

Commissie

Interne Aangelegenheden

Essen, 27 april 2026



—
Agenda
—

00

Agenda

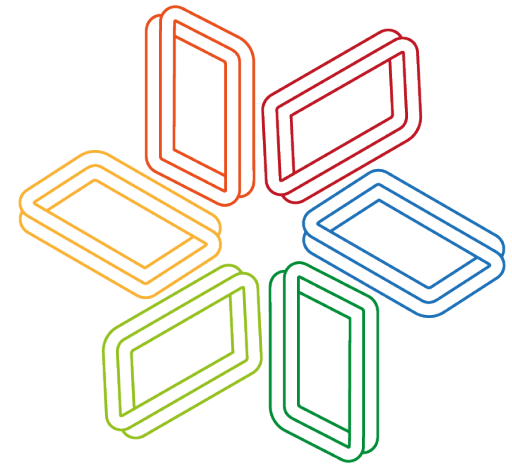


-
1. Rechtspositieregeling
 2. Reglementen leegstand & verwaarlozing
 3. Stappenplan ICT
 4. Meldingen en klachten 2025
 5. Varia

—
**Rechtspositie-
regeling**
—

01

Uit het meerjarenplan 2026 - 2031



Beleidsdoelstelling 2

Essen levert performante en nabije dienstverlening en voert samen met partners en inwoners een kwalitatief en gedragen beleid.

BD2AP3A2 - Essen werkt structureel aan haar interne werking op basis van het organisatiebeheersingssysteem en een **hedendaags personeelsbeleid**

Om een **hedendaags personeelsbeleid** te kunnen voeren is een **vernieuwing/modernisering** van de **rechtspositieregeling** nodig (laatste wijziging RPR dateert van december 2022)



Rechtspositieregeling

Doel vernieuwing RPR:

- integraal opnemen van alle verplichtingen uit hogere regelgeving.
- vereenvoudigen en actualiseren van procedures (vooral selectie, mobiliteit en evaluatie).
- moderniseren en harmoniseren van vergoedingen en toelagen.
- optimaliseren van processen zodat ze beter aansluiten op de praktijk en op de noden van ons bestuur

Overzicht wijzigingen (excel)

- Oranje: aanpassingen op eigen initiatief/volgens eigen keuze bestuur
- Groen: tekstuele aanpassingen/verbeteringen ; geen inhoudelijke wijziging
- Rood: verplichte aanpassingen owv hogere regelgeving

→ thematisch geclusterd



Rechtspositieregeling

Vereenvoudigen selectieprocedures:

- Verminderen minimum termijn tussen bekendmaking vacature en indienen kandidaturen van 14 kalenderdagen naar 7 kalenderdagen.
- Algemeen directeur stelt functiebeschrijvingen vast.
- Samenstelling selectiecommissie flexibeler maken door inzet externe juryleden niet meer te verplichten.
- Geldigheidsduur wervingsreserve maximum termijn van 5 jaar opgenomen en mogelijkheid voorzien om tussentijdse wervingsreserves aan te leggen.
- Mogelijkheid voorzien om evenwaardige ervaring in aanmerking te nemen in plaats van diploma.
- Vrijere keuze van publicatiekanalen voor bekendmaking vacatures.
- Permanente vacantverklaring mogelijk maken
- Uitbreiding groep personen met handicap met toevoeging groep chronische zieken (om minstens tot 2% te komen personen met handicap)

Rechtspositieregeling



Doorstroom en uitstroom:

- Er zijn geen specifieke bevorderingsvoorwaarden meer opgenomen, worden per functie bepaald door aanstellende overheid.
 - Verhoging bedragen minimum salarisverhoging bij bevordering.
 - Interne personeelsmobiliteit ook toelaten in lagere graad
 - Schrappen anciënniteitsvoorwaarde om deel te nemen aan interne personeelsmobiliteit
 - Behouden statutair dienstverband bij mobiliteit naar contractuele functie
- 

Rechtspositieregeling

Opvolging en feedback

- Wettelijk verplichte procedure opgenomen, invulling en modaliteiten worden uitgewerkt in leidraad “voeren van samenwerkingsgesprekken”
is cyclus van samenwerkingsgesprek, verbetertraject (functioneringsgesprek), evaluatietraject



Rechtspositieregeling



Salaris, toelagen, vergoedingen, sociale voordelen:

