

Thema 2: Belanghebbendenmanagement



Belanghebbenden zijn de organisaties en individuen waarmee een organisatie rekening houdt om een effectieve, efficiënte, kwaliteitsvolle en integere organisatie uit te bouwen. Weet de organisatie wie haar belanghebbenden zijn (intern en extern) en wat die van de organisatie verwachten? De mate waarin een organisatie rekening houdt met en tegemoet komt aan die verwachtingen bepaalt mee hoe effectief zij is.

De externe belanghebbenden van lokale besturen zijn: burgers, organisaties en bedrijven, maar zeker ook andere lokale besturen. De politieke actoren en de medewerkers van de organisatie zijn de interne belanghebbenden. De medewerkers als belanghebbenden zijn opgenomen in de andere thema's en worden in dit thema niet apart behandeld. Omdat de politieke actoren de lokale besturen aansturen, spelen ze zo'n cruciale rol dat ze zowel hier als in de andere thema's aan bod komen.

Dialogoog bij de aansturing:

De politieke organen spelen een specifieke rol in de werking van een lokaal bestuur. Een goede samenwerking tussen enerzijds de algemeen directeur en het managementteam en anderzijds de politieke organen is essentieel voor deze werking. Het is belangrijk dat er bij het begin van de legislatuur een dialoog is tussen administratie en mandatarissen over ieders opdrachten, zodat de samenwerking vlot verloopt en er een terugvalbasis met concreet omschreven rollen is wanneer de samenwerking minder vlot loopt. De afsprakennota is hiervoor een instrument.

De afsprakennota wordt bij elke nieuwe legislatuur opgemaakt en wordt het best regelmatig geëvalueerd. De politieke organen moeten beslissingen nemen. Om dat goed te kunnen doen, moeten ze optimaal voorbereid zijn door de administratie. Bovendien moeten die beslissingen goed genotuleerd worden, zodat ze kunnen uitgevoerd en opgevolgd worden.

Dialogoog en transparantie bij samenwerking:

Lokale besturen werken steeds meer samen met elkaar en/of met andere partners. Het is zinvol dat lokale besturen onderzoeken waar ze dat kunnen doen om tot effectiviteits- en efficiëntiewinsten te komen. Wanneer opdrachten van de organisatie samen met partners zoals autonome organisaties of intergemeentelijke samenwerkingsverbanden worden opgenomen, is het belangrijk dat de organisatie de uitvoering ervan systematisch opvolgt en regelmatig evalueert.

Dialogoog over de dienstverlening:

Een groot deel van het werk van een lokaal bestuur bestaat uit de rechtstreekse dienstverlening aan burgers en organisaties: identiteitskaarten afleveren, parken onderhouden, leefloon uitbetalen of cliënten begeleiden. Het is belangrijk dat het lokaal bestuur weet welke de bevindingen van de verschillende klanten zijn over de dienstverlening, zodat het deze kan aanpassen indien nodig.

Burgers merken over de dienstverlening verbeterpunten op en moeten die kunnen melden. Deze meldingen worden het best in een systeem geregistreerd zodat de verantwoordelijke dienst hier kan op inspelen. Burgers en organisaties die niet tevreden zijn over de dienstverlening moeten heel eenvoudig klachten kunnen formuleren.

Het is belangrijk dat deze klachten gezien worden als een insteek om de dienstverlening te verbeteren. Door ze op te nemen in een klachtenregistratiesysteem en deze klachten vervolgens op systematische wijze te behandelen, gaan deze niet verloren en kan de organisatie regelmatig nagaan of de werking structureel moet worden bijgestuurd. Ook positieve feedback kan worden gebruikt om de werking te optimaliseren. Het kan bovendien de medewerkers een hart onder de riem steken.

Doelstellingen

2.1 De organisatie kent haar belanghebbenden en hun verwachtingen.

Verbeteracties

Introduceren van gebiedsgericht werken als de nieuwe manier van werken om effectief resultaten neer te zetten

Gewenst resultaat

Als organisatie zijn we er van overtuigd dat we werk moeten maken van een bijkomende focus, namelijk gebiedsgericht werken. De afgelopen legislatuur leerden we zowel uit participatiemomenten als uit concrete weg en rioleringsprojecten dat het bevragen en luisteren naar buurten, geïntegreerd vanuit verschillende beleidsdomeinen, een grote meerwaarde kan betekenen voor de bewoners maar ook voor ons als organisatie.

