling, het welzijn en de tevredenheid van onze medewerkers op de lange termijn. Door in onze mensen te investeren, creëren we een gezonde en motivatievolle werkomgeving die bijdraagt aan zowel het individueel, organisatorisch en beleidsmatig succes.

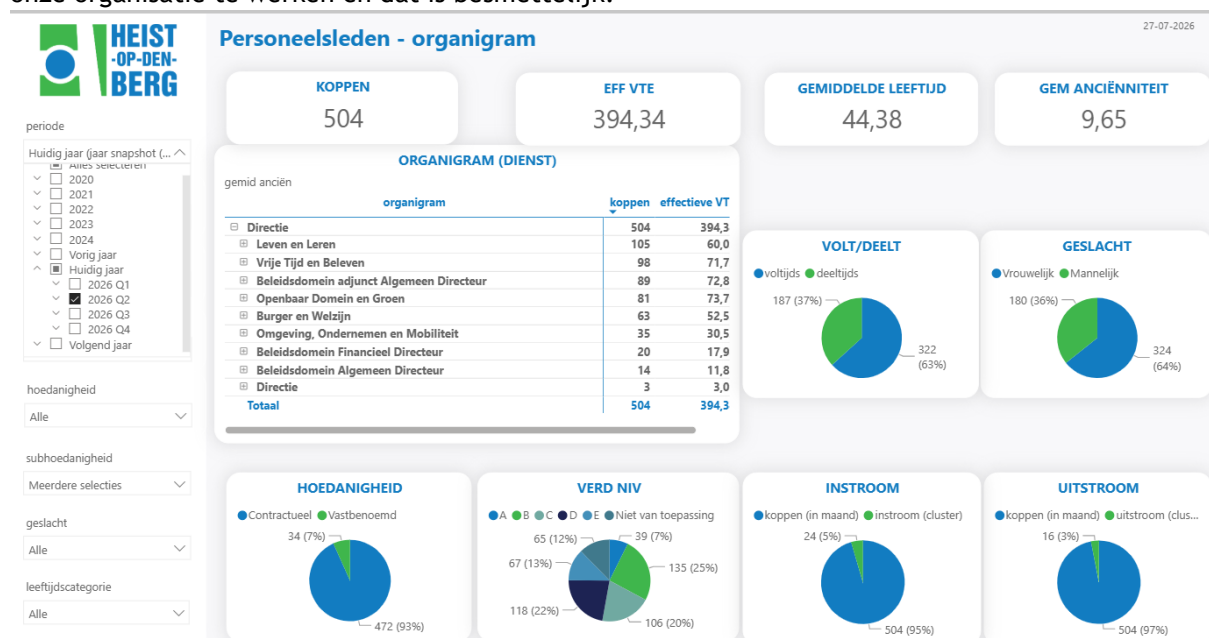


Realisatiegraad gemeente en OCMW eerste semester 2026

		Krediet 2026	Geboekt_Q2_2026	Realisatiegraad Q2 2026 (percentage)
E	Exploitatie			
	Ontvangsten	775.682,12	248.319,03	32,01
	Uitgaven	34.573.719,88	14.446.144,44	41,78
	Totaal Exploitatie	-33.798.037,76	-14.197.825,41	42,01
I	Investering			
	Uitgaven	1.815,00	0,00	0,00
	Totaal Investering	-1.815,00	0,00	0,00

AC010302 We zijn en blijven een aantrekkelijke werkgever

Het doel is om een positief en aantrekkelijk beeld te creëren bij potentiële medewerkers zodat we toptalent kunnen aantrekken en behouden. Dit doen we door onze waarden, cultuur en voordelen van het werken bij onze organisatie duidelijk te communiceren, zowel intern als extern. Een sterke werkgeversreputatie zorgt ervoor dat medewerkers zich geëngageerd en trots voelen om voor onze organisatie te werken en dat is besmettelijk.