- Niet langer verplicht om ervaring openbare sector altijd mee te nemen voor het berekenen van de anciënniteit, wordt gewijzigd naar relevante beroepservaring
 - Wijziging berekening anciënniteit, maanden met prestaties van meer dan 15 kalenderdagen kunnen voortaan mee geteld worden
 - Vereenvoudigen anciënniteitsregels waardoor er meer onderhandelingsmarge ontstaat rond het inschalen van relevante beroepservaring
 - Relevante ervaring binnen bestuur kan ook meegenomen worden bij bevordering en interne personeelsmobiliteit
 - Schrappen gevarentoelage, invoeren toelage voor onderbroken diensten
 - Ook medewerkers die te voet woon- werk afstand afleggen ontvangen eco-vergoeding
 - Intentie om sport- en cultuurcheques te vervangen door verhoging maaltijdcheques komt te vervallen door de verplicht te voorziene koopkrachtverhoging uit sectoraal akkoord
- 

Rechtspositieregeling

Verloven en afwezigheden

- Verplichting om 4 verlofdagen als niet weigerbaar te zien, vervalt → verminderd naar 2
- Mogelijkheid tot loopbaansparen wordt voorzien
- Schrappen dienstvrijstelling voor gespecialiseerde medische onderzoeken
- Nieuwe werkwijze voor arbeidsongeschiktheid en deeltijdse hervatting bij statutairen
- Nieuwe verloven: omstandigheidsverlof voor zwangerschapsverlies, verlof om dwingende redenen, mantelzorgverlof, flexibele werkregeling voor zorgdoeleinden.



—
Reglementen
leegstand &
verwaarlozing
—

02

—
**Toelichting wijziging
reglement leegstand**
—

Context



- Gemeentelijke bevoegdheid en regelgeving
 - Leegstandsbestrijding (opsporen, registreren en aanpakken) is sinds 2010 een lokale bevoegdheid
 - Gemeente heeft ruime vrijheid om te bepalen of / en hoe leegstand te bestrijden met inachtneming van een aantal basisvoorwaarden (Vlaamse Codex Wonen 2021)
 - Het momenteel geldende reglement werd goedgekeurd door de gemeenteraad op 27 oktober 2020 en is van toepassing tot en met het aanslagjaar 2025.
 - Ter verduidelijking
 - Leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten is en blijft een Vlaamse materie. Een bedrijfsruimte is een verzameling van aangrenzende percelen met een minimum van 500m², waarop minstens één bedrijfsruimte staat.
- 

Waarom leegstandsbestrijding ?



- Ruimte-efficiëntie verhogen
 - Langdurige leegstand leidt tot inefficiënt gebruik van bestaande ruimte en belast de open ruimte onnodig.
 - Voorkomen van verkrotting
 - Leegstaande panden verouderen sneller en trekken vandalisme aan, wat een impact heeft op het veiligheidsgevoel
 - Impact om woningmarkt
 - Ongebruikte woningen verminderen het aanbod en verhogen huur- en koopprijzen, wat de betaalbaarheid onder druk zet.
 - Maatschappelijk verantwoord beleid
 - Leegstand stimuleert hergebruik en ondersteunt duurzaam gemeentelijk woonbeleid
- 

Doelstellingen van het gewijzigd leegstandsreglement



- Stimuleren (her)gebruik
 - Het reglement moedigt eigenaars aan leegstaande panden te verkopen, verhuren, renoveren of te gebruiken waarvoor zij bestemd zijn.
- Tegengaan langdurige leegstand
 - Oplopende belastingen ontmoedigen speculatieve en langdurige leegstand van woningen en gebouwen.
- Wijziging reglement
 - Om het voormalig reglement verder te optimaliseren en beter af te stemmen op de huidige noden.



Belangrijkste wijzigingen aan het leegstandsreglement



- Definitie woning (art.1)
 - Actualisering bestaande definities
 - Nieuwe definitie “gegroepeerde woningen”
 - Dit is noodzakelijk om projecten waarbij meerdere woningen slechts gezamenlijk gerenoveerd of herontwikkeld kunnen worden, correct te kunnen behandelen binnen het vrijstellingenstelsel.
 - Toevoeging van “effectief en niet-occasioneel gebruik van de woning, zoals:
 - Woning boven een winkel zonder aparte toegang
 - Praktijkruimtes van vrije beroepen
- Indicaties van leegstand (art.3)
 - De lijst van indicaties wordt uitgebreid en concreter uitgewerkt om burgers duidelijker te informeren over wat als leegstand wordt beschouwd. Dit zorgt voor meer transparantie naar de eigenaars.