Link met nieuw MJP:

BD1: Voor een open bestuur en dienstverlening, met een open blik naar alle inwoners en iedereen in een open dialoog betrekken bij beleid en plannen.

AP1: Tegen het einde van 2031 verhoogt het lokaal bestuur haar participatieniveau van interne en externe stakeholdersgroepen

6: We zetten in op wijkgerichte participatie

BD3: Voor onze landelijke dorpen van morgen, waar wonen nu en later hand in hand gaat met natuur en dier.

AP15: Visie als kompas voor onze ruimte

76: We zorgen voor de opmaak van methodiek wijkgericht/gebiedsgericht werken

Status

Stopgezet

Opvolging (indicator)



Voor de opmaak van de omgevingsanalyse werd een eerste fictieve geïntegreerde workshop georganiseerd binnen de organisatie waarin we gebiedsgericht en geïntegreerd naar een wijk hebben gekeken. Er ontstonden gedeelde opgaves en gedeelde inzichten. Een verslag van deze oefening inclusief aanbevelingen werden opgesteld.

Deze verbeteractie wordt niet meer opgevolgd als verbeteractie vanaf 2026 aangezien dit als prioritaire actie in MJP opgevolgd zal worden.

Timing (indicator)



Het nieuwe bestuur volgt in de gebiedsgerichte of wijkfocus. Het volgende jaar gaan we aan de slag om:

- te komen tot een uitgeschreven methodiek
- te komen tot een plan van aanpak
- te komen tot een afbakening van de wijken
- afspraken rond de volgorde en timing van deze nieuwe vorm van participatie.

Budget (indicator)



In het nieuwe mjp dient het nodige budget in functie van participatie te worden voorzien.

Gedurende de opmaak van het nieuwe MJP worden ook alle geplande investeringen op locatie aangeduid om zo ook al afbakening en gebieden te selecteren om gebiedsgericht aan de slag te gaan.

Gerelateerde taakgroepen

- BHM BM 2.5 (1) De organisatie evalueert regelmatig de kanalen en instrumenten die ze hanteert om te peilen naar de verwachtingen van haar belanghebbenden.
- ORG BM 5.2 (6) Er is voldoende afstemming tussen medewerkers en diensten voor een degelijke gecoördineerde dienstverlening (het is duidelijk wie aan wie informatie moet aanleveren en het is duidelijk wie aan wie hierover moet rapporteren).
- ORG BM 5.3 (2) Als uit evaluaties blijkt dat wijzigingen noodzakelijk zijn, wordt de organisatiestructuur aangepast en wordt de aanpassing gecommuniceerd.

Doelstellingen

2.2 De samenwerking tussen politieke organen en administratie verloopt goed.

Verbeteracties

Vorbereiden nieuw afsprakenkader politiek – administratie en op zoek gaan naar

instrumenten die de samenwerking kunnen vorm geven.

Gewenst resultaat

Een duidelijk afsprakenkader opstellen , dat voldoende gedragen is bij zowel politiek als administratie. In de dagelijkse werking wordt dit effectief gebruikt en gerespecteerd. Dit vanuit de gemeenschappelijk gedragen waarden en normen.

Link met MJP:

BD1: Voor een open bestuur en dienstverlening, met een open blik naar alle inwoners en iedereen in een open dialoog betrekken bij beleid en plannen.

AP6: Tegen het einde van 2031 beheerst het lokaal bestuur zijn organisatiewerking en worden beleidskeuzes gemaakt op basis van monitoring

- 46: We maken aan afsprakenkader politiek-administratie op en gaan op zoek naar instrumenten om de samenwerking vorm te geven.

Status In uitvoering

Opvolging 
(indicator)

Waarden zijn meegenomen in tweedaagse van 30 juni en 1 juli en toegelicht op de personeelsdag van september 2025.

Timing (indicator) 

De opmaak van en effectieve afsprakennota wordt opgestart na de goedkeuring van het MJP in 2026.

Budget (indicator) 

Geen extra budget, wel personeelsinzet.

Gerelateerde taakgroepen

- BHM BM 2.2 (2) De afspraken tussen de politieke organen en de administratie dienen als referentiekader bij de dagelijkse werking.
- BHM BM 2.2 (4) De organisatie zorgt ervoor dat politieke actoren geïnformeerde beslissingen kunnen nemen.
- BHM R 2.2.1 De normale werking van de administratie wordt verstoord.
- BHM R 2.2.2 Doordat het onvoldoende duidelijk is wie wat moet doen kunnen de mandatarissen beslissingen niet op tijd nemen.

