

Rapport organisatiebeheersing

werkjaar 2024



DIKSMUIDE

DIENT
ORGANISATIE

inleiding

Beste lezer

In dit rapport kijken we hoe het lokaal bestuur Diksmuide het afgelopen jaar als organisatie gegroeid is. We streven er immers naar een performant en daadkrachtig lokaal bestuur te zijn dat in de dagdagelijkse werking excelleert op gebied van effectiviteit, integriteit, kwaliteit en efficiëntie. Vanuit zelfevaluaties werken we dan ook concrete verbeterprojecten uit om onze interne werking verder te optimaliseren.

Benieuwd wat er het afgelopen jaar allemaal gerealiseerd is? En wat er de komende periode nog op de planning staat? Ontdek het allemaal in dit rapport.

De hoogte punten van het voorbije jaar:

- Interne zelfevaluatie
- Organisatie lokale & provinciale verkiezingen
- Burgers aan zet met het burgerbudget
- Surfen op de golven van digitale transformatie
- Samen sterk voor welzijn op het werk
- Bedrijfstheater deontologische code
- Samen sterk tegen agressie
- Diksmuide online in een nieuw jasje
- Versterken bedrijfscontinuïteit
- Verschillende stadsdiensten en projecten nemen hun intrek in het Polderpand
- Kleinschalig wonen in WZC Yserheem

ORGANISATIEbeheersing?!

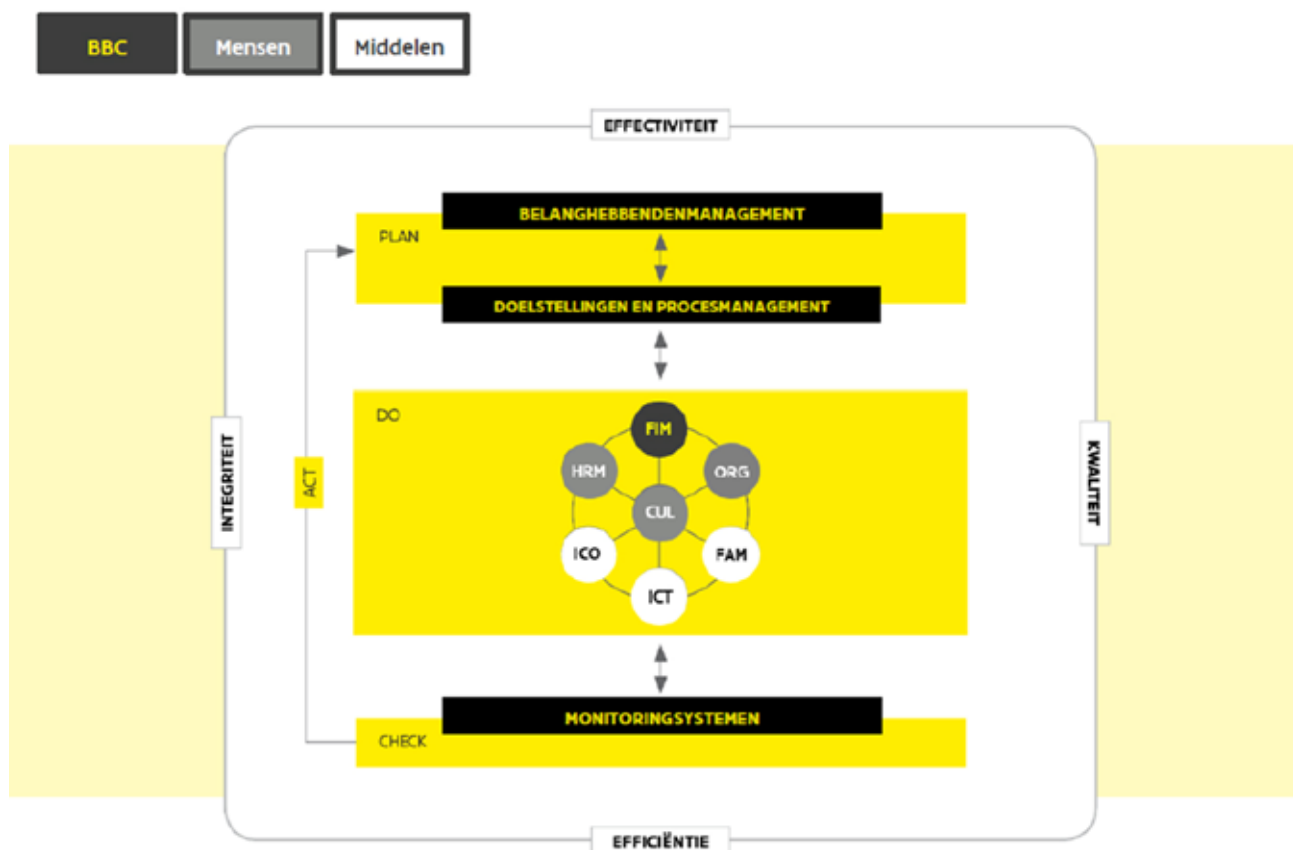
Als lokaal bestuur krijgen we steeds meer middelen en bevoegdheden. Willen we met onze dienstverlening ook tegemoet komen aan de verwachtingen van de burgers, moeten we opportuniteiten benutten en mogelijke risico's beperken.