Belangrijkste wijzigingen aan het leegstandsreglement



- Heffing op leegstand (art.9)
 - Belasting na 12 maanden
 - Leegstandsheffing wordt toegepast nadat een woning/gebouw 12 maanden in het leegstandsregister werd opgenomen. Hierdoor is er een redelijke termijn om actie te ondernemen.
 - Gelijkblijvende heffing na tweede termijn
 - Na 2 termijnen van 12 maanden blijft de heffing gelijk, in plaats van te verdubbelen zoals het voormalig reglement
 - Verhoogde heffing vanaf derde termijn
 - Vanaf 3^{de} termijn wordt de belasting aanzienlijk verhoogd, dit om net de langdurige leegstand te ontmoedigen.
 - Geen verdere differentiatie binnen woningen
 - De keuze voor vaste categorieën (kamer – woning – gebouw) wordt beschouwd als de meest evenwichtige combinatie van eenvoud, uitvoerbaarheid en rechtszekerheid.
- 

Tariefvergelijking oud versus nieuw



- Leegstaande kamers:

Aantal jaren leegstand	Reglement 2020–2025	Reglement 2026–2031
Na 1e jaar	€ 1.250	€ 1.000
Na 2e jaar	€ 2.500	€ 1.000
Na 3e jaar	€ 3.750	€ 3.000 (3× basis)
Na 4e jaar	€ 5.000	€ 4.000 (4× basis)
Na 5e jaar en verder	€ 6.250	€ 5.000 (5× basis)



Tariefvergelijking oud versus nieuw



- Leegstaande woningen (eengezinswoning / appartement):

Aantal jaren leegstand	Reglement 2020–2025	Reglement 2026–2031
Na 1e jaar	€ 1.500	€ 2.000
Na 2e jaar	€ 3.000	€ 2.000
Na 3e jaar	€ 4.500	€ 6.000 (3× basis)
Na 4e jaar	€ 6.000	€ 8.000 (4× basis)
Na 5e jaar en verder	€ 7.500	€ 10.000 (5× basis)



Tariefvergelijking oud versus nieuw

- Leegstaande andere gebouwen (niet woonfunctie)

Aantal jaren leegstand	Reglement 2020–2025	Reglement 2026–2031
Na 1e jaar	€ 1.750	€ 2.000
Na 2e jaar	€ 3.500	€ 2.000
Na 3e jaar	€ 5.250	€ 6.000 (3× basis)
Na 4e jaar	€ 7.000	€ 8.000 (4× basis)
Na 5e jaar en verder	€ 8.750	€ 10.000 (5× basis)



Belangrijkste wijzigingen aan het leegstandsreglement



- Verfijning vrijstellingsgronden (art.10)
 - Vrijstellingsgronden zijn gewijzigd om eigenaars niet onredelijk te belasten.
 - Renovatie en sloop worden nu gecombineerd in één vrijstellingsgrond waarbij maximale duur wordt verlengd.
 - Bijkomende vrijstellingsmogelijkheid wordt voorzien voor renovatie, sloop of vervanging van meerdere gegroepeerde woningen (onder voorwaarden jaarlijkse rapportering en opvolging via lokaal woonoverleg).



Vrijstellingen



- vrijstellingsgronden (art.10)
 - 1° Nieuw zakelijk gerechtigden (1 jaar)
 - 2° Een woning / gebouw welke gesloopt of gerenoveerd wordt (met of zonder omgevingsvergunning) (1 jaar, tot twee maal verlenging mogelijk)
 - 3° Handelingsbekwaamheid beperkt door gerechtelijke beslissing (beperkt tot 3 jaar)
 - 4° Het pand ligt binnen de grenzen van een door de overheid goedgekeurd onteigeningsplan of waarvoor geen omgevingsvergunning meer kan afgeleverd worden wegens voorbereiding onteigeningsplan
 - 5° hand niet meer gebruikt kan worden door een betredingsverbod of een verzegeling ihkv een gerechtelijk onderzoek (tot 1 jaar na de beëindiging)
- 

Vrijstellingen



6° Het pand vernield of beschadigd is door een plotse ramp buiten de wil van belastingsplichtige (1 jaar, drie maal verlenging mogelijk)