Realisatiegraad gemeente en OCMW eerste semester 2026

		Krediet 2026	Geboekt_Q2_2026	Realisatiegraad Q2 2026 (percentage)
E	Exploitatie			
	Ontvangsten	343.221,00	17.157,70	5,00
	Uitgaven	745.682,00	291.099,60	39,04
	Totaal Exploitatie	-402.461,00	-273.941,90	68,07
I	Investering			
	Uitgaven	110.860,14	37.554,57	33,88
	Totaal Investering	-110.860,14	-37.554,57	33,88

AP0104 Zuinig en transparant financieel beleid

AC010401 We voeren een verantwoord en evenwichtig financieel beleid

Een duurzaam financieel beleid vormt de ruggengraat van een gezonde gemeentelijke werking. We streven naar een evenwichtige ontvangsten- en uitgavenbalans, waarbij we de beschikbare middelen efficiënt en doelgericht inzetten. Door een goed en transparant beheer van onze financiële processen willen we onverwachte financiële risico's beperken en voldoende ruimte behouden voor toekomstige investeringen.

Betalingstermijn - aandeel tijdig betaalde inkomende facturen gemeente en OCMW

Meetfrequentie

Kwartaal

Bron: Financiën

jaar	Q1	Q2	Q3	Q4
2026	66,00%	72,00%		

Betalingstermijn - aandeel tijdig betaalde inkomende facturen AGB

Bron: Financiën

jaar	Q1	Q2	Q3	Q4
2026	63,00	68,00		

Realisatiegraad investeringsuitgaven gemeente en OCMW

Meetfrequentie

Kwartaal

Bron: Financiën

jaar	Q1	Q2	Q3	Q4
2026	13,28%	20,10%		

Realisatiegraad investeringsuitgaven AGB

Bron: Financiën

jaar	Q1	Q2	Q3	Q4
2026	5,15	13,24		

Realisatiegraad gemeente en OCMW eerste semester 2026

	Krediet 2026	Geboekt_Q2_2026	Realisatiegraad Q2 2026 (percentage)
E Exploitatie			
Ontvangsten	61.765.539,88	17.882.713,38	28,95
Uitgaven	8.765.355,47	2.843.408,74	32,44
Totaal Exploitatie	53.000.184,41	15.039.304,64	28,38
F Financiering			
Ontvangsten	31.453.691,68	6.000.000,00	19,08
Uitgaven	3.491.653,82	114.664,74	3,28
Totaal Financiering	27.962.037,86	5.885.335,26	21,05
I Investering			
Uitgaven	1.316.407,61	0,00	0,00
Totaal Investering	-1.316.407,61	0,00	0,00

AP0105 Strategisch patrimonium: duurzaam, doordacht en klaar voor de toekomst

AC010501 We bouwen een centraal gelegen administratief centrum

We realiseren een centraal en warm “Huis van de Heistenaar” . Deze plek centraliseert onze dienstverlening, fungeert als een ontmoetingsplaats, is een fijne en efficiënte werkplek, is toegankelijk en laagdrempelig, toekomstbestendig en duurzaam.

De gunningscommissie voor het AC ging door bij de Vlaamse Bouwmeester op donderdag 26 maart. De jury (samengesteld uit schepenen, administratie en externe deskundige) koos uit de 4 voorstellen het beste project. Er werd wel beslist een rangschikking van de projecten te maken en nog een aantal vragen te stellen aan de best gerangschikte kandidaat. Op woensdag 1 april kreeg het schepencollege de presentaties ook te zien in een beleidscollege. De definitieve aanstelling als architecten voor de bouw van het AC van de voorkeurskandidaten, de samenwerkende bureaus murmuur, Robbrecht en Daem en Pieters Faché bv gebeurde op 26 mei.

Realisatiegraad gemeente en OCMW eerste semester 2026

	Krediet 2026	Geboekt_Q2_2026	Realisatiegraad Q2 2026 (percentage)
I Investing			
Uitgaven	50.000,00	45.021,50	90,04
Totaal Investering	-50.000,00	-45.021,50	90,04

AC010502 We hebben een strategisch vastgoedplan

Dit is een gedetailleerd langetermijnplan dat onze visie en doelen op het gebied van ons vastgoedbeheer beschrijft. Het heeft als doel onze vastgoedportefeuille optimaal te benutten, kosten te beheersen en de waarde van ons patrimonium future proof te maken. Dit plan helpt bij het nemen van gerichte beslissingen over ontwikkelingen, renovaties, verkopen en aankopen zodat ons vastgoed bijdraagt aan de algemene strategische doelen van onze organisatie.

