



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.

ACTIEPLANNEN

AP0101 HELDERE INTERNE EN EXTERNE COMMUNICATIE

ACTIES

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.

Meerjarenplan 2026-2031

	Krediet 2026	Krediet 2027	Krediet 2028	Krediet 2029	Krediet 2030	Krediet 2031
Exploitatie						
Uitgaven	189.500,00	190.300,00	210.200,00	198.000,00	207.000,00	205.800,00
Totaal Exploitatie	-189.500,00	-190.300,00	-210.200,00	-198.000,00	-207.000,00	-205.800,00

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.

Meerjarenplan 2026-2031

	Krediet 2026	Krediet 2027	Krediet 2028	Krediet 2029	Krediet 2030	Krediet 2031
Exploitatie						
Uitgaven	110.000,00	112.000,00	114.000,00	116.000,00	118.000,00	120.000,00
Totaal Exploitatie	-110.000,00	-112.000,00	-114.000,00	-116.000,00	-118.000,00	-120.000,00

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.

Meerjarenplan 2026-2031

	Krediet 2026	Krediet 2027	Krediet 2028	Krediet 2029	Krediet 2030	Krediet 2031
Exploitatie						
Uitgaven	12.700,00	15.286,00	15.772,00	18.360,00	18.750,00	18.841,00
Totaal Exploitatie	-12.700,00	-15.286,00	-15.772,00	-18.360,00	-18.750,00	-18.841,00
Investering						
Uitgaven	0,00	0,00	25.000,00	0,00	0,00	0,00
Totaal Investering	0,00	0,00	-25.000,00	0,00	0,00	0,00

ACTIEPLANNEN

AP0102 OVERZICHTELIJKE ORGANISATIE: BINNEN ONZE ORGANISATIE ZORGEN WE VOOR STRUCTUUR EN OVERZICHT EN STUREN WE GERICHT BIJ

ACTIES

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.

Meerjarenplan 2026-2031

	Krediet 2026	Krediet 2027	Krediet 2028	Krediet 2029	Krediet 2030	Krediet 2031
Exploitatie						
Ontvangsten	13.761,00	13.960,00	14.162,00	14.367,00	14.575,00	14.786,00
Uitgaven	1.518.038,98	1.483.533,66	1.643.399,37	1.581.840,31	1.601.242,82	1.566.190,14
Totaal Exploitatie	-1.504.277,98	-1.469.573,66	-1.629.237,37	-1.567.473,31	-1.586.667,82	-1.551.404,14
Investering						
Uitgaven	1.276.450,00	440.250,00	596.050,00	1.082.200,00	172.850,00	647.450,00
Totaal Investering	-1.276.450,00	-440.250,00	-596.050,00	-1.082.200,00	-172.850,00	-647.450,00

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.

Meerjarenplan 2026-2031

	Krediet 2026	Krediet 2027	Krediet 2028	Krediet 2029	Krediet 2030	Krediet 2031
Exploitatie						
Uitgaven	129.000,00	141.300,00	144.600,00	147.900,00	151.200,00	154.500,00
Totaal Exploitatie	-129.000,00	-141.300,00	-144.600,00	-147.900,00	-151.200,00	-154.500,00
Investering						
Uitgaven	0,00	0,00	30.000,00	0,00	0,00	0,00
Totaal Investering	0,00	0,00	-30.000,00	0,00	0,00	0,00

ACTIEPLANNEN

AP0103 MEDEWERKERS ALS AMBASSADEURS VAN DE ORGANISATIE

ACTIES

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.

Meerjarenplan 2026-2031

	Krediet 2026	Krediet 2027	Krediet 2028	Krediet 2029	Krediet 2030	Krediet 2031
Exploitatie						
Ontvangsten	775.682,12	779.226,69	795.417,53	799.257,53	809.498,59	826.141,66
Uitgaven	34.633.619,88	35.377.286,61	36.293.837,08	37.158.744,30	38.172.252,59	39.152.116,50
Totaal Exploitatie	-33.857.937,76	-34.598.059,92	-35.498.419,55	-36.359.486,77	-37.362.754,00	-38.325.974,84
Investing						
Uitgaven	0,00	40.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totaal Investering	0,00	-40.000,00	0,00	0,00	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.