7° De belastingsplichtige verblijft in een erkende ouderenvoorziening of langdurig verblijf voor psychiatrische instelling (eerstvolgend aanslagjaar, met 1 jaar verlengbaar voor daaropvolgend jaar)

8° Het renoveren/slopen/vervangen van meerdere gegroepeerde woningen tegelijk, wegens gecoördineerde en efficiënte aanpak. Bijkomende voorwaarde dat het project gerapporteerd wordt op het lokaal woonoverleg door de eigenaar en dat er voldoende vooruitgang wordt geboekt. (max 5 opeenvolgende jaren)



Doelstellingen van het leegstandsreglement (herhaling)



- Stimuleren hergebruik
 - Het reglement moedigt eigenaars aan leegstaande panden te verkopen, verhuren, renoveren of te gebruiken waarvoor zij bestemd zijn.
- Tegengaan langdurige leegstand
 - Oplopende belastingen ontmoedigen speculatieve en langdurige leegstand van woningen en gebouwen.
- Wijziging reglement
 - Om het voormalig reglement verder te optimaliseren en beter af te stemmen op de huidige noden.



Conclusie



- Grondige evaluatie
 - De wijzing is gebaseerd op een grondige evaluatie.
 - Rechtszekerheid en maatwerk
 - Duidelijke definities en procedures zorgen voor rechtszekerheid en maatwerk met stimulansen en sancties voor eigenaars.
 - Vraag tot goedkeuring
 - Aan de gemeenteraad wordt gevraagd het reglement goed te keuren zodat het kan ingaan.
 - Rol van de gemeente Essen
 - De gemeente bevestigt haar rol als regisseur van het woonbeleid en haar engagement om leegstand verantwoord aan te pakken.
- 

—
Toelichting wijziging
reglement
verwaarlozing
—

Context



- Gemeentelijke bevoegdheid en regelgeving
 - Bestrijding van verwaarlozing (opsporen, registreren en aanpakken) is sinds 2017 een lokale bevoegdheid
 - Gemeente kan zelf beslissen of verwaarloosde woningen en gebouwen registreert en aanpakt. Er is daarvoor een beperkt Vlaams Kader (Vlaamse Codex Wonen 2021).
 - Het momenteel geldende reglement werd goedgekeurd door de gemeenteraad op 27 oktober 2020 en is van toepassing tot en met het aanslagjaar 2025.
 - Ter verduidelijking
 - Leegstaande en verwaarloosde bedrijfsruimten is en blijft een Vlaamse materie. Een bedrijfsruimte is een verzameling van aangrenzende percelen met een minimum van 500m², waarop minstens één bedrijfsruimte staat.
- 

Waarom bestrijden van verwaarlozing ?

- Voorkomen verloedering straatbeeld
- Verwaarlozing is vaak voorbode van verkrotting
- Impact op veiligheidsgevoel
- Negatieve invloed op investeringen



Doelstellingen van het gewijzigd reglement



- Tijdig ingrijpen bij verwaarlozing
- Eigenaars activeren tot actie
 - Wegwerken gebreken en achterstallig onderhoud oplossen
- Stimuleren van zorg voor bestaand patrimonium
- Wijziging reglement
 - Om het voormalig reglement verder te optimaliseren en beter af te stemmen op de huidige noden.



Belangrijkste wijzigingen aan het reglement verwaarlozing

- Definities (art.1)
 - Actualisering bestaande definities
 - Begrippenkader wordt afgestemd op gemeentelijk leegstandsreglement
 - Nieuwe definitie “gegroepeerde woningen”
 - Dit is noodzakelijk om projecten, waarbij meerdere woningen slechts gezamenlijk gerenoveerd of herontwikkeld kunnen worden, correct te kunnen behandelen binnen het vrijstellingenstelsel.
- Verduidelijking vaststellingsmethodiek voor verwaarlozing (art.2)
 - De vaststelling van verwaarlozing blijft gebaseerd op een technisch verslag. Hierbij worden uiterlijke kenmerken gecategoriseerd naargelang de ernst van het gebrek (minimaal 9 punten).