Realisatiegraad gemeente en OCMW eerste semester 2026

	Krediet 2026	Geboekt_Q2_2026	Realisatiegraad Q2 2026 (percentage)
E Exploitatie			
Ontvangsten	10.121,00	8.709,75	86,06
Uitgaven	316.992,18	179.330,37	56,57
Totaal Exploitatie	-306.871,18	-170.620,62	55,60
I Investing			
Ontvangsten	1.444.338,38	111.033,02	7,69
Uitgaven	5.862.543,33	4.791.133,08	81,72
Totaal Investering	-4.418.204,95	-4.680.100,06	105,93

AC010503 We onderhouden ons patrimonium

We zorgen goed en zo proactief mogelijk voor onze gebouwen en eigendommen. Door ze goed te onderhouden, blijven ze langer in een goede staat en behouden ze hun waarde. Dit zorgt ervoor dat we ze langer kunnen blijven gebruiken en ervan genieten.

Dienstverleningsopdrachten Facilitair beheer

Meetfrequentie

Kwartaal

Bron: *Facilitair Beheer*

jaar	Q1	Q2	Q3	Q4
2026	469	384		

Onderhoudsopdrachten Facilitair beheer

Meetfrequentie

Kwartaal

Bron: *Facilitair Beheer*

jaar	Q1	Q2	Q3	Q4
2026	523	331		

Realisatiegraad gemeente en OCMW eerste semester 2026

	Krediet 2026	Geboekt_Q2_2026	Realisatiegraad Q2 2026 (percentage)
E Exploitatie			
Ontvangsten	111.087,19	31.225,48	28,11
Uitgaven	1.053.198,35	348.612,44	33,10
Totaal Exploitatie	-942.111,16	-317.386,96	33,69
I Investering			
Uitgaven	340.586,89	43.628,10	12,81
Totaal Investering	-340.586,89	-43.628,10	12,81

AP0106 Slim, veilig en inclusief digitaliseren in Heist-op-den-Berg

AC010601 Een sterke digitale interne organisatie

We zorgen voor een optimale werking van alle soft-en hardware, randapparatuur, applicaties, ... zodat onze medewerkers hun taken optimaal kunnen uitvoeren. Moderne technologieën en digitale hulpmiddelen worden effectief ingezet om de interne processen te ondersteunen en optimaliseren. Het kan helpen bij het verbeteren van de efficiëntie, communicatie en samenwerking binnen onze organisatie. Dit leidt tot snellere en beteren besluitvorming, een betere productiviteit en een flexibelere werkomgeving. We hebben oog voor plaatsonafhankelijk werken en digitale samenwerking. We zorgen ervoor dat onze data veilig zijn en sensibiliseren onze medewerkers rond het veilig en correct omgaan met data.

Downtime kritische systemen

Kwartaal

Bron: *ICT*

jaar	Q1	Q2	Q3	Q4
2026	17	4		

Ingescande data

Meetfrequentie

Jaarlijks

Bron: ICT

jaar	Waarde
2026	
2027	
2028	
2029	
2030	
2031	

Digitaal maturiteitsniveau

Meetfrequentie

Jaarlijks

Bron: ICT

jaar	Waarde
2026	
2027	
2028	
2029	
2030	
2031	

Aantal medewerkers dat digitaal deelneemt aan de interne werking

Meetfrequentie

Jaarlijks

Bron: ICT

jaar	Waarde
2026	
2027	
2028	
2029	
2030	
2031	

Geïdentificeerde digitalisatieprocessen

Meetfrequentie

Jaarlijks

Bron: ICT

jaar	Waarde
2026	
2027	
2028	
2029	
2030	
2031	

Trainingen digitale werking

Meetfrequentie

Jaarlijks

Bron: ICT

jaar	Waarde
2026	

2027	
2028	
2029	
2030	
2031	

Percentage organisatiegebonden applicaties dat cloudbased werkt

Meetfrequentie

Jaarlijks

Bron: ICT

jaar	Waarde
2026	
2027	
2028	
2029	
2030	
2031	

Realisatiegraad gemeente en OCMW eerste semester 2026

	Krediet 2026	Geboekt_Q2_2026	Realisatiegraad Q2 2026 (percentage)
E Exploitatie			
Uitgaven	758.500,00	397.669,90	52,43
Totaal Exploitatie	-758.500,00	-397.669,90	52,43
I Investering			
Uitgaven	382.071,54	304.665,41	79,74
Totaal Investering	-382.071,54	-304.665,41	79,74

AC010602 Digitale vaardigheden voor iedereen

We willen van digitale inclusie een kernwaarde en natuurlijke reflex maken. Dit doen we door het beschikbaar stellen van apparatuur en gratis toegang tot internet, het versterken van digitale vaardigheden van zowel onze eigen medewerkers, als van burgers en door het vergroten van samenwerking rond digitalisering en digitale inclusie.