Doelstellingen

2.3 De organisatie kiest voor een goede samenwerking met andere (lokale) organisaties

Verbeteracties

Blijven zoeken naar opportuniteiten om regionaal sterker te worden en samen te werken

Gewenst resultaat

Een sterk regionaal uitgebouwd netwerk om synergie te creëren tussen de verschillende lokale besturen.

Link met MJP:

BD 1: Voor een open bestuur en dienstverlening, met een open blik naar alle inwoners en iedereen in een open dialoog betrekken bij beleid en plannen.

AP 6: Tegen eind 2031 beheerst het lokaal bestuur zijn organisatiewerking en worden er beleidskeuzes gemaakt op basis van monitoring.

AC 42: We blijven zoeken naar opportuniteiten om regionaal sterker te worden en samen te werken.

Status Stopgezet

Opvolging (indicator) 

Er is gestart met de opmaak van een inventaris van thema's waarvoor we samenwerken in regionale partnerschappen. We bekijken de toekomstige noden voor regionale samenwerking .

Deze verbeteractie is te ruim geformuleerd en wordt vervangen door een nieuwe, meer concrete actie nl. 'Opstellen van een kader en criteria om te beslissen hoe en waarover we regionaal gaan samenwerken'.

Timing (indicator) 

Budget (indicator) 

Geen budget aan gekoppeld.

Gerelateerde taakgroepen

- BHM BM 2.3 (5) De organisatie zorgt ervoor dat er op de politieke organen adequaat gerapporteerd wordt over de samenwerkingsverbanden.
- HRM BM 6.1 (6) De organisatie gaat na of een samenwerking rond personeelskwesties met andere lokale besturen/organisaties effectiviteits- en efficiëntievoordelen oplevert.

Doelstellingen

2.4 De organisatie houdt rekening met signalen van burgers en organisaties voor de optimalisatie van haar dienstverlening.

Verbeteracties

Ontwikkelen van een hedendaagse visie op participatie: vernieuwd participatiebeleid en -reglement

Gewenst resultaat

Een participatiereglement dat de vormen van participatie bepaalt en de omgang ermee richting beleid en terugkoppeling vastlegt, vanuit een duidelijke visie op participatie: welke vorm van participatie bij welk project, volgens een open en eerlijk proces. Bijgestelde reglementen van de adviesraden zodat deze optimaal kunnen werken in de nieuwe legislatuur.

Link met nieuw MJP:

BD1: Voor een open bestuur en dienstverlening, met een open blik naar alle inwoners en iedereen in een open dialoog betrekken bij beleid en plannen.

AP 1: Tegen het einde van 2031 verhoogt het lokaal bestuur haar participatieniveau van interne en externe stakeholdersgroepen.

1: We werken een participatiebeleid uit (zowel intern als extern)

2: We maken een participatiereglement op

Status In uitvoering

Opvolging 
(indicator)

Er is een kerngroep participatie actief, van waaruit de uitdagingen en oplossingsrichtingen zijn uitgezet. De nieuwe adviesraden zijn benoemd op de gemeenteraad van juni. Met de secretarissen zal worden afgestemd om de reglementen en statuten in te bedden in de bredere visie op participatie, met de bedoeling om dit met hun adviesraad ook terug te koppelen. Er zijn voorbeeldreglementen van andere gemeenten waarop het algemeen participatiereglement vorm gegeven kan worden.

Timing (indicator) 

In het voorjaar van 2026 wordt een voorstel met het college en met de secretarissen en de adviesraden afgestemd om een afgewerkt reglement uiterlijk in december voor te leggen.

Budget (indicator) 

Geen toegewezen medewerker voor participatie voorzien.

Gerelateerde taakgroepen

- BHM BM 2.1 (2) De organisatie heeft kanalen en instrumenten om te peilen naar de verwachtingen van haar (belangrijkste) belanghebbenden.
- BHM BM 2.4 (1) De organisatie peilt regelmatig bij burgers en organisaties naar hun bevindingen over de dienstverlening (bijv. adviesraden, focusgroepen, klantentevredenheidsbevraging).
- BHM BM 2.4 (7) Bij belangrijke initiatieven en projecten is er aandacht voor consultatie en participatie van belanghebbenden.
- BHM BM 2.5 (1) De organisatie evalueert regelmatig de kanalen en instrumenten die ze hanteert om te peilen naar de verwachtingen van haar belanghebbenden.

Doelstellingen

2.5 De organisatie evalueert regelmatig de manier waarop ze met haar belanghebbenden omgaat en stuurt bij waar nodig.