Belangrijkste wijzigingen aan het reglement verwaarlozing



- Vereenvoudiging van registratie- en bezwaarprocedures (art.4-8)
 - Gebruikte terminologie wordt verduidelijkt
 - Afstemming (inhoudelijk en procedureel) van bezwaar- en beroepsprocedures op deze van het leegstandsreglement
 - Dit versterkt de coherentie van het lokale instrumentarium binnen het lokaal woonbeleid.
 - Zorgt voor een uniforme en begrijpelijke procedure voor burgers
 - Draagt bij tot een administratieve efficiëntie
- Termijnen zijn termijnen van orde



Belangrijkste wijzigingen aan het reglement verwaarlozing

- Heffing op verwaarlozing (art.9-11)
 - Belasting na 12 maanden
 - heffing wordt toegepast nadat een woning/gebouw 12 maanden in het register werd opgenomen. Hierdoor is er een redelijke termijn om actie te ondernemen.
 - Gelijkblijvende heffing na tweede termijn
 - Na 2 termijnen van 12 maanden blijft de heffing gelijk, in plaats van te verdubbelen zoals het voormalig reglement. Dit draagt bij tot een realistische herstelperiode voor eigenaars in een vroeg stadium van verwaarlozing
 - Verhoogde heffing vanaf derde termijn
 - Vanaf 3^{de} termijn wordt de belasting aanzienlijk verhoogd, dit om de langdurige verwaarlozing te ontmoedigen (afschrikkend effect).
 - Geen verdere differentiatie binnen woningen
 - De keuze voor vaste categorieën (kamer – woning – gebouw) wordt beschouwd als de meest evenwichtige combinatie van eenvoud, uitvoerbaarheid en rechtszekerheid.

Tariefvergelijking oud versus nieuw

- verwaarloosde kamers:

Aantal opeenvolgende jaren in register	Reglement 2021–2025	Reglement 2026–2031
Na 1e jaar	€ 1.250	€ 1.000
Na 2e jaar	€ 2.500	€ 1.000
Na 3e jaar	€ 3.750	€ 3.000 (3× basis)
Na 4e jaar	€ 5.000	€ 4.000 (4× basis)
Na 5e jaar en verder	€ 6.250	€ 5.000 (5× basis)

Tariefvergelijking oud versus nieuw



- verwaarloosde woningen (eengezinswoning / appartement):

Aantal opeenvolgende jaren in register	Reglement 2021–2025	Reglement 2026–2031
Na 1e jaar	€ 1.500	€ 2.000
Na 2e jaar	€ 3.000	€ 2.000
Na 3e jaar	€ 4.500	€ 6.000 (3× basis)
Na 4e jaar	€ 6.000	€ 8.000 (4× basis)
Na 5e jaar en verder	€ 7.500	€ 10.000 (5× basis)



Tariefvergelijking oud versus nieuw

- verwaarloosde andere gebouw:

Aantal opeenvolgende jaren in register	Reglement 2021–2025	Reglement 2026–2031
Na 1e jaar	€ 1.750	€ 2.000
Na 2e jaar	€ 3.500	€ 2.000
Na 3e jaar	€ 5.250	€ 6.000 (3× basis)
Na 4e jaar	€ 7.000	€ 8.000 (4× basis)
Na 5e jaar en verder	€ 8.750	€ 10.000 (5× basis)

Belangrijkste wijzigingen aan het reglement verwaarlozing

- Verfijning vrijstellingsgronden (art.12)
 - Vrijstellingsgronden zijn gewijzigd om eigenaars niet onredelijk te belasten en werden inhoudelijk afgestemd op het leegstandsreglement.
 - Renovatie en sloop worden nu gecombineerd in één vrijstellingsgrond
 - Bijkomende vrijstellingsmogelijkheid wordt voorzien voor renovatie, sloop of vervanging van meerdere gegroepeerde woningen (onder voorwaarden jaarlijkse rapportering en opvolging via lokaal woonoverleg).



Vrijstellingen



- vrijstellingsgronden (art.12)
 - 1° Nieuw zakelijk gerechtigden (1 jaar)
 - 2° Een woning / gebouw welke gesloopt of gerenoveerd wordt (met of zonder omgevingsvergunning) (1 jaar, tot twee maal verlenging mogelijk)
 - 3° Handelingsbekwaamheid beperkt door gerechtelijke beslissing (beperkt tot 3 jaar)
 - 4° Het pand ligt binnen de grenzen van een door de overheid goedgekeurd onteigeningsplan of waarvoor geen omgevingsvergunning meer kan afgeleverd worden wegens voorbereiding onteigeningsplan
 - 5° hand niet meer gebruikt kan worden door een betredingsverbod of een verzegeling ihkv een gerechtelijk onderzoek (tot 1 jaar na de beëindiging)
- 