Realisatiegraad gemeente en OCMW eerste semester 2026

	Krediet 2026	Geboekt_Q2_2026	Realisatiegraad Q2 2026 (percentage)
E Exploitatie			
Uitgaven	1.500,00	0,00	0,00
Totaal Exploitatie	-1.500,00	0,00	0,00

AC010603 Slimmer werken met nieuwe technologieën

We volgen evoluties in het digitaal landschap op en onderzoeken of deze een meerwaarde kunnen zijn voor onze werking en dienstverlening. We zetten in op automatisering waar mogelijk en wenselijk. Bij het uitwerken van nieuwe zaken gebruiken we mensgericht ontwerpen als leidend principe.

AP0107 Klantgerichte dienstverlening op maat in een maximaal toegankelijke organisatie

AC010701 Onze dienstverlening is inclusief en laagdrempelig

Het lokaal bestuur zorgt ervoor dat alle producten en diensten toegankelijk en bruikbaar zijn voor iedereen ongeacht achtergrond of beperking. We houden rekening met diverse behoeften zodat al onze belanghebbenden eenvoudig gebruik kunnen maken van de aangeboden dienst -en hulpverlening. We nemen de principes van toegankelijkheid hierbij als leidraad.

- We deden gebruikerstesten ifv de vernieuwing van de website.
- We voerden toegankelijkheidsnormen in bij de overheidsopdracht voor het verenigingsloket.
- We communiceerden de visie toegankelijkheid intern in de organisatie.
- We werkten de eerste stappen uit voor de opmaak van het actieplan toegankelijkheid.
- We evalueerden de sollicitatieprocedure obv het click-call-connect principe.
- Burgers blijven steeds naast digitaal en telefonisch ook fysiek aan het onthaal terecht kunnen.
- Voor minder mobiele burgers worden huisbezoeken ingepland voor aanvragen eID. Ook voor hulpvragen worden huisbezoeken ingepland wanneer burgers aangeven fysiek niet op locatie te kunnen komen.
- Zaterdagvoormiddag en maandagavond tot 19 uur is het gemeentehuis open, fysiek zijn loketten ook rolstoeltoegankelijk.
- Aanvragen van rijbewijzen kan steeds meer online - afhalen via onthaal zonder afspraak.
- Onthaal- en intake medewerkers zijn in de mogelijkheid om de nodige tijd te nemen om naar de vraag te luisteren. Wanneer een doorverwijzing vereist is, zijn de lijnen hiervoor duidelijk voor de medewerker opdat dit een vlot verloop kan kennen.
- Bij een eenmalige vraag naar bijvoorbeeld stookolietoelage, minimale levering aardgas..., wordt de situatie van de hulpvrager ruimer bevraagd. Er ontstaat zo opening om andere mogelijke problemen aan het licht te krijgen.
- Door de automatische toekenning van een vrijetijdskaat aan -18-jarigen die hier recht op hebben, spelen we proactief in op noden.

Realisatiegraad gemeente en OCMW eerste semester 2026

	Krediet 2026	Geboekt_Q2_2026	Realisatiegraad Q2 2026 (percentage)
E Exploitatie			
Ontvangsten	0,00	5.664,16	0,00
Uitgaven	131.294,50	27.798,76	21,17
Totaal Exploitatie	-131.294,50	-22.134,60	16,86
I Investering			
Uitgaven	38.694,00	12.705,15	32,83
Totaal Investering	-38.694,00	-12.705,15	32,83

AC010702 Wij leveren onze producten tijdig, vlot en correct af

We streven ernaar om onze producten en diensten op een duidelijke, snelle en juiste manier aan te bieden door in te zetten op procesoptimalisatie en goede interne samenwerking. Hierdoor kunnen onze burgers rekenen op een snelle levering binnen de afgesproken termijn, een vlotte afhandeling zonder onnodige stappen en correcte informatie en documenten.