Organisatiebeheersing is dus een middel om als organisatie efficiënt en effectief te werken waardoor doelstellingen (sneller) bereikt worden. Organisatiebeheersing draagt zo bij tot een sterk, doelgericht en nabij bestuur dat het vertrouwen van de burgers krijgt. Het is een continue opdracht waar al onze medewerkers dagelijks, al dan niet bewust, mee bezig zijn.

Het decreet lokaal bestuur legt voor organisatiebeheersing een aantal verplichtingen vast, waaronder de goedkeuring van een kader door de raden (artikels 217-220).

Het kader organisatiebeheersing

In 2021 keurden de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn het nieuwe kader organisatiebeheersing goed. Dit kader gebruikt de leidraad organisatiebeheersing van Audit Vlaanderen als model. De algemene visie achter de leidraad is dat een organisatie die inzet op een sterke interne werking voor de 10 thema's, daarmee ook zorgt voor de randvoorwaarden om een effectieve, efficiënte, kwaliteitsvolle en integere organisatie te zijn.



De 10 thema's van organisatiebeheersing zijn:

- 1) Doelstellingen en procesmanagement
- 2) Belanghebbendenmanagement
- 3) Monitoring
- 4) Financieel management
- 5) Organisatiestructuur
- 6) Personeelsbeleid
- 7) Organisatiecultuur
- 8) Informatie en communicatie
- 9) Facilitaire middelen, opdrachten en contracten
- 10) ICT

Zelfevaluatie

Een cruciaal element van organisatiebeheersing zijn zelfevaluaties om inzicht te krijgen in de sterktes, verbeterpunten en mogelijke risico's rond de management- en ondersteunende processen. De resultaten geven ons een beeld van waar we goed zitten en welke verbeterprojecten we kunnen uitvoeren om risico's in te perken en als organisatie te blijven groeien.

Voor deze zelfevaluaties werken we samen met Audio vzw. Dit samenwerkingsverband werkt als ondersteunende dienst voor organisatiebeheersing en voert op vraag interne audits uit. Bij een interne audit nemen ze een concreet proces onder de loep en maken ze een objectieve en onafhankelijke analyse op van de risico's, opportuniteiten, de sterke en verbeterpunten.

EEN OVERZICHT VAN ONZE UITGEVOERDE ZELFEVALUATIES:

- Woonzorgcentrum (2019 – Anker vzw)
- Organisatie (2019 – Audio)
- Schuldhulpverlening (2020 – Audio)
- Opvolgaudit organisatie (2021 – Audio)
- Wonen en leefomgeving (2021 – Audio)
- Sport (2022 – Audio)
- Softwarelicenties (2023 – Audio)
- Zelfevaluatie (2024 – intern)



Samen werken aan een groeiende organisatie

Door deze zelfevaluaties en audits en analyses van andere instanties zoals Audit Vlaanderen, zijn we ons bewust van potentiële risico's en verbeterpunten. We gaan hiermee aan de slag door het uitwerken van concrete verbeterprojecten. We werken zo dagdagelijks aan het optimaliseren en verbeteren van de werking van onze organisatie.