Vrijstellingen



6° Het pand vernield of beschadigd is door een plotse ramp buiten de wil van belastingsplichtige (1 jaar, drie maal verlenging mogelijk)

7° De belastingsplichtige verblijft in een erkende ouderenvoorziening of langdurig verblijf voor psychiatrische instelling (eerstvolgend aanslagjaar, met 1 jaar verlengbaar voor daaropvolgend jaar)

8° Het renoveren/slopen/vervangen van meerdere gegroepeerde woningen tegelijk, wegens gecoördineerde en efficiënte aanpak. Bijkomende voorwaarde dat het project gerapporteerd wordt op het lokaal woonoverleg door de eigenaar en dat er voldoende vooruitgang wordt geboekt. (max 5 opeenvolgende jaren)



Doelstellingen van het reglement verwaarlozing (herhaling)



- Activeren eigenaars
 - Het reglement moedigt eigenaars aan verwaarloosde panden in een vroeg stadium aan te pakken en niet alleen sanctionerend op te treden.
- Preventie voor verdere verloedering / verwaarlozing
 - Door de verhoogde heffing vanaf het 3^{de} jaar wordt een duidelijk afschrikeffect beoogd bij aanhoudende verwaarlozing.
- Wijziging reglement
 - Om het voormalig reglement verder te optimaliseren en beter af te stemmen op de huidige noden.



Conclusie



- Grondige evaluatie
 - De wijzing is gebaseerd op een grondige evaluatie.
 - Rechtszekerheid en maatwerk
 - Duidelijke definities en procedures zorgen voor rechtszekerheid en maatwerk met stimulansen en sancties voor eigenaars.
 - Vraag tot goedkeuring
 - Aan de gemeenteraad wordt gevraagd het reglement goed te keuren zodat het kan ingaan.
 - Rol van de gemeente Essen
 - De gemeente bevestigt haar rol als regisseur van het woonbeleid en haar engagement om verwaarlozing verantwoord aan te pakken.
- 

—
**Toelichting wijziging
belastingreglement
tweede verblijven**
—

Wijzigingen



- Inhoudelijk (t.o.v. 16 december 2025)
 - Aangiftetermijn van 30 april naar 30 juni
- Vormelijk
 - Aanpassing o.b.v. recente voorbeelden, rechtspraak, workshop



—
ICT
Stappenplan
—

03

Uit het Meerjarenplan 2026-2031



Beleidsdoelstelling 2

Essen levert performante en nabije dienstverlening en voert samen met partners en inwoners een kwalitatief en gedragen beleid.

BD2 Actieplan 2

Essen werkt aan de optimalisatie van haar interne werking volgens het principe van het organisatiebeheerssysteem.

BD2 AP2 Actie 1

Essen maakt een inhaalbeweging voor een modern en veilig ICT-beleid.

3 indicatoren:

- *Essen lanceert een vernieuwd intranet.*
- *Essen organiseert tweejaarlijks een (cyber)security audit.*
- *Essen zorgt voor een alternatief voor het Extranet en Raadsnet*



ICT-werven



- Printers
 - Netwerkinfrastructuur
 - Telefonie

 - Cyber security audit met prioritaire aanbevelingen
 - M365 omgeving
 - Serverinfrastructuur
 - Netwerkinfrastructuur

 - GDPR/DPO
 - Archivering (ILV Informatiemanagement / Digitalisering)
 - Digitaliseren - communicatieplatformen (intranet, raadsnet, extranet)
- 

Printers



Via Creat: Raamovereenkomst Multifunctionele Printers

Gegund aan Ricoh

Toetreding: fase 1 augustus 2019 (gemeentehuis) ; fase 2 februari 2021

25/02/2025 GR: Intekenen op RO Printoplossingen van Creat, gegund aan Ricoh
(ook voorzien: co-terminatie)

2025: vernieuwing toestellen fase 1

Mei/juni 2026: vernieuwing toestellen fase 2



Netwerkinfrastructuur



Via Stad Brugge: Raamovereenkomst **ICT-infrastructuur**

Perceel 10: **draadloze netwerken** ; gegund aan Citymesh

Toetreding: vanaf april 2020

Diverse contracten (basis, uitbreidingen, wifi4EU...) met verschillende looptijden

