

Beleidsdoelstelling 1



Omschrijving

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

Nijlen voert een beleid dat klaar en duidelijk is voor iedereen, met het belang van de inwoners altijd als startpunt en eindbedoeling. Met een open blik peilen we naar meningen en ideeën, met een open geest luisteren en verbinden we. Met een heldere communicatie over plannen en besluitvorming en een persoonlijke, efficiënte en zowel fysiek als digitaal maximaal toegankelijke dienstverlening. We hebben een concreet resultaat voor ogen voor onze inwoners en we bereiken dat met betrokken medewerkers die werken in een professionele organisatie die wil schitteren in al wat ze doet.

Inhoudstafel

Prioritaire acties

Acties / projecten

AC000031 We digitaliseren strategisch aan de hand van een programma

Omschrijving van de actie

We werken een geïntegreerd **programma digitale transformatie** uit dat richting geeft aan alle digitale initiatieven binnen de organisatie. Dit programma bundelt lopende en nieuwe digitaliseringsprojecten, legt prioriteiten vast, stemt af met beleidsdoelstellingen en bewaakt samenhang, haalbaarheid en impact.

Deze actie werd gekozen om versnipperde digitalisering te vermijden, middelen efficiënter in te zetten en ervoor te zorgen dat digitale oplossingen bijdragen aan zowel betere dienstverlening voor inwoners, een efficiëntere interne werking als een verhoogde tevredenheid van burgers over de gemeentelijke dienstverlening.

Doel

Specifiek

De actie omvat het uitwerken, vastleggen, uitvoeren en opvolgen van een gemeentebreed programma digitale transformatie, inclusief het bepalen van prioritaire digitaliseringsprojecten, het bewaken van samenhang en het jaarlijks evalueren en bijsturen van het programma.

Meetbaar

De actie is succesvol/uitgevoerd wanneer:

- er een formeel goedgekeurd programma digitale transformatie met concrete acties, doelstellingen, timing en verantwoordelijke;
- het programma jaarlijks wordt opgevolgd, bijgestuurd en gerapporteerd;

- nieuwe digitale initiatieven aantoonbaar worden afgetoetst aan dit programma.
 - nulmeting tevredenheid bij aanvragen digitale producten (specificeren per toepassing/product)
 - Smartloket - gekoppelde achterliggende toepassingen
 - Analyse
 - Doelstelling op verhoging bepalen (norm bepalen)
- er een verhoogde tevredenheid is over onze digitale dienstverlening:

Acceptabel / Ambitieuw

De actie wordt uitgevoerd in overleg met MAT, beleidsverantwoordelijken, ICT, betrokken diensten en externe partners waar nodig.

De doelstelling is **haalbaar** binnen de beschikbare middelen, omdat het programma vooral richtinggevend en coördinerend werkt en inzet op bestaande en geplande digitaliseringsinitiatieven.

Realistisch

De uitvoering gebeurt door de dienst ICT en digitalisering, in samenwerking met de verschillende diensten, binnen de voorziene middelen van het meerjarenplan en met inzet van interne expertise en beperkte externe ondersteuning.

Tijdsgebonden

De actie start op **01/01/2026** en loopt over de periode **2026–2031**, met jaarlijkse evaluatie en bijsturing, en wordt afgerond tegen **31/12/2031**.

Meetbaarheid van doel en/of resultaten

De uitvoering is succesvol wanneer onderstaande beoogde resultaten behaald zijn:

Resultaat 1: Een programma digitale transformatie is opgesteld, goedgekeurd en wordt actief gebruikt.

Streefwaarde: een formeel goedgekeurd programma digitale transformatie met een meerjarenplanning, prioriteiten, verantwoordelijken en opvolgingsmechanisme (nulwaarde: geen integraal programma op **01/01/2026**).

Te meten tegen: **31/12/2026** en jaarlijks geëvalueerd.

Resultaat 2: Nieuwe digitaliseringsprojecten worden strategisch aangestuurd via het programma.

Streefwaarde:
100% van de
nieuwe
digitaliseringsproj
ecten wordt vooraf
afgetoetst aan het
programma digitale
transformatie en
opgenomen in de
programmatische
opvolging
(nulwaarde: geen
structurele
programmatische
toetsing op
01/01/2026).

Te meten tegen:
jaarlijks.

Resultaat 3: De voortgang van het programma wordt
structureel opgevolgd.