Het uitvoeren van de verbeterprojecten doen we samen, met betrokkenheid van de medewerkers. Organisatiebeheersing is immers een zaak van iedereen! Het managementteam volgt hierbij het volledige plaatje op en stuurt bij waar nodig. Ze wordt hiervoor bijgestaan door het intern auditcomité.

Doelstellingen & PROCESMANAGEMENT

Op zondag 13 oktober 2024 vonden de lokale en provinciale verkiezingen plaats. De organisatie ervan vroeg een intensieve praktische voorbereiding en een nauwkeurige afstemming tussen verschillende teams en processen. Na afloop van de verkiezingen startte de voorbereiding op de installatie van de nieuwe bestuursorganen, die uiteindelijk plaatsvond op maandag 2 december. Dit markeert het startschot van een nieuw (beleids)planningsproces.

Interne zelfevaluatie

Om de nieuwe bestuursploeg een duidelijk beeld te geven van de huidige stand van zaken binnen de organisatie en de mogelijkheden tot verbetering, voerden we een interne zelfevaluatie uit. Daarbij evalueerden we onze werking aan de hand van de tien thema's uit de leidraad organisatiebeheersing. De resultaten bieden een actueel zicht op de belangrijkste risico's die het behalen van onze doelstellingen kunnen bedreigen. In 2024 werden de onderstaande thema's geëvalueerd via workshops met leden van het managementteam en medewerkers die inhoudelijk bij het thema betrokken zijn:

- Doelstellingen- en procesmanagement
- Monitoring
- Financieel management
- Belanghebbendenmanagement
- Communicatie- en informatie

De thema's organisatiecultuur, organisatiestructuur en personeel werden geëvalueerd via een bevraging bij het personeel (zie verder: Samen sterk voor welzijn op het werk). De overige thema's worden in de loop van 2025 geëvalueerd.



Het resultaat van de zelfevaluatie wordt opgenomen in de interne omgevingsanalyse, die als bijlage wordt toegevoegd aan het nieuwe meerjarenplan.

BELANGHEBBENDENmanagement

Goed omgaan met belanghebbenden is voor lokale besturen belangrijk. In 2024 hebben we dan ook een aantal bijkomende inspanningen gedaan om signalen van burgers en organisaties op te vangen. Daarnaast hebben we in 2024 terug volop gekozen voor een goede samenwerking met andere (lokale) organisaties om effectiviteits- en efficiëntievoordelen te realiseren.

Burgers aan zet met het burgerbudget

Het lokaal bestuur rolde begin 2024 voor de eerste keer een burgerbudget uit onder de noemer van de [DKSM]-uitdaging. Zo wil het burgers een financieel duwtje in de rug geven om te investeren in de levendigheid van onze stad en deelgemeenten. De voorstellen voldeden aan het reglement, maar een stemronde was niet nodig. Het budget van 20.000 euro dat voorzien was, is genoeg om de projecten het gevraagde bedrag te kunnen geven. Volgende projecten werden uitgevoerd:

- Schilderkunst op omheining OC in Oostkerke
- Extra kleur, beleving en aandacht voor erfgoed in Nieuwkapelle via opwaardering trage wegen en voorzien extra rustpunten.

Samenwerkingsovereenkomsten

Goed samenwerken loont, daarom werkten we in 2024 aan bijkomende samenwerkingsovereenkomsten:

- Vormingsaanbod voor Digibank regio Diksmuide met Avansa Oostende-Westhoek
- Hulp aan huis voor Digibank regio Diksmuide met Brigit
- WoonWinkelWest met DVV en betrokken gemeenten (addendum)
- Voorstudie geïntegreerde bufferbekkens (klimaatsonzen in de Westhoek) in het kader van de Blue Deal met de provincie West-Vlaanderen
- Zitdag belastingen met FOD Financiën
- EFRO-project Next Gen Lokale besturen: een digitale transformatie voor een efficiëntere regio met DVV Westhoek
- Bar BieZoender met Duin en Polder vzw WVA vzw (verlenging)
- Aanbod sportlessenreeksen voor volwassenen met I-Fit
- Functionele binding met AZ Oostende
- Kernteam OverKop Westkust&Polder met partners (CAW Centraal West-Vlaanderen, vzw Arktos, Veurne en het overkoepelende OverKopnetwerk AanZet)
- Provinciale huurgarantieverzekering met de provincie West-Vlaanderen (addendum)
- Begeleiding bij het opmaken van een bedrijfscontinuïteitsplan met het Agentschap Binnenlands Bestuur