aantal producten per maand	jan	feb	maart	april	mei	juni		
----------------------------	-----	-----	-------	-------	-----	------	--	--

eID's	865	737	803	803	635	590		
kids-ID's	125	130	164	175	184	185		
rijbewijzen	419	457	575	422	352	480		
paspoorten	276	305	213	195	161	193		

Jaarlijks weergeven: digitalisering burgerzaken

Klantcontacten

Kwartaal

Bron: *Burgerzaken*

jaar	Q1	Q2	Q3	Q4
2026	7.719	5.027	7.501	

Producten burgerzaken

Kwartaal

Bron: *Burgerzaken*

jaar	Q1	Q2	Q3	Q4
2026	5.003	4.347		

Wachttijd burgerzaken

Kwartaal

Bron: *Burgerzaken*

jaar	Q1	Q2	Q3	Q4
2026	39,00	58,00		

Realisatiegraad gemeente en OCMW eerste semester 2026

	Krediet 2026	Geboekt_Q2_2026	Realisatiegraad Q2 2026 (percentage)
E Exploitatie			
Ontvangsten	650.500,00	353.590,91	54,36
Uitgaven	444.200,00	216.963,82	48,84
Totaal Exploitatie	206.300,00	136.627,09	66,23

AC010703 Actief inzetten op inspraak en participatie zorgt voor een meer gedragen beleid

We willen inspraak en participatie bij al onze belanghebbenden verhogen om te komen tot een meer gedragen beleid. We willen dit bereiken door op kwalitatieve wijze aan participatie te doen, op de hoogte te blijven van nieuwe ontwikkelingen (methodieken, tools, ...), omkadering en opleiding aan te bieden aan medewerkers, te experimenteren met nieuwe vormen van participatie en in te zetten op het versterken van de adviesraden.

ADVIESRADEN

De samenstelling van alle adviesraden werd afgerond.

Update basisreglement en bijlagen

Op 2 februari 2026 kwamen de administratief medewerkers van de adviesraden samen voor een nieuwe intervisie. Hierbij konden zij feedback geven op de update van het basisreglement en de opmaak van een deontologische code voor alle leden van adviesraden. Deze aanpassingen kwamen uit de evaluatie tijdens de eerste intervisie met zowel voorzitters als administratief medewerkers in oktober 2025, ongeveer een jaar nadat het nieuwe basisreglement van toepassing was.

Op 10 maart 2026 keurde de gemeenteraad het geüpdatet basisreglement met alle bijlagen goed.

Op 26 en 31 maart 2026 kwamen de voorzitters en secretarissen van de adviesraden samen voor een nieuwe intervisie. Zij werden tijdens deze intervisie ook ingelicht over de goedgekeurde update van het basisreglement. De voorzitters die niet konden deelnemen aan de intervisie werden op een later moment individueel ingelicht.

Vergaderingen en adviezen

Lokaal Overleg Kinderopvang (LOK)

- Vergaderingen: 3
 - 16/3/2026
 - 8/4/2026
 - 9/6/2026
- Thema's: BOA, Buitenspeeldag, Info vanuit Opgroeien, Kindvriendelijke gemeente, LOK XL
- Verleende adviezen: 1
 - Lokaal erkenningskader BOA

Gemeentelijke Commissie voor Ruimtelijke Ordening (Gecoro)

- Vergaderingen: 3
 - 21/1/2026
 - 18/3/2026
 - 20/5/2026
- Thema's: RUP nieuw AC, Woonproject Schriek, Beheersplan Berg
- Verleende adviezen: 1
 - Herziening RUP

Adviesraad Bibliotheek

- Vergaderingen: 1
 - 26/2/2026
- Thema's: MJP, Verhuis bib, Fablib, Leesbevordering
- Verleende adviezen: 0

Adviesraad Cultuur

- Vergaderingen: 1
 - 4/5/2026
- Thema's: Totstandkoming adviezen, BOA, Brainstorm rond noden en sprekers
- Verleende adviezen: 0