RO afgelopen op 13/03/2025 ; sommige contracten ook eindigend

GR 23/02/2025: verlenging overeenkomst (via RO Stad Brugge)

Maar met co-terminatie van alle deelcontracten tot 2029



Telefonie



Maart 2021: gunning dossier aan Citymesh/Destiny (4 jaar met stilzwijgende verlenging)

Diverse pijnpunten :

- Performantie mobiel netwerk
 - Onduidelijke en vaak foutieve facturatie ; zeer duur
 - Applicatie VOIP niet gebruiksvriendelijk
 - Beperkt eigen beheer (vb antwoordapparaat)
 - Lange doorlooptijd van vragen
 - Geen duidelijke overzichten
 - ...
- > Wens voor andere provider, zowel mobiel als vast
- 

Telefonie



Facilitair Bedrijf Vlaanderen: Raamovereenkomst Telefonie

Perceel 2 **Mobiele telefonie**: gegund aan Orange ; periode augustus 2023 – augustus 2030

Zeer interessante voorwaarden!

Simulatie overstap: jaarlijkse besparing van ca. 40.000€ of 240.000€ voor de periode van het MJP

15/10/2025 CBS akkoord voor overstap naar Orange via FB

15/01/2026: effectieve overstap



Telefonie

Vaste telefonie/VOIP

2025: Vooronderzoek

- Microsoft Teams Telefonie -> te duur
- Ander platform -> demo's van diverse leveranciers met verschillende platformen
- Keuze voor 3CX (wereldwijd verspreid gebruik)

04/02/2026 CBS Akkoord met vooronderzoek en keuze platform + opdracht in de markt zetten

18/03/2026 CBS Gunning VOIP aan Indatel

8/04/2026 startmeeting Indatel ; 1/5/2026 te implementeren telefonieplan klaar

Mei/juni: technische voorbereiding en configuratie ; test ; opleiding ; Go live

Audit (cyber)security



2023:

- Audit van de gemeente Essen door externe firma
 - Daarnaast ook audit via de Vlaamse Overheid (door Deloitte)
- > risico's en werkpunten werden geformuleerd

2025: aangewezen om audit opnieuw uit te voeren

09/07/2025: CBS stelt auditor aan en keurt uit te voeren plan van aanpak audit goed.

- Fase 1: Analyse (As is)
 - Fase 2: Rapportering en actieplan met (strategische) aanbevelingen, quick wins
 - Fase 3: Advies bij implementatie
- 

Audit (cyber)security



11/03/2026: CBS 1^{ste} prioritaire aanbevelingen (voor 2026)

- Microsoft 365-omgeving
 - soort licentie,
 - back up,
 - diversen
- Serverinfrastructuur
- Netwerkinfrastructuur



Audit (cyber)security

11/03/2026: CBS 1^{ste} prioritaire aanbevelingen (voor 2026)

- Microsoft 365-omgeving – mbt soort licentie, back up, diversen

1/04/2026: CBS Goedkeuring lastvoorwaarden en gunningswijze Beveiliging Microsoft 365-omgeving

22/04/2026: CBS gunning waarna uitrol

- Serverinfrastructuur

Basisinfrastructuur optimaliseren ; garantie servers verlengen ; later in 2026 definitieve keuze obv meetgegevens en budget

- Netwerkinfrastructuur
 - Overleg met Citymesh!!
 - Uitwerken VLAN-segmentatie
 - Uitwerken VPN en MFA scope



Samengevat 2026

- Telefonie
 - **Q1** Mobiel: overstap naar Orange
 - **Q2** Vast/VOIP
 - Overstap naar Indatel
 - Pas overzetten indien voorbereiding en test OK
- Printerpark
 - **Q2**: vernieuwing toestellen fase 2
- Audit cybersecurity – eerste prioriteiten
 - **Q1-Q2** Microsoft 365 omgeving (Wijziging licentie ; Back up)
 - **Q2-Q3-Q4** Serverinfrastructuur
 - Randvoorwaarden eerst aanpakken, dan pas vernieuwing infrastructuur
 - **Q1-Q2** Netwerkinfrastructuur
 - Segmentatie netwerk ; stabiliteit...
 - In overleg met Citymesh ; ingebrekestelling?