Surfen op de golven van de digitale transformatie

Samen met 17 andere Westhoekgemeenten slaan we de handen in elkaar voor een digitale transformatie van onze dienstverlening. Onder de noemer **West Wave Westhoek** streven we naar een dienstverlening die toegankelijker, eenvoudiger en efficiënter is voor elke burger. De algemeen directeurs van de Westhoek spelen, ondersteund door DVV Westhoek, een actieve rol in de organisatie en aansturing van het project. Binnen de projectstructuur neemt Diksmuide een prominente plaats in. Enerzijds door actief deel te nemen aan de tweeweekelijkse vergaderingen van de Wave Makers – een kernteam van algemeen directeurs uit Ieper, De Panne, Kortemark, Houthulst en Diksmuide – en anderzijds omdat zowel de vergaderingen van de Wave Makers als van de Wave Board plaatsvinden in Diksmuide.

We werken ook samen met partners WVI en POM West-Vlaanderen en krijgen hiervoor steun van EFRO, het Fonds voor Innovatie en Ondernemen en de provincie West-Vlaanderen. Het project rust op vier centrale pijlers:

- digitale dienstverlening
- digitale infrastructuur
- digitale maturiteit
- data

Binnen deze pijlers lopen acht deelprojecten, elk met een eigen projectteam. Maar liefst zeven van onze medewerkers zich actief in om mee te bouwen aan de digitale transformatie van de Westhoek.



Organisatiestructuur, -CULTUUR & PERSONEEL

Onze medewerkers zijn essentieel om de doelstellingen te realiseren en om een optimale dienstverlening te verzorgen. De personeelskosten vertegenwoordigen bovendien een belangrijk deel van de beschikbare kredieten. Als organisatie maken we dan ook de nodige keuzes over onze organisatiestructuur, -cultuur en het personeelsbeleid.

Samen sterk voor welzijn op het werk

Van 27 mei t.e.m. 14 juni 2024 liep de welzijnsbevraging "samen sterk voor welzijn op het werk", i.s.m. IDEWE. Elke medewerker kreeg de kans om aan te geven hoe hij/zij zich voelt op het werk, wat er goed loopt en wat beter kan. We maakten de keuze om de bevraging enkel online te laten invullen omdat we alle medewerkers mee wilden op de digitale kar. We organiseerden daarom specifieke invulsessies in samenwerking met de digibank voor medewerkers die niet over een werk pc beschikken. De bevraging had uiteindelijk een responsgraad van 63%, 230 medewerkers vulden de bevraging in.

Samen
sterk voor
welzijn,
op het
werk

Van 16 oktober tot 18 december hielden de directeurs gesprekken met hun diensten, de vertrouwenspersonen en het diensthoofd organisatie sloten hierop aan i.f.v. verslaggeving. Het doel was tweeledig: de betrokkenheid van medewerkers verhogen door rechtstreeks terug te koppelen over de resultaten en anderzijds het dieper ingaan op bepaalde topics om tot een concreet actieplan te kunnen komen. Uit deze gesprekken kwamen verschillende uitdagingen naar voren.

Een kerngroep RAPSi gaat hier in 2025 mee aan de slag.

Bedrijftheater deontologische code



Op 12 november werd in de stadsschouwburg een bedrijftheater over de deontologische code gebracht voor alle personeelsleden van het stad en OCMW. Volgend op de interactieve en boeiende voorstelling organiseren we workshops om mee bewustwording te creëren over de ethische dilemma's waar we binnen ons werk mee te maken kunnen krijgen. Tijdens de workshops, die in 2025 georganiseerd worden, zal dieper ingegaan worden op specifieke thema's binnen de deontologie, zoals omgaan met belangenconflicten, vertrouwelijkheid en privacy, etc.