Meerjarenplan 2026-2031

	Krediet 2026	Krediet 2027	Krediet 2028	Krediet 2029	Krediet 2030	Krediet 2031
Exploitatie						
Ontvangsten	343.221,00	349.671,00	372.804,50	342.231,70	335.272,81	345.708,04
Uitgaven	686.882,00	648.112,00	699.366,05	642.629,21	635.131,54	649.648,11
Totaal Exploitatie	-343.661,00	-298.441,00	-326.561,55	-300.397,51	-299.858,73	-303.940,07
Investering						
Uitgaven	97.250,00	47.250,00	44.250,00	47.250,00	47.250,00	44.250,00
Totaal Investering	-97.250,00	-47.250,00	-44.250,00	-47.250,00	-47.250,00	-44.250,00

ACTIEPLANNEN

AP0104 ZUINIG EN TRANSPARANT FINANCIEEL BELEID

ACTIES

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.

Meerjarenplan 2026-2031

	Krediet 2026	Krediet 2027	Krediet 2028	Krediet 2029	Krediet 2030	Krediet 2031
Exploitatie						
Ontvangsten	61.765.539,88	63.032.973,28	65.135.486,79	67.146.537,10	69.654.021,85	71.419.161,80
Uitgaven	8.765.355,47	10.059.233,26	10.906.531,38	12.093.113,92	12.458.570,21	12.742.321,06
Totaal Exploitatie	53.000.184,41	52.973.740,02	54.228.955,41	55.053.423,18	57.195.451,64	58.676.840,74
Financiering						
Ontvangsten	31.453.691,68	22.946.451,70	19.123.101,11	16.180.322,78	8.266.351,43	11.043.944,38
Uitgaven	3.491.653,82	6.349.975,01	4.944.243,27	4.373.453,80	4.167.334,67	3.949.342,11
Totaal Financiering	27.962.037,86	16.596.476,69	14.178.857,84	11.806.868,98	4.099.016,76	7.094.602,27
Investering						
Uitgaven	116.900,00	71.141,00	65.896,00	97.667,00	82.453,00	881.309,64
Totaal Investering	-116.900,00	-71.141,00	-65.896,00	-97.667,00	-82.453,00	-881.309,64

ACTIEPLANNEN

AP0105 STRATEGISCH PATRIMONIUM: DUURZAAM, DOORDACHT EN KLAAR VOOR DE TOEKOMST

ACTIES

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.

Meerjarenplan 2026-2031

	Krediet 2026	Krediet 2027	Krediet 2028	Krediet 2029	Krediet 2030	Krediet 2031
Investering						
Uitgaven	0,00	414.680,00	829.362,00	829.362,00	829.362,00	7.097.234,00
Totaal Investering	0,00	-414.680,00	-829.362,00	-829.362,00	-829.362,00	-7.097.234,00

AC010502 WE HEBBEN EEN STRATEGISCH VASTGOEDPLAN

Prioritair

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.

Meerjarenplan 2026-2031

	Krediet 2026	Krediet 2027	Krediet 2028	Krediet 2029	Krediet 2030	Krediet 2031
Exploitatie						
Ontvangsten	10.121,00	10.121,00	10.121,00	10.121,00	10.121,00	10.121,00
Uitgaven	317.452,18	323.192,18	351.436,18	329.683,18	331.202,18	623.952,18
Totaal Exploitatie	-307.331,18	-313.071,18	-341.315,18	-319.562,18	-321.081,18	-613.831,18
Investering						
Ontvangsten	1.244.338,38	1.310.000,00	588.000,00	0,00	0,00	4.000.000,00
Uitgaven	4.694.600,00	138.500,00	190.000,00	570.000,00	195.000,00	10.000,00
Totaal Investering	-3.450.261,62	1.171.500,00	398.000,00	-570.000,00	-195.000,00	3.990.000,00

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.