Streefwaarde: jaarlijks wordt een voortgangsrapport
opgesteld en besproken, met een evaluatie van de geplande
acties en eventuele bijsturingen (nulwaarde: geen structurele
rapportering op **01/01/2026**).

Te meten tegen: jaarlijks.

Resultaat 4: De digitale maturiteit van de organisatie neemt
toe.

Streefwaarde: de digitale maturiteit stijgt met
minstens 20% ten opzichte van de nulmeting in **2026**.

Te meten tegen: **31/12/2031**.

Status

In uitvoering

Startdatum

01-01-2026

Einddatum

31-12-2031

Inhoudelijke
opvolging
(indicator)
Inhoudelijke
opvolging
(toelichting)



Resultaat 1: een programma digitale transformatie is
opgesteld, goedgekeurd en wordt actief gebruikt: in
voorbereiding

Resultaat 2: nieuwe digitaliseringsprojecten worden
strategisch aangestuurd via het programma: nog niet
opgestart

Resultaat 3: de voortgang van het programma wordt
structureel opgevolgd: nog niet opgestart

Resultaat 4: de digitale maturiteit van de organisatie neemt
toe: nulmeting uitgevoerd.

Timing (indicator)



Timing

(toelichting)

Programma met planning vanaf 2027 wordt opgesteld tegen 31/12/2026.

Budget (indicator)



Budget

(toelichting)

De voorziene budgetten voor aankoop en onderhoud van software zijn krap gebudgetteerd, bovendien stijgt de jaarlijkse kost sterk. Op te volgen.

Financieel overzicht tot en met 30 juni 2026

Boekingen	Krediet 2026	Vastlegging 2026	Kost tem 30 06 2026	Opbrengst tem 30 06 2026
Exploitatie				
Uitgaven				
MJP000445 Opvolgen van afspraken met software leveranciers (beheer, gebruiksrecht en onderhouden) - Cipal, GEO-IT, 3P, Remmicon, CEVI/Logins...	505.000,00	473.330,77	346.703,82	0,00
MJP000446 Opvolgen van afspraken met software leveranciers (beheren en onderhouden) - Ticketgang en zelfuitleen bib/betaalautomaat bib en tracs bib	12.603,00	11.558,38	4.293,69	0,00
Totaal Uitgaven	517.603,00	484.889,15	350.997,51	0,00
Totaal Exploitatie	-517.603,00	-484.889,15	-350.997,51	0,00
Investering				
Uitgaven				
MJP000450 Voorzien in software voor digitale dienstverlening (aankoop)	122.837,45	30.608,26	2.752,06	0,00
Totaal Uitgaven	122.837,45	30.608,26	2.752,06	0,00
Totaal Investering	-122.837,45	-30.608,26	-2.752,06	0,00

AC000032 We bouwen de nieuwe website en Nijlen app verder uit als spil voor digitale dienstverlening

Omschrijving van de actie

De gemeentelijke website en de Nijlen-app worden verder uitgebouwd tot hét centrale digitale kanaal voor informatie, aanvragen en interactie met inwoners. De focus ligt op gebruiksvriendelijkheid, duidelijke navigatie, toegankelijkheid en het aanbieden van digitale dienstverlening op maat van inwoners en ondernemers.

Deze actie werd gekozen omdat inwoners steeds vaker digitaal contact zoeken met het lokaal bestuur en een duidelijke, betrouwbare en toegankelijke digitale toegangspoort essentieel is voor moderne dienstverlening.

Doel

Specifiek

De actie omvat het verder ontwikkelen en optimaliseren van de gemeentelijke website en Nijlen-app als centrale toegangspoort voor informatie, communicatie en digitale dienstverlening, met aandacht voor gebruiksvriendelijkheid, toegankelijkheid en integratie van digitale processen.

Meetbaar

De actie is succesvol/uitgevoerd wanneer:

- de website voldoet aan de geldende toegankelijkheidsrichtlijnen;
- de verhouding van digitale t.o.v. niet digitale aanvragen en interacties stijgt (producten bepalen);
- inwoners de website en app actief gebruiken als contactkanaal voor digitale dienstverlening (hoe meten, cijfers website + app)

Acceptabel / Ambitieuw

De actie wordt uitgevoerd in overleg met communicatie, dienst digitalisering, dienstverlenende diensten en externe leveranciers.

De doelstelling is **ambitieuw maar haalbaar** binnen de beschikbare middelen, omdat verder wordt gebouwd op bestaande platformen en gefaseerd wordt uitgebreid.

