

Thema 3: Monitoring



Monitoring is het systematisch en continu verzamelen van relevante gegevens om gericht op te volgen of de (beleids)doelstellingen gerealiseerd worden en de dienstverlening goed verloopt. Dit stelt het bestuur in staat om te weten of het op koers zit om de doelstellingen te bereiken. Monitoring is een onderdeel van de PCDA-cyclus en komt dus ook terug in elk apart thema.

Om het meten beheersbaar te houden, bakent de organisatie het best af welke aspecten ze wil opvolgen. Ze richt zich daarbij vooral op wat belangrijk is voor de realisatie van de doelstellingen. Dat kunnen bijvoorbeeld vooraf bepaalde indicatoren zijn die dienen om de (beleids)doelstellingen te concretiseren.

Ook voor het opvolgen van de dienstverlening die niet in (beleids)doelstellingen is opgenomen moet informatie verzameld worden om na te gaan of de dienstverlening goed verloopt of om grotere trends te capteren. Hierbij is het belangrijk dat de organisatie de juiste dingen op de juiste manier meet: de gegevens moeten geldig en betrouwbaar zijn.

De informatie uit de meetsystemen moet worden opgenomen in rapporten die beantwoorden aan de informatienoden van de bestuursorganen (managementteam, raad).

De rapporten maken het mogelijk om de realisatiegraad van de (beleids)doelstellingen regelmatig op te volgen. Dat kan onder meer via de jaarrekening, via tussentijdse rapporten of via andere beheersrapporten. Ook aspecten van dienstverlening en interne werking die niet in (beleids)doelstellingen zijn opgenomen moeten worden opgevolgd via rapporten. De beschikbaarheid van rapporten biedt leidinggevend, het managementteam en het politieke niveau de kans om de werking te sturen zodat de doelstellingen worden behaald en een optimale dienstverlening is verzekerd.

Het rapporteringssysteem dient ook te verzekeren dat de organisatie voldoende zicht houdt op de realisatie van (beleids)doelstellingen en dienstverlening die uitbesteed wordt aan verzelfstandigde agentschappen en samenwerkingsverbanden.

Om continu over kwaliteitsvolle en betrouwbare meet- en rapportagesystemen te beschikken, moeten deze regelmatig geëvalueerd worden. Via deze evaluaties kunnen de systemen bijgestuurd worden zodat ze steeds verbeteren.

Doelstellingen

3.1 De organisatie weet over welke informatie en rapporten ze wil beschikken om de realisatie van haar doelstellingen en haar dienstverlening op te volgen.

Verbeteracties

Opmaken visie op monitoring en uitzetten monitoringsbeleid (incl. beschikbare middelen en personeelscapaciteit): van ad hoc naar systematisch

Gewenst resultaat

Visie rond systematische inhoudelijke opvolging van het beleid met het oog op evaluatie en waar nodig bijsturing via relevant gekozen indicatoren.

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

- 38: We bepalen over welke informatie en rapporten we willen beschikken om de realisatie van onze doelstellingen en dienstverlening op te volgen (en meetmomenten bepalen)

Status

In voorbereiding

Opvolging (indicator)



Er is momenteel nog geen visie opgemaakt. Echter worden er al wel veel cijfers en indicatoren bijgehouden door de diensten of via de desbetreffende software maar een globaal overzicht ontbreekt momenteel. Hierdoor gebeurt de monitoring ad hoc in functie van concreet te nemen beslissingen of te maken keuzes.

Momenteel ligt de focus op het bepalen van de indicatoren voor het nieuwe MJP.

Om tot een scope van de visie te komen is er een intern overleg geweest.

Er wordt een project opgemaakt ifv de opmaak van de visie. Deze visie moet een geheel vormen met de indicatoren en opvolging meerjarenplanning.

Timing (indicator)



De timing is niet gehaald omwille van prioritaire andere dossiers, er moet bekeken worden welke tijdsinvestering voor deze verbeteractie in 2026 kan worden vrijgemaakt.