Meerjarenplan 2026-2031

	Krediet 2026	Krediet 2027	Krediet 2028	Krediet 2029	Krediet 2030	Krediet 2031
Exploitatie						
Ontvangsten	111.087,19	192.751,98	194.441,75	196.156,86	197.897,70	199.664,65
Uitgaven	1.060.926,28	1.030.693,22	1.031.762,66	1.032.434,63	1.033.509,20	1.034.186,38
Totaal Exploitatie	-949.839,09	-837.941,24	-837.320,91	-836.277,77	-835.611,50	-834.521,73
Investing						
Uitgaven	244.500,00	213.000,00	107.000,00	68.000,00	132.500,00	63.000,00
Totaal Investering	-244.500,00	-213.000,00	-107.000,00	-68.000,00	-132.500,00	-63.000,00

ACTIEPLANNEN

AP0106 SLIM, VEILIG EN INCLUSIEF DIGITALISEREN IN HEIST-OP-DEN-BERG

ACTIES

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.

Meerjarenplan 2026-2031

	Krediet 2026	Krediet 2027	Krediet 2028	Krediet 2029	Krediet 2030	Krediet 2031
Exploitatie						
Uitgaven	758.500,00	658.680,00	680.865,00	739.056,00	712.253,00	713.456,00
Totaal Exploitatie	-758.500,00	-658.680,00	-680.865,00	-739.056,00	-712.253,00	-713.456,00
Investing						
Uitgaven	153.500,00	139.000,00	146.000,00	108.000,00	96.000,00	96.000,00
Totaal Investing	-153.500,00	-139.000,00	-146.000,00	-108.000,00	-96.000,00	-96.000,00

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.

Meerjarenplan 2026-2031

	Krediet 2026	Krediet 2027	Krediet 2028	Krediet 2029	Krediet 2030	Krediet 2031
Exploitatie						
Uitgaven	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00	2.500,00
Totaal Exploitatie	-2.500,00	-2.500,00	-2.500,00	-2.500,00	-2.500,00	-2.500,00

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.

ACTIEPLANNEN

AP0107 KLANTGERICHTE DIENSTVERLENING OP MAAT IN EEN MAXIMAAL TOEGANKELIJKE ORGANISATIE

ACTIES

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.

Meerjarenplan 2026-2031

	Krediet 2026	Krediet 2027	Krediet 2028	Krediet 2029	Krediet 2030	Krediet 2031
Exploitatie						
Uitgaven	125.800,00	109.700,00	121.600,00	115.500,00	127.400,00	121.300,00
Totaal Exploitatie	-125.800,00	-109.700,00	-121.600,00	-115.500,00	-127.400,00	-121.300,00
Investing						
Uitgaven	37.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totaal Investing	-37.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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.

Meerjarenplan 2026-2031

	Krediet 2026	Krediet 2027	Krediet 2028	Krediet 2029	Krediet 2030	Krediet 2031
Exploitatie						
Ontvangsten	650.500,00	650.500,00	650.500,00	462.500,00	462.500,00	462.500,00
Uitgaven	444.200,00	436.700,00	436.700,00	349.700,00	361.700,00	296.700,00
Totaal Exploitatie	206.300,00	213.800,00	213.800,00	112.800,00	100.800,00	165.800,00

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.

Meerjarenplan 2026-2031

	Krediet 2026	Krediet 2027	Krediet 2028	Krediet 2029	Krediet 2030	Krediet 2031
Exploitatie						
Uitgaven	41.750,00	42.133,00	42.516,00	43.401,00	45.287,00	45.675,00
Totaal Exploitatie	-41.750,00	-42.133,00	-42.516,00	-43.401,00	-45.287,00	-45.675,00