Realistisch

De uitvoering gebeurt door de diensten communicatie en digitalisering, in samenwerking met inhoudelijke diensten, binnen de voorziene budgetten van het meerjarenplan en met ondersteuning van externe partners.

Tijdsgebonden

De actie start op **01/01/2026** en loopt over de periode **2026–2031**, met gefaseerde uitbreidingen en optimalisaties, en wordt afgerond tegen **31/12/2031**.

**Meetbaarheid van
doel en/of
resultaten**

**De uitvoering is succesvol wanneer onderstaande
beoogde resultaten behaald zijn:**

Resultaat 1: Het gebruik van de gemeentelijke website en Nijlen-app neemt toe.

Streefwaarde: tegen **31/12/2031** stijgt het gemiddeld aantal bezoekers van de gemeentelijke website met **minstens 20%** en het aantal actieve gebruikers (installaties) van de Nijlen-app met **minstens 25%** ten opzichte van de nulmeting op **01/01/2026**.

Status

Startdatum

Einddatum

Inhoudelijke opvolging (indicator)
Inhoudelijke opvolging (toelichting)

Te meten tegen: jaarlijks, met een eindevaluatie op **31/12/2031**.

Resultaat 2: Meer inwoners maken gebruik van de digitale dienstverlening.

Streefwaarde: tegen **31/12/2031** stijgt het aantal digitaal ingediende aanvragen via het Smartloket met **minstens 25%** ten opzichte van de nulmeting op **01/01/2026**.

Te meten tegen: jaarlijks, met een eindevaluatie op **31/12/2031**.

Resultaat 3: De inhoud en structuur van de website worden continu geoptimaliseerd op basis van gebruikersdata.

Streefwaarde: tegen **31/12/2031** worden jaarlijks de webstatistieken (meest en minst bezochte pagina's, zoekwoorden, meest aangeklikte afspraken, bounce rate en gebruikersacties) geanalyseerd en worden **minstens drie verbeteracties per jaar** uitgevoerd op basis van deze analyses.

Te meten tegen: jaarlijks.

In uitvoering

01-01-2026

31-12-2031



Doelen (op te volgen):

Resultaat 1: het gebruik van de gemeentelijke website en Nijlen-app neemt toe – in uitvoering

- Nulmeting huidig gebruik van de app en website – uitgevoerd.
- Evaluatie gebruik huidige kanalen – zomer 2026 – in uitvoering.

· Verbeteracties n.a.v. de evaluatie – najaar 2026 – nog niet gestart.

Resultaat 2: Meer inwoners maken gebruik van de digitale dienstverlening – nog niet gestart

Resultaat 3: De inhoud en structuur van de website worden continu geoptimaliseerd op basis van gebruikersdata – nog niet gestart.

Timing (indicator)



**Timing
(toelichting)**

De acties moeten worden geprioriteerd binnen de beschikbare capaciteit van de verschillende diensten.

Een planning hiervoor moet nog opgemaakt worden.

Budget (indicator)



**Budget
(toelichting)**

Het budget zal voornamelijk personeelsinzet van de verschillende diensten zijn. De acties moeten worden geprioriteerd binnen de beschikbare capaciteit.

AC000033 We richten een digitaal evenementenloket in

Omschrijving van de actie

We ontwikkelen een **digitaal evenementenloket** waar organisatoren alle stappen rond evenementenaanvragen centraal en digitaal kunnen regelen: aanvragen, documenten opladen, opvolging en communicatie met de betrokken diensten. Deze actie werd gekozen om de administratieve last voor organisatoren te verlagen, interne processen te stroomlijnen en de transparantie en doorlooptijd van evenementenaanvragen te verbeteren.

Doel

Specifiek

De actie omvat het selecteren, implementeren en in gebruik nemen van een digitaal evenementenloket waarin organisatoren evenementen digitaal kunnen aanvragen, opvolgen en communiceren met de gemeentelijke diensten.

Meetbaar

De actie is succesvol/uitgevoerd wanneer:

- evenementen digitaal kunnen worden aangevraagd via één centraal loket;
- de interne verwerking van aanvragen digitaal verloopt;

- de doorlooptijd van evenementen aanvragen vermindert;
- organisatoren het loket effectief gebruiken. *Deze actie gaat enkel over het inrichten van een evenementenloket. Een vervolgactie rond het gebruik van het loket moet nadien dus opgesteld worden.*

Acceptabel / Ambitieuw

De actie wordt uitgevoerd in overleg met betrokken gemeentelijke diensten (o.a. evenementen, cultuur, sport, communicatie, digitalisering) en externe softwareleveranciers.