Samen sterk tegen agressie

Als lokaal bestuur is dienstverlening naar onze burgers toe één van onze belangrijkste prioriteiten. Inwoners, bezoekers, cliënten... hebben recht op een klantvriendelijke dienstverlening, maar onze medewerkers hebben ook recht op een veilig en aangenaam werkklimaat. Toch mer-

ken we de afgelopen jaren een evolutie in het aantal agressiegevallen.

We willen onze medewerkers een houvast aanreiken, daarom is een agressiebeleid en -protocol uitgewerkt door de dienst preventie. Alle diensten kregen hierover een toelichting tijdens het teamoverleg.

Bijsturing competentie-management

“Iedere medewerker heeft recht op feedback” – zo staat het in het Decreet Lokaal Bestuur. Tijdige feedback is cruciaal voor de persoonlijke groei en motivatie van medewerkers. In 2024 werd de bestaande feedback- en evaluatiecyclus geëvalueerd en bijgestuurd. We zijn afgestapt van de tweejaarlijkse evaluatiegesprekken en schakelen over op een systeem van opvolggesprekken met bijhorende feedbackmomenten.

Het nieuwe systeem werkt als volgt:

- **Jaarlijks opvolggesprek:** Elke medewerker heeft jaarlijks recht op een opvolggesprek, dat in overleg met het diensthoofd wordt ingepland. Bij een positieve uitkomst herhaalt dit gesprek zich jaarlijks.
- **Bij negatieve feedback:** Wanneer het opvolggesprek een negatieve beoordeling oplevert, volgt drie maanden later een tussentijds feedbackgesprek. Drie maanden daarna vindt een formeel evaluatiegesprek plaats. Bij een positieve evaluatie schakelt de medewerker opnieuw over naar de normale cyclus van jaarlijkse opvolggesprekken.
- **Bij aanhoudende negatieve beoordeling:** Is ook het eerste evaluatiegesprek negatief, dan volgt opnieuw een tussentijds feedbackgesprek na drie maanden, gevolgd door een tweede evaluatiegesprek drie maanden later. Indien dit tweede en laatste evaluatiegesprek positief is, wordt de jaarlijkse opvolgcyclus hervat. Indien de uitkomst opnieuw negatief is, wordt per geval bekeken welke vervolgstap aangewezen is – bijvoorbeeld een verbetertraject, een wijziging in inzet of, in uiterste gevallen, een beëindiging van de samenwerking.



Snel nieuws

- Lancering MyHR voor personeelsleden zodat ze van thuis uit alles kunnen raadplegen en verlof aanvragen.
- 61 nieuwe collega's via 92 selectieprocedures, 55 collega's hebben de organisatie verlaten (waarvan 11 op pensioen, 2 einde contract, 22 ontslag werknemer en 15 ontslag werkgever, waarvan 5 voor medische redenen).
- Elke collega kreeg een streekproductenbox voor dag van de medewerker.
- Enkele medewerkers van stad en OCMW hebben een vereniging opgericht waarmee ze af en toe activiteiten organiseren om elkaar op een losse en ongedwongen manier beter te leren kennen (de collega's).
- Teambuilding met als activiteit een zeepkistenrace, giant domino drop show en bazooka ball met als afsluiter een receptie.
- Aanbod Sport@Worksessies in het najaar uitgebreid met Zumba, stepping BBB en Start to Run.

Informatie & communicatie (TECHNOLOGIE)

Diksmuide online in een nieuw jasje

Na een intensieve voorbereiding lanceerden we in september maar liefst vier gloednieuwe websites: de stedelijke website, CC Kruispunt, het gemeentelijk onderwijs en UiT in Diksmuide. Elke website zit in een fris nieuw kleedje, met accenten die passen bij de huisstijl en doelgroep. De (oude) websites hadden ondertussen zo'n tien jaar op de teller staan, het was dus tijd voor verbetering.

Op de stedelijke website ligt de nadruk sterk op de centrale zoekfunctie. Een voortraject wees immers uit dat de burger meer en meer z'n weg in de website vindt via zoekmachines of zoektermen binnen de interne zoekmachine van de website. Ook de zogenaamde toptaken werden bepaald op basis van het surfgedrag van bezoekers van de oude website, en de meestbezochte webpagina's.