Adviesraad Cultuurcentrum

- Vergaderingen: 2
 - 22/4/2026
 - 24/6/2026
- Thema's: Verbouwing blauwe zaal, Gebruikersonderzoek 2025, Programmatie, Ticketverkoop
- Verleende adviezen: 0

Adviesraad Cursuscentrum

- Vergaderingen: 3
 - 26/1/2026
 - 16/3/2026
 - 22/6/2026
- Thema's: MJP, Retributiereglementen, Cursusjaar 26-27, Leskeuken CC, Werving lesgevers, Verbouwingen CC, Activiteitenverslag
- Verleende adviezen: 1
 - Herinrichting omgeving Torengedouw

Adviesraad Internationale Solidariteit

- Vergaderingen: 2
 - 11/3/2026
 - 6/5/2026
- Thema's: Subsidie-aanvragen, Zuiders feest op het erf, Solidariteitskrant, Boekenverkoop, MJP, Noodhulp, Bergrivier
- Verleende adviezen: 0

Adviesraad Jeugd

- Vergaderingen: 2
 - 21/2/2026
 - 1/4/2026
- Thema's: Levensloop Neteland, MJP, Brainstorm veiligheid, mentaal welzijn en evenementen, Uitgaansgedrag jeugd
- Verleende adviezen: 0

Adviesraad Kansarmoede

- Vergaderingen: 3
 - 5/2/2026
 - 9/3/2026
 - 1/6/2026
- Thema's: Aanvullend reglement, MJP, Digitale inclusie, BOA, Toekomst adviesraad
- Verleende adviezen: 0

Adviesraad Landbouw

- Vergaderingen: 0
- Verleende adviezen: 0

Adviesraad Milieu en Natuur

- Vergadering: 2
 - 2/2/2026
 - 27/4/2026
- Thema's: MJP, Kindvriendelijke gemeente, Aanvullend reglement
- Verleende adviezen: 1
 - Windturbine

Adviesraad Mobiliteit en Openbare Werken

- Vergaderingen: 3
 - 25/2/2026
 - 8/4/2026
 - 3/6/2026
- Thema's: Kindvriendelijke gemeente, Mobiliteitsplan, Openbaar vervoer
- Verleende adviezen: 0

Adviesraad Sport

- Vergaderingen: 3
 - 26/1/2026
 - 23/3/2026
 - 18/5/2026
- Thema's: Kampioenviering, MJP, BOA, Kindvriendelijke gemeente
- Verleende adviezen: 1
 - Lokaal erkenningskader BOA

Adviesraad Senioren

- Vergaderingen: 3
 - 28/1/2026
 - 6/5/2026
 - 3/6/2026
 - Thema's: MJP, Werkgroepen, Financieel verslag, Jaar van de vrijwilliger, Nieuw WZC
- Verleende adviezen: 3
 - Levensbestendige woningen
 - Cashpunten
 - Ontvangst nieuwe inwoners

Adviesraad voor Lokale Economie

- Vergaderingen: 1
 - 24/6/2026
- Thema's: Woonbeleid, Kindvriendelijke gemeente, Centrummanagement
- Verleende adviezen: 0

Adviesraad voor Personen met een Handicap (GAPH)

- Vergaderingen: 2
 - 7/3/2026
 - 23/5/2026
- Thema's: Nieuwe bib, Ringleiding CC, Toegankelijke uitstap, Welzijnsbeurs, BOA, DITO, Toegankelijke cultuur
- Verleende adviezen: 5
 - Geluidsklikkers
 - Bindend sociaal objectief
 - Toegankelijkheid station
 - Inkorten parkeerplaats
 - Parkeerplaats nieuwe bib

PARTICIPATIE

Heist Denkt Mee

Er zijn momenteel 1.165 geregistreerden op het participatieplatform Heist Denkt Mee. Geen grote stijging dit half jaar, maar in deze periode waren er geen projecten waarbij gebruikers een account moesten aanmaken, om deelname aan projecten zo laagdrempelig mogelijk te maken.

Hoplr

Er zijn momenteel 3.869 huishoudens actief op Hoplr, goed voor 22% van de Heistse huishoudens. Booischot is de buurt waar Hoplr het minst actief is. De populairste thema's blijven contact met de buurt, wonen en kinderen & jeugd.