De doelstelling is **haalbaar** binnen de beschikbare middelen, omdat het loket aansluit bij bestaande digitale processen en noden.

Realistisch

De uitvoering gebeurt door de betrokken diensten en dienst digitalisering, binnen de voorziene budgetten van het meerjarenplan en met inzet van bestaande personeelscapaciteit en nieuwe software-oplossingen.

Tijdsgebonden

De actie start op **01/01/2026** en wordt gefaseerd uitgevoerd over de periode **2026–2031**, met een volledig operationeel digitaal loket tegen **31/12/2031**.

Meetbaarheid van doel en/of resultaten

De uitvoering van het project wordt als succesvol beschouwd wanneer onderstaande resultaten worden bereikt en gemeten.

Resultaat 1 – Digitaal evenementenloket operationeel

Beschrijving resultaat:

Een operationeel digitaal evenementenloket is beschikbaar via de gemeentelijke website en kan gebruikt worden door organisatoren voor het indienen en opvolgen van evenementenaanvragen.

Streefwaarde:

100% operationeel en publiek toegankelijk.

Te meten tegen:

14 december 2026 (go-live).

Resultaat 2 – Aandeel volledig digitale aanvragen verhogen

Beschrijving resultaat:

Het aandeel evenementenaanvragen dat via een volwaardig digitaal proces wordt ingediend, stijgt aanzienlijk.

Definitie digitale aanvraag:

Een aanvraag wordt enkel als digitaal beschouwd wanneer deze via het digitale evenementenloket wordt ingediend en automatisch wordt geregistreerd in een centrale workflow. Aanvragen via e-mail, ingescande documenten, pdf-formulieren of papieren formulieren worden niet beschouwd als volledig digitale aanvragen.

Streefwaarde:

- Minstens 90% van de evenementenaanvragen kan digitaal worden ingediend via het loket;

- Minstens 80% van de aanvragen verloopt effectief via het digitaal loket binnen 6 maanden na livegang.

Nulmeting:

Inventarisatie van huidige aanvraagkanalen (e-mail, webformulier, papier, ingescande documenten, loket, ...) in de periode voorafgaand aan implementatie.

Te meten tegen:

Juni 2027.

Resultaat 3 – Verkorting doorlooptijd aanvragen**Beschrijving resultaat:**

De gemiddelde verwerkingstijd van een evenementenaanvraag vermindert door centralisatie en digitalisering van de workflow.

Streefwaarde:

Gemiddelde doorlooptijd daalt met minstens 20% ten opzichte van de nulmeting.

Nulmeting:

Gemiddelde doorlooptijd van evenementenaanvragen in 2025–2026.

Te meten tegen:

Juni 2027.

Resultaat 4 – Verbetering kwaliteit van dossiers**Beschrijving resultaat:**

Het aantal onvolledige of foutief ingediende dossiers vermindert door gebruik van slimme digitale formulieren en verplichte velden.

Streefwaarde:

Minstens 30% minder onvolledige dossiers ten opzichte van de nulmeting.

Nulmeting:

Aantal dossiers waarbij bijkomende informatie moest worden opgevraagd in de huidige werking.

Te meten tegen:

Juni 2027.

Resultaat 5 – Gebruikerstevredenheid**Beschrijving resultaat:**

Organisatoren en interne medewerkers ervaren het digitaal loket als gebruiksvriendelijk en ondersteunend.

Streefwaarde:

Minstens 70% tevredenheid bij organisatoren en interne medewerkers.

Meetmethode:

Korte evaluatiebevraging na implementatie.

Te meten tegen:

Juni 2027.

Status**Startdatum****Einddatum****Inhoudelijke opvolging (indicator)****Inhoudelijke opvolging (toelichting)****Resultaat 6 – Interne adoptie en procesuniformiteit****Beschrijving resultaat:**

Betrokken diensten behandelen evenementenaanvragen via een uniforme digitale workflow.

Streefwaarde:

100% van de betrokken diensten gebruikt het digitaal loket als standaardproces voor evenementenaanvragen.

Te meten tegen:

Juni 2027.