Meer en meer dienstverlening verloopt digitaal, en dat is niet voor elke burger evident. Tijdens de realisatie van de websites ging speciale aandacht naar de toegankelijkheid ervan. Zo is het mogelijk om teksten op de websites te laten voorlezen, of kan de lettergrootte aangepast worden op maat van de burger. Ook kleurcontrast moet ertoe bijdragen dat slechtzienden zonder problemen aan de slag kunnen op de websites. Nog voor de website online ging werd ze getest door verschillende vrijwilligers, waarbij

respondenten uit elke leeftijdscategorie aan de slag gingen.

Versterken bedrijfscontinuïteit

Wanneer een lokaal bestuur slachtoffer wordt van een cyberincident, kan de dienstverlening gedurende enkele dagen tot weken worden onderbroken. Het is daarom belangrijk dat lokale besturen snel en gepast actie ondernemen om deze moeilijke en onvoorziene situatie onder controle te krijgen. Daarom is het van belang om te beschikken over een bedrijfscontinuïteitsplan.

We tekenden in 2024 in op een ondersteuningsaanbod van het Agentschap Binnenlands Bestuur. Aan de hand van vijf concrete workshops, die georganiseerd worden in de loop van 2025, wordt een bedrijfscontinuïteitsplan uitgewerkt.

Handleiding sociale media

We hebben verschillende Facebook- en Instagrampagina's die gelinkt kunnen worden aan onze diensten. Elke pagina is een weerspiegeling van het reilen en zeilen binnen de organisatie. Daarom maakte de dienst communicatie een handleiding om bij de hand te nemen doorheen de wereld van sociale media.

Snel nieuws

- Heropstart informatieveiligheidscel
- Evaluatie telefonie: overstap goed verlopen, altijd ruimte voor verbetering
- Nieuwe telefonie WZC



Facilitaire middelen, WERKEN & OPDRACHTEN

Om onze dienstverlening verder te optimaliseren en de werkruimte voor onze personeelsleden zo aangenaam mogelijk te maken, hebben we het afgelopen jaar verschillende ingrepen gedaan aan onze infrastructuur.

Medewerkers van verschillende stads- en OCMW diensten nemen hun intrek in het Polderpand

Zowel sociale kruidenier nUniek, de Klapstoel, de fietsbieb, de jeugddienst, Katrol en het kunstonderwijs 'Beeld' uit Beerst verhuisden samen naar het Polderpand. Met z'n centrale ligging, parkeergelegenheid en voldoende laad-en-los-mogelijkheden is het pand de geknipte locatie om de verschillende diensten in onder te brengen.

In het pand van de jeugddienst op de cultuursite, werd het nieuwe OverKophuis in onder gebracht. De ruimtes kregen hiervoor een frisse lijke verf en nieuw meubilair.

Overige ingrepen

- Het magazijn kreeg nieuwe bureaus.
- De leefgroepen in het WZC kregen een eigen multifunctionele bureauruimte.
- We plaatsten een sas in de inkomhal van het stadhuis om enerzijds de tocht wat tegen te houden, maar anderzijds wel de doorkijk in glas te behouden.
- We deden een aanpassing aan de tussen-deur tussen het onthaal en de inkomhal om deze te kunnen afsluiten.
- De luiken van het zolderbureau van het stadhuis (dienst organisatie) kregen voorzetramen om daglicht binnen te laten.

Snel nieuws

- Nieuwe rekken bib
- Aankoop maaier met klepelmaaier en takkenschaar
- Elektrische laadpalen in de loodsen van de technische dienst



Uitgevoerde audits & inspecties 2024

Uitgevoerde audit

Jaarlijks betaalt het lokaal bestuur een flinke som voor de verschillende software. Een goed beheer van deze licenties is cruciaal. Effectief beheer zorgt namelijk voor kostenbesparing en dankzij een voldoende proactieve aanpak is de continuïteit en productiviteit van de gebruikers verzekerd. Bovendien kan het onrechtmatige gebruik van software zware juridische en financiële gevolgen hebben.

Daarom voerden we in samenwerking met Audio een audit beheer van softwarelicenties uit. De audit vond plaats van 7 december 2023 tot 10 januari 2024. Audio heeft naast tien sterke punten, veertien verbeterpunten op het vlak van risicobeheer vastgesteld waaronder acht significante (high) tekortkomingen.