Het lokale bestuur plaatste zelf 39 berichten op Hoplr, waarvan de meeste met betrekking tot (grote) wegenwerken. Deze berichten behaalden in totaal meer dan 50.000 weergaves, over het ganse grondgebied. Ook voor projecten met een participatieluik werd er een bericht geplaatst op Hoplr, bv. over Schellendijk, ons vrijetijdsaanbod, Gezellig Goor en de website van het lokaal bestuur. Samen waren deze berichten goed voor meer dan 9.000 weergaves.

Citizen Dialog Kit

De Citizen Dialog Kit (CDK) werd voor het eerst ingezet bij een aantal participatieprojecten.

Gezellig Goor

De CDK werd opgehangen aan een verlichtingspaal in het centrum van Heist-Goor tijdens het kermisweekend begin maart. Op deze manier wilden we Gorenars lokaal bevragen over hun wensen voor het Goor van de toekomst. 123 personen vulden de bevraging in.

Omdat we nog extra input specifiek van jongeren wilden, werd de CDK ook op 3 dagen gebruikt in de Heistse secundaire scholen. Jongeren konden zo alsnog dezelfde bevraging als die van maart invullen.

Vrijetijdsaanbod

Tijdens de paasvakantie werd de CDK opgehangen in de Bergstraat in Heist-centrum. Zo bevroegen we Heistenaars over het vrijetijdsaanbod in onze gemeente. 56 unieke deelnemers vulden de bevraging in.

Initiatieven vanuit het lokaal bestuur om burgers te betrekken bij het beleid

Label Kindvriendelijke Gemeente

Het portfolio werd afgewerkt, goedgekeurd en ingediend op 12 juni 2026.

Vernieuwing speelruimtes Heist-station en Hallaar

Begin januari waren er terugkoppelmomenten met de omwonenden van deze speelruimtes. Alle ontwerpen werden visueel voorgesteld en toegelicht. Er was ruimte om vragen te stellen, reacties te geven én belangrijk, om te stemmen op het favoriete ontwerp. Uiteindelijk werd er voor de twee speelruimtes geland op één finaal voorstel. De realisatie hiervan vond plaats in de loop van maart en april. Midden april werden beide vernieuwde speelruimtes officieel geopend!

Gezellig Goor

Tijdens de maanden maart en april werden de Gorenars bevroegd via de Citizen Dialog Kit en een online bevraging. De jongeren werden specifiek benaderd via de Heistse secundaire scholen. In totaal kregen we input van 168 personen. Op 4 juni 2026 gingen we op basis van alle antwoorden die we verzamelden, samen met ongeveer 50 Goorse inwoners aan de slag tijdens een meedenkavond. De input van deze avond wordt verwerkt tot een concreet voorkeursscenario.

Masterplan Schriek

De visie en het masterplan voor het centrum van Schriek werd tijdens een werkvond op 20 april 2026 voorgesteld. Bijna 120 Schriekenaars waren aanwezig op deze werkvond en gaven feedback over de plannen en het Schriek van de toekomst. Een perfecte basis voor het masterplan Schriek.

Vrijetijdscommunicatie

We vroegen via verschillende kanalen aan de Heistenaars hoe zij op de hoogte blijven van het vrijetijdsaanbod in onze gemeente. 45 personen vulden de bevraging in via de Citizen Dialog Kit die werd opgehangen in de Bergstraat in Heist-centrum. Tegelijk liep de bevraging ook online via Heist Denkt Mee. 177 personen vulden via deze weg de bevraging in. Op Hoplr werd de oproep een van de meest populaire berichten, met bijna 5.000 views.

Bevraging website lokaal bestuur

De huidige website moet binnenkort hernieuwd worden. Via een online bevraging werd er gepolst naar wat werkt en wat beter kan. 63 bezoekers gaven hierbij hun feedback. Ook werden er gebruikerstesten georganiseerd met 8 personen, om het surfgedrag van uiteenlopende bezoekers aan onze website in kaart te brengen en deze resultaten mee te nemen naar de ontwikkeling van de nieuwe website.

Realisatiegraad gemeente en OCMW eerste semester 2026

		Krediet 2026	Geboekt_Q2_2026	Realisatiegraad Q2 2026 (percentage)
E	Exploitatie			
Uitgaven		37.755,50	6.791,81	17,99
Totaal Exploitatie		-37.755,50	-6.791,81	17,99