Resultaat 7 – Validatie door eindgebruikers**Beschrijving resultaat:**

Het digitaal evenementenloket wordt getest door representatieve eindgebruikers zodat de gebruiksvriendelijkheid en werking kunnen worden gevalideerd vóór de livegang.

Streefwaarde:

Minstens één testfase met vertegenwoordiging van verenigingen en organisatoren, waarbij feedback wordt verzameld en relevante verbeterpunten worden verwerkt.

Te meten tegen:

November 2026 (testfase).

In uitvoering

01-01-2026

31-12-2031



Doelen (op te volgen)

Resultaat 1: digitaal evenementenloket operationeel – in uitvoering.

- We zitten binnen het project momenteel in de fase van de demo's van mogelijke leveranciers.

Resultaat 2:
aandeel volledig
digitale aanvragen
verhogen – nog niet
gestart.

Resultaat 3:
verkorting
doorlooptijd
aanvragen – nog
niet gestart.

Timing (indicator)

Resultaat 4: verbetering kwaliteit van dossiers – nog niet
gestart.

Resultaat 5: gebruikerstevredenheid – nog niet gestart.

Resultaat 6: interne adoptie en procesuniformiteit - nog niet
gestart.

Resultaat 7: validatie door eindgebruikers - nog niet gestart.

**Timing
(toelichting)**

Volgens de mijlpalenplanning moeten we tegen 14
september een selectie hebben gemaakt. Dat is krap, maar
haalbaar.

Budget (indicator)

**Budget
(toelichting)**

Momenteel is er enkel personeel ingezet voor dit project. Er
werd nog geen budget gebruikt voor een mogelijk platform.

Inhoudstafel

Prioritaire projecten

Acties / projecten

Digitaal evenementenloket

**Omschrijving
(toelichting)**

Binnen dit project wordt een **digitaal evenementenloket**
ontwikkeld en geïmplementeerd als centraal kanaal voor het
aanvragen en opvolgen van evenementen binnen de
gemeente. Het loket biedt organisatoren de mogelijkheid om
hun aanvraag digitaal in te dienen, documenten op te laden
en de status van hun dossier op te volgen. Tegelijk
ondersteunt het de interne werking door een efficiëntere,
uniforme en transparante verwerking van aanvragen door de
betrokken diensten.

Het project omvat zowel de **analyse en optimalisatie van bestaande processen**, als de **selectie, configuratie en implementatie van een digitale oplossing**, en de **afstemming tussen verschillende diensten** (zoals vrije tijd, veiligheid, vergunningen, communicatie, ICT en facility). Er wordt bijzondere aandacht besteed aan gebruiksvriendelijkheid voor organisatoren en werkbaarheid voor interne medewerkers.

Dit project wordt opgezet omdat de huidige werkwijze rond evenementenaanvragen vaak versnipperd, administratief belastend en weinig transparant is, zowel voor organisatoren als voor de betrokken diensten. Door te kiezen voor een digitaal loket wil de gemeente de **dienstverlening verbeteren, de doorlooptijd verkorten, fouten reduceren en de samenwerking tussen diensten versterken**.

Het project heeft een duidelijk afgebakende looptijd en resulteert in een **operationeel digitaal loket** dat nadien wordt ingebed in de reguliere werking van de organisatie. Hiermee draagt het project bij aan de bredere doelstelling om de gemeentelijke dienstverlening verder te digitaliseren en te optimaliseren.

SMART-doelstelling

Specifiek:

Het project heeft als doel om een gebruiksvriendelijk en efficiënt digitaal evenementenloket te ontwikkelen en te implementeren, waarmee organisatoren hun evenementenaanvragen volledig digitaal kunnen indienen, opvolgen en beheren, en waarbij de interne verwerking van deze aanvragen door de betrokken gemeentelijke diensten digitaal, uniform en transparant verloopt.

Meetbaar:

Het project is succesvol wanneer:

- het digitaal evenementenloket operationeel is en toegankelijk via de gemeentelijke website;
- **90% van de evenementenaanvragen digitaal kan worden ingediend** via het loket;
- minstens **80% van de aanvragen effectief via het digitaal loket verloopt** binnen 6 maanden na lancering;
- de gemiddelde doorlooptijd van aanvragen met **minstens 20% is verminderd** t.o.v. de nulmeting;
- het aandeel **onvolledige of foutief ingediende dossiers met minstens 30% is verminderd** t.o.v. de nulmeting;

- alle betrokken gemeentelijke diensten evenementenaanvragen behandelen via **één uniforme digitale workflow**;
- het digitaal evenementenloket vóór livegang **getest werd door een representatieve groep interne medewerkers en externe stakeholders** (zoals verenigingen en organisatoren), waarbij relevante feedback werd verwerkt in de finale configuratie;
- minstens **70% van de gebruikers (organisatoren en medewerkers)** tevreden is over het gebruik van het loket.