De diensthoofden IT en organisatie hebben n.a.v. de resultaten samen een verbeteractieplan uitgewerkt. Het ambitieuze plan voorziet het wegwerken van alle tekortkomingen tegen eind 2025. In de loop van 2024 werden dan ook de eerste acties reeds uitgevoerd.

Uitgevoerde inspecties

Bedrijfsbezoek Groep IDEWE

Naar jaarlijkse gewoonte bezocht IDEWE enkele vestigingen. Deze bezoeken kaderen binnen de welzijnswet van 4 augustus 1996 en zijn uitvoeringsbesluiten. In 2024 zijn volgende vestigingen bezocht:

- Polderpand
- Stadhuis en toerisme
- De 4 afdelingen van de gemeentelijke basisscholen

Over de 7 vestigingen heen werden 45 adviezen geformuleerd, deze worden opgevolgd door de dienst preventie.

Overige inspecties

Naast het jaarlijks bedrijfsbezoek van Idewe en de periodieke controle van de voedselinspectie in het onderwijs en WZC Yserheem, werden er geen inspecties uitgevoerd in 2024.

Hoe ver staan we in het uitvoeren VAN DE VERBETER-PROJECTEN NA EERDERE ZELFEVALUATIES?

Woonzorgcentrum Yserheem (2019)

In 2024 pakte woonzorgcentrum Yserheem uit met een nieuwe manier van werken: het zorgconcept kleinschalig wonen en leven. Na een proefperiode van een half jaar, blijkt de formule met vaste teams die zich ontfermen over een kleine groep van twintig inwoners aan te slaan.

Het zorgconcept kleinschalig wonen en leven staat voor vijf vaste teams die zich ontfermen over een kleine groep van twintig bewoners. We laten de verschillende disciplines samensmelten tot één zorgteam: van verpleeg- en zorgkundigen, over ergo- en kinesitherapeuten tot medewerkers logistiek, onderhoud en keuken. Dat heeft voordelen voor zowel medewerkers als bewoners. Ze kennen elkaars noden en behoeften én voelen elkaar ook blindelings aan.



Wonen & leefomgeving (2022)

In 2021 werd de audit over de dienst “Wonen en leefomgeving” uitgevoerd. De coördinator werkte samen met de directeur ruimte in 2023 een nieuw actieplan uit met een duidelijke planning en verantwoordelijkheden. Daaraan gekoppeld werd ook een dashboard opgemaakt zodat de uitwerking van de acties eenvoudig opgevolgd kan worden. Het actieplan werd afgestemd met het volledige team.

In 2024 was het verkorten van de behandelingstermijn prioriteit. De komst van een derde omgevingsambtenaar maakte op dat vlak het verschil. In totaal werden 32 acties afgerond, 18 acties zijn nog in uitwerking. Hiervan zijn er 10 op schema, 8 acties hebben vertraging opgelopen. In 2025 plannen we een opvolgaudit in.



Organisatie (2019)

In 2019 voerde Audio vzw een organisatieaudit uit, in 2021 kwam Audio nog eens langs voor een opvolgaudit. De vooropgestelde acties geven volgens hen een voldoende tot sterk gevolg aan de verbeterpunten maar de gemaakte vooruitgang was toen zwak. Ondertussen hebben we opnieuw heel wat vordering gemaakt. Een aantal aanbevelingen omtrent doelstellingenmanagement en monitoring nemen we in 2025 mee bij de opmaak van het nieuwe meerjarenplan.

Daarnaast hebben we in 2024 een aantal van de thema's die ook tijdens de audit aan bod zijn gekomen opnieuw geëvalueerd aan de hand van een interne zelfevaluatie, meer info over deze zelfevaluatie bij het thema doelstellingen- en procesmanagement.

Sport

In 2022 voerde Audio vzw een audit uit om de sturing en het beheer van de organisatie en de klantgerichtheid van de sportdienst te evalueren. De sportdienst kreeg een zeer positieve evaluatie: er werden geen significant hoge risico's gedetecteerd en maar liefst 31 sterke punten vastgesteld. Toch merkte Audio 10 verbeterpunten op. Hiervan werden 3 verbeterpunten niet weerhouden en 2 verbeterpunten in 2022 reeds volledig afgewerkt. In 2023 en 2024 deed de sportdienst een grote inspanning om de overige verbeteracties te realiseren. Deze audit is dan ook volledig afgewerkt.