Budget (indicator)



De opmaak van de visie vereist geen budget. De uitwerking van een monitoringbeleid kan, afhankelijk van de leverancier van de software en de inzet van personeel, mogelijks kosten met zich mee brengen.

Gerelateerde taakgroepen

- MON BM 3.1 (1) De organisatie heeft duidelijk bepaald waarover ze wanneer wil rapporteren, zodat ze haar doelstellingen en haar dienstverlening gericht kan opvolgen.
- MON BM 3.1 (4) De organisatie heeft voor haar doelstellingen indicatoren met achterliggende streefwaarden bepaald.
- MON BM 3.2 (1) De organisatie beschikt over meetsystemen die de juiste informatie verzamelen voor de rapporten.
- MON BM 3.2 (8) Leidinggevendenden krijgen periodieke rapportages met betrouwbare gegevens die belangrijk zijn om de werking en de output van hun dienst op te volgen.
- MON BM 3.2 (10) Belangrijke rapporten over de dienstverlening worden regelmatig gecommuniceerd aan de politieke organen.
- MON BM 3.3 (1) De organisatie stuurt de dienstverlening bij op basis van de evaluatie van de rapportgegevens.

Doelstellingen

3.2 De organisatie volgt haar doelstellingen op aan de hand van accurate rapporten met data uit correcte en kwaliteitsvolle meetsystemen.

Verbeteracties

HR-dashboard: gebruik, rapportering, evaluatie en bijstelling.

Gewenst resultaat

Een HR-dashboard met up-to-date info over ons huidige personeelsbestand. Dit dashboard is een pilootproject voor de verdere monitoring binnen de 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.

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

38: We bepalen over welke informatie en rapporten we willen beschikken om de realisatie van onze doelstellingen en dienstverlening op te volgen (en meetmomenten bepalen)

39: We maken accurate rapporten op met data uit correcte en kwaliteitsvolle meetsystemen

40: We gebruiken gerapporteerde informatie als sturingsinstrument

41: We evalueren de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de meet- en rapportagesystemen en sturen bij waar nodig

Status In uitvoering

Opvolging (indicator) 

Er is vastgelegd welke data er zichtbaar worden gemaakt in het dashboard.

Een deel van de data is reeds beschikbaar (leverancier Syntegro).

Op het MAT van 10 juni 2025 werd besloten voorlopig enkel de data van de leverancier Syntegro te verwerken in het dashboard. Dit om de eerste data overzichtelijk te maken en het verder te kunnen afstemmen op het meerjarenplan in opmaak. We voorzien wel dat de huidige data overzichtelijk in het dashboard komt zodat team personeel hier mee aan de slag kan voor analyses. Er wordt ook ingezet op een dashboard voor leidinggevendenden.

Het HR-dashboard voor personeel en leidinggevendenden is eind 2025 uitgerold in de organisatie. Een evaluatie van de tool (o.a. over beschikbare data en gebruik) wordt gepland in Q2 van 2026.

Timing (indicator) 

Er zat vertraging op het project. Initieel was de doelstelling om het dashboard klaar te maken tegen midden juni inclusief inventarisatie. Het dashboard is eind 2025 uitgerold voor HR en leidinggevendenden.

Budget (indicator) 

Budget moet verder bekeken worden naar aanleiding van het meerjarenplan en de budgetbesprekingen.

Gerelateerde taakgroepen

- MON BM 3.2 (1) De organisatie beschikt over meetsystemen die de juiste informatie verzamelen voor de rapporten.
- MON BM 3.2 (2) Er zijn duidelijke afspraken en definities zodat gegevens correct geregistreerd worden.
- MON BM 3.2 (7) De organisatie beschikt over rapporten waarmee ze een duidelijk zicht heeft op de interne werking en de dienstverlening.
- MON BM 3.2 (8) Leidinggevendenden krijgen periodieke rapportages met betrouwbare gegevens die belangrijk zijn om de werking en de output van hun dienst op te volgen.
- MON BM 3.2 (9) Het managementteam waakt erover dat de uniformiteit in de rapportering behouden blijft over de verschillende diensten heen.