Acceptabel:

De doelstelling is afgestemd met en gedragen door de betrokken diensten (vrije tijd, veiligheid, vergunningen, communicatie, ICT) en wordt uitgevoerd in samenwerking met een geselecteerde softwareleverancier.

Realistisch:

De doelstelling is haalbaar binnen de beschikbare middelen en competenties, aangezien gebruik wordt gemaakt van bestaande softwareoplossingen en interne expertise, aangevuld met gerichte externe ondersteuning.

Tijdsgebonden:

Het project start op **01/01/2026** en leidt tot een operationeel digitaal evenementenloket tegen uiterlijk **31/12/2026**, waarna een optimalisatiefase volgt binnen de reguliere werking.

Doelstellingen

Met dit project wil de gemeente evolueren van een versnipperde en deels manuele verwerking van evenementenaanvragen naar een **gecentraliseerde, digitale en uniforme werkwijze**.

Door de implementatie van een digitaal evenementenloket:

- kunnen organisatoren hun aanvragen **eenvoudig, digitaal en op één centrale plaats** indienen en opvolgen;
- verloopt de interne verwerking van aanvragen **efficiënter, transparanter en consistent** over de betrokken diensten heen;
- vermindert de administratieve last voor zowel organisatoren als medewerkers;
- wordt de **doorlooptijd van aanvragen verkort** en het risico op fouten of ontbrekende informatie beperkt;

- ontstaat er een beter overzicht en opvolging van lopende dossiers

binnen de organisatie.

Het project moet er uiteindelijk toe leiden dat de dienstverlening rond evenementen **gebruiksvriendelijker, sneller en beter afgestemd** is op de noden van organisatoren, en dat de interne samenwerking en proceskwaliteit duurzaam worden verbeterd.

Meetbaarheid van doel en/of resultaten

De uitvoering van het project wordt als succesvol beschouwd wanneer onderstaande resultaten worden bereikt en gemeten.

Resultaat 1 – Digitaal evenementenloket operationeel

Beschrijving resultaat:

Een operationeel digitaal evenementenloket is beschikbaar via de gemeentelijke website en kan gebruikt worden door organisatoren voor het indienen en opvolgen van evenementenaanvragen.

Streefwaarde:

100% operationeel en publiek toegankelijk.

Te meten tegen:

14 december 2026 (go-live).

Resultaat 2 – Aandeel volledig digitale aanvragen verhogen

Beschrijving resultaat:

Het aandeel evenementenaanvragen dat via een volwaardig digitaal proces wordt ingediend, stijgt aanzienlijk.

Definitie digitale aanvraag:

Een aanvraag wordt enkel als digitaal beschouwd wanneer deze via het digitale evenementenloket wordt ingediend en automatisch wordt geregistreerd in een centrale workflow. Aanvragen via e-mail, ingescande documenten, pdf-formulieren of papieren formulieren worden niet beschouwd als volledig digitale aanvragen.

Streefwaarde:

- Minstens 90% van de evenementenaanvragen kan digitaal worden ingediend via het loket;

- Minstens 80% van de aanvragen verloopt effectief via het digitaal loket binnen 6 maanden na livegang.

Nulmeting:

Inventarisatie van huidige aanvraagkanalen (e-mail, webformulier, papier, ingescande documenten, loket, ...) in de periode voorafgaand aan implementatie.

Te meten tegen:
Juni 2027.

Resultaat 3 – Verkorting doorlooptijd aanvragen

Beschrijving resultaat:

De gemiddelde verwerkingstijd van een evenementenaanvraag vermindert door centralisatie en digitalisering van de workflow.

Streefwaarde:

Gemiddelde doorlooptijd daalt met minstens 20% ten opzichte van de nulmeting.

Nulmeting:

Gemiddelde doorlooptijd van evenementenaanvragen in 2025–2026.

Te meten tegen:

Juni 2027.

Resultaat 4 – Verbetering kwaliteit van dossiers

Beschrijving resultaat:

Het aantal onvolledige of foutief ingediende dossiers vermindert door gebruik van slimme digitale formulieren en verplichte velden.