Schuldhelpverlening (2020)

In 2020 voerde Audio vzw een audit schuldhelpverlening uit. Door de opeenvolging van crisissen met directe impact op het sociaal huis (corona, Oekraïne, energie) lag de prioriteit in 2020 – 2021 – 2022 op het bieden van adequate hulpverlening. In 2023 en 2024 is het team wel aan de slag kunnen gaan met de acties. Daarom werd aan Audio gevraagd om de opvolgaudit in het najaar van 2024 in te plannen. Vanuit Audio werd echter geen audit ingepland.

Standgelden

In 2021 kregen we Audit Vlaanderen over de vloer voor een thema-audit over standgelden markten en kermissen. Audit Vlaanderen formuleerde 7 aanbevelingen waarvan 5 aanbevelingen reeds eerder werden gerealiseerd. In 2024 werd verder gewerkt aan de aanbeveling rond deontologische richtlijnen, zo organiseerden we in november 2024 een bedrijfstheater rond de deontologische code. Enkel de procedure voor het innen van standgelden dient nog geëvalueerd te worden.

Wat brengt 2025?

We hebben het afgelopen jaar heel wat actie ondernomen om onze organisatie te doen groeien. In 2025 werken we hierop verder. Dit staat alvast op de planning:

Opmaak nieuw meerjarenplan

2025 staat in het teken van de opmaak van een nieuw meerjarenplan. Dit plan zal zes jaar lang de leidraad van het Diksmuidse beleid vormen. Diksmuide maken we samen, het meerjarenplan dus ook. Doorheen de verschillende fases worden medewerkers en diensten betrokken zodat we tot een meerjarenplan komen dat gedragen wordt door alle medewerkers en dat aansluit bij de realiteit en de behoeften van onze inwoners, ondernemers, verenigingen, ...

Verder uitvoeren beheersmaatregelen

We zetten verder in op de lopende projecten die we nog niet (helemaal) konden afronden. Op organisatie-breed niveau willen we o.a. werken aan de acties die voortvloeien uit de nieuwe zelfevaluatie en bevraging psychosociaal welzijn. Voor een meer concreet overzicht van de nog op te nemen of af te werken projecten, verwijzen we graag naar het verbeteractieplan in bijlage.



Nieuwe zelfevaluaties

In samenwerking met Audio vzw worden dit jaar de opvolgaudits schuldhulpverlening en wonen & leefomgeving uitgevoerd.

Daarnaast willen we in 2025 ook verder werken aan de uitvoering van een organisatie-brede zelfevaluatie. In het kader organisatiebeheersing van 19 maart 2021 hebben we immers aangegeven dat we om de drie jaar een audit willen uitvoeren over de volledige organisatie. In 2024 zijn we hier reeds mee gestart, dit jaar willen we werken rond de thema's informatie en communicatietechnologie en facilitaire middelen. Samen met de resultaten van de bevraging psychosociaal welzijn maakt de zelfevaluatie deel uit van de interne omgevingsanalyse.

Evaluatie aanpak organisatiebeheersing

Tot slot willen we in 2025 onze aanpak van organisatiebeheersing evalueren voor de aspecten:

- Het kader voor organisatiebeheersing
- Zicht op de belangrijkste risico's en aandacht voor risicomanagement
- Transparante rapportering

We willen onze aanpak evalueren omdat we binnen organisatiebeheersing de PDCA-cyclus hanteren om aan continue organisatieverbetering te werken. De "check" en "act" fasen gelden ook voor de aanpak organisatiebeheersing. Daarnaast is het kader organisatiebeheersing ook maatwerk. De organisatie is de afgelopen jaren sterk geëvolueerd, onze aanpak organisatiebeheersing moet mee. Tot slot is de nieuwe BBC-cyclus voor veel zaken een "nieuw begin". Het is het ideale moment om samen met het vernieuwde auditcomité ook de aanpak organisatiebeheersing bij te sturen.