- HRM BM 6.7 (4) De organisatie beschikt over rapporten met kerngegevens over het personeel (bijv. aantal aanwervingen, personeelskredieten, vormingskrediet, ziekteverzuim, bezettingsgraad, loopbaanonderbreking, de toekomstige uitstroom, contracten van
- HRM BM 6.7 (5) De organisatie neemt op basis van deze rapporten maatregelen zodat de kwaliteit van de dienstverlening en het realiseren van de doelstellingen gegarandeerd wordt.
- HRM BM 6.7 (6) De organisatie onderzoekt regelmatig of de rapporten de nodige informatie bevatten om het personeelsbeleid op te volgen.

Doelstellingen

3.3 De organisatie gebruikt de gerapporteerde informatie als sturingsinstrument

Verbeteracties

Opzetten van een veranderingstraject in de organisatie voor gebruik van rapporteringstool

Gewenst resultaat

Een systematische inzet van de rapporteringstool Pepperflow binnen de hele organisatie.

Rapportering wordt een inherent onderdeel van de organisatiecultuur over alle afdelingen, beleidskeuzes en projecten heen.

De rapporteringstool Pepperflow wordt maximaal benut waarbij we op zoek blijven gaan naar nieuwe mogelijkheden waarbinnen deze gebruikt kan worden.

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

39: We maken accurate rapporten met data uit correcte en kwaliteitsvolle meetsystemen.

40: We gebruiken van de gerapporteerde informatie als sturingselement.

Status In uitvoering

**Opvolging
(indicator)** 

Er werden al enkele stappen genomen om het gebruik van Pepperflow binnen de organisatie te maximaliseren. Naast de opvolging van acties uit het meerjarenplan en de verbeteracties voor organisatiebeheersing zal Pepperflow ingezet worden voor de opvolging van projecten binnen de organisatie via de module 'projecten'.

Momenteel is er een testfase gestart binnen Pepperflow voor de opvolging en rapportering van het jaaractieplan welzijn (preventie) en de taken vanuit de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn.

Na evaluatie van deze testfase zal een volgende stap zijn om ook de wekelijkse opdrachten vanuit het college en vast bureau via Pepperflow uit te sturen.

Verskillende leden van de projectgroep 'projectmatig werken' zijn de opvolgingstool aan het uittesten voor het opvolgen van persoonlijke taakonderdelen (voorbeeld: zie opstartfiche voor aankopen).

Timing (indicator)

Een veranderingstraject vraagt van alle medewerkers de nodige inzet en soms een shift in denk- en werkwijze. Om alle medewerkers te kunnen informeren, hierin te sturen en verder te begeleiden dient er tijd vrijgemaakt te worden.

De nieuwe stafmedewerker zal deze actie volledig opnemen zodat de timing zeker en vast kan opschuiven van 'middellange termijn' naar 'korte termijn' en er meer verwezenlijkt kan worden binnen deze verbeteractie.

Budget (indicator)

De aankoop van de rapporteringstool Pepperflow was reeds voorzien.

Personeelsinzet voor het opzetten van dit veranderingstraject.

Gerelateerde taakgroepen

- MON BM 3.3 (1) De organisatie stuurt de dienstverlening bij op basis van de evaluatie van de rapportgegevens.
- MON BM 3.3 (2) Rapporten worden in de politieke organen besproken zodat die op basis daarvan beslissingen kunnen nemen en beleidskeuzes kunnen maken.
- MON BM 3.3 (3) De organisatie volgt stelselmatig de aanbevelingen uit audits, inspecties en consultancy-opdrachten op.
- MON BM 3.3 (4) De rapporten zijn beschikbaar voor de gebruikers en zijn makkelijk te consulteren.
- MON BM 3.3 (6) De rapporten worden besproken in het managementteam.

Doelstellingen

3.4 De organisatie evalueert regelmatig de kwaliteit en de betrouwbaarheid van de meet- en rapportagesystemen en stuurt bij waar nodig.