Streefwaarde:

Minstens 30% minder onvolledige dossiers ten opzichte van de nulmeting.

Nulmeting:

Aantal dossiers waarbij bijkomende informatie moest worden opgevraagd in de huidige werking.

Te meten tegen:

Juni 2027.

Resultaat 5 – Gebruikerstevredenheid

Beschrijving resultaat:

Organisatoren en interne medewerkers ervaren het digitaal loket als gebruiksvriendelijk en ondersteunend.

Streefwaarde:

Minstens 70% tevredenheid bij organisatoren en interne medewerkers.

Meetmethode:

Korte evaluatiebevraging na implementatie.

Te meten tegen:

Juni 2027.

**Resultaat 6 –
Interne adoptie en
procesuniformiteit**

**Beschrijving
resultaat:**

Betrokken diensten
behandelen
evenementenaanvr
agen via een
uniforme digitale
workflow.

Streefwaarde:
100% van de
betrokken diensten
gebruikt het digitaal
loket als
standaardproces
voor
evenementenaanvr
agen.

Status

Te meten tegen:
Juni 2027.

Resultaat 7 – Validatie door eindgebruikers

Beschrijving resultaat:

Het digitaal evenementenloket wordt getest door
representatieve eindgebruikers zodat de
gebruiksvriendelijkheid en werking kunnen worden
gevalideerd vóór de livegang.

Streefwaarde:

Minstens één testfase met vertegenwoordiging van
verenigingen en organisatoren, waarbij feedback wordt
verzameld en relevante verbeterpunten worden verwerkt.

Te meten tegen:
November 2026 (testfase).

Uitvoering

Startdatum

25-02-2026

Einddatum

14-12-2026

**Opvolging
(indicator)**



Timing (indicator)



Mijlpalenplanning van het project

MIJLPA AL	DAT UM	BETROKKEN STAKEHOLDER (S)	ACTIE COMMUNIC ATIE	ACTIE PARTIC IPATIE	BEH AAL D / NIET BEH AAL D	TOELIC HTING
Initiatie afgeron d	19 mei 2026	Projectgroep	Situatieanaly se van huidige		BEHA ALD	

			processen, doelstellingen geformuleerd , scope afgebakend, eerste stakeholders geïnformeerd en projectfiche ingevuld.	
Functioneel ontwerp gereed	19 juni 2026	Projectgroep	Opstellen van een functioneel ontwerp van het digitale loket: processen, workflows, rollen en verantwoordelijkheden vastgelegd.	BEHAALD
Technische selectie en contractering	14 september 2026 timing wordt mogelijk niet gehaald mijlpalen worden	Projectgroep	Selectie van softwareplatform en/of leverancier, overeenkomsten en budgetten formeel goedgekeurd.	

moge
lijks
herijk
t

Configuratie en ontwikkeling

30
oktober
2026

Projectgroep

Het digitale loket wordt geconfigureerd, formulieren en processen worden ingericht, interne koppelingen getest.

Testfase en feedback

27
november
2026

Projectgroep, verenigingen

Gebruikersten met interne medewerkers en een testgroep organisatoren, feedback verzamelen en verwerken.

Opleiding en communicatie

11
december
2026

Projectgroep, communicatieverantwoordelijke

Medewerkers en organisatoren worden getraind en geïnformeerd, handleidingen en ondersteuningsmateriaal beschikbaar.

Go-live digitaal loket	14 december 2026	Projectgroep	Het evenementen loket wordt officieel operationeel en toegankelijk voor alle organisatoren .
Monitoring en optimalisatie	12 februari 2027	Projectgroep, verenigingen	Gebruik, doorlooptijden en tevredenheid van gebruikers worden gemonitord, verbeterpunt en worden doorgevoerd.
Inbedding in reguliere werking	31 maart 2027	Projectgroep	Processen, rollen, handleidingen en interne afspraken zijn volledig geïntegreerd in de dagelijkse werking van de gemeente.
Evaluatie en rapportage project	16 april 2027	Projectgroep, stuurgroep	Kwaliteitscontrole, effectmeting, lessons learned, rapportage aan

stuurgroep
en beslissing
over
eventuele
uitbreiding.

Budget (indicator) 

Middelen & budget

- Personeelsinzet voor project
- Budget voor aankoop werd nog niet gebruikt
- Budget onder AC31