GDPR

- DPO: Data Protection Officer
 - Via Kina
 - Jaarlijks stilzwijgend te vernieuwen
 - Overweging samenwerking stop te zetten ; via Csmart?
- **Q1** Wissel nav pensionering Marc Smets -> Farah Barakowski
- Duidelijk traject en stappenplan
- **Q3** evaluatie



Archivering



- ILV Informatiemanagement ~ archivering
 - GR 27/08/2019: opstart ILV
 - Brasschaat = lead ; 4 besturen (voorheen 6, Kalmthout en Schoten stappen uit)
 - **Q1-Q2** Selectieregels ifv serieregister
 - **Q3** Statuten en HR aan te passen ; vertegenwoordigers nog aan te duiden -> GR
 - Digitalisering archief
 - GR 16/12/2025 RO Facilitair Bedrijf
 - CBS 21/01/2026 aansluiting DAV/e-depot
 - **Q1** Schimmeltesten uitgevoerd
 - **Q2-Q3-Q4** digitaliseren RO en burgerzaken/secretariaat
- 

Digitaliseren - Communicatieplatformen



Voorheen:

Diverse platformen via LCP: website ; intranet ; Raadsnet ; extranet

- Website: vernieuwd sinds eind 2024
 - Nieuw intranet
 - **Q1** lancering
 - Raadsnet/extranet: einde ondersteuning 12/2027
 - Notuleringspakket
 - Tussenoplossing G-schijf (gemeentelijke laptop?)
 - **Q2-Q3** Notuleringspakket ; onderzoek en voorbereiding
 - **Q4** implementatie
- 

Digitaliseren - Communicatieplatformen

- **LB365** = Consortium van lokale besturen (**LB**) - °2018 ; 2026: ca. 35 besturen
 - Gecoördineerd door V-ICT-OR (de Vlaamse ICT-organisatie)
 - Samen digitale oplossingen ontwikkelen voor gemeentelijke dienstverlening
 - Kosten delen bij ontwikkeling digitale oplossing
 - Continue dienstverlening ; nauwe aansluiting bij Microsoft technologie (**365**)
- Digitale oplossingen:
 - Centraal klanten- en dossierbeheer (CRM) ; Koppelingen met authentieke bronnen (Rijksregister, KBO, MAGDA, ...)
 - Meldingen & klachten
 - Postregistratie
 - Vergaderbeheer
 - Contractopvolging
 - Vergunningen & evenementen
- **Q3 2026**: CRM
- **2027**: Andere applicaties (oa. postregistratie)

Meldingen en
klachten 2025 -
Rapportering

04

—

Inleidend

—

Inleidend: Rechtsgrond



Decreet Lokaal Bestuur

Art. 302. Zowel de gemeenteraad als de raad voor maatschappelijke welzijn organiseert **bij reglement** een systeem voor klachtenbehandeling.

Art. 303. §1. Het systeem van klachtenbehandeling wordt zowel voor de gemeente als voor het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn georganiseerd **op het ambtelijk niveau** en is **maximaal onafhankelijk** van de diensten waarop de klachten betrekking hebben. ...



Inleidend: Rechtsgrond



Decreet Lokaal Bestuur

Klachten -> klachtenreglement (25 oktober 2022)

Meldingen -> handboek voor meldingen (oktober 2023)

! een melding ≠ een klacht !



Inleidend: meldingen



Melding: een burger signaleert op een neutrale manier een situatie een gebrek of een tekortkoming die te maken heeft met de gemeente Essen, het OCMW Essen, het AGB Essen of de vzw Kobie.

Voorwaarden voor behandeling:

- Voldoet aan de definitie 'melding' (≠ klacht, beleidsvraag, wens, suggestie, advies, bezwaar...)
 - Gaat over de werking en/of bevoegdheden van de vernoemde rechtspersonen
- 

Inleidend: meldingen



Voorwaarden voor behandeling:

- Feiten in melding < 1jaar plaatsgevonden
- Melding kan niet meteen mondeling opgelost worden en verdere behandeling is nodig.

Melding over partners? -> Melding registreren en doorsturen naar juiste instantie

Melding over burgemeester, schepenen, raadsleden of voorzitter van het BCSD? -> deontologische code voor mandatarissen -> melding doorsturen naar voorzitter gemeenteraad



Inleidend: meldingen



Kanalen:

- Online formulier op website
 - Reacties op posts op sociale media
 - Via mail
 - Via een brief aan het gemeentebestuur
 - Mondeling aan onthaal
 - Telefonisch
 - ...
- 

Inleidend: meldingen



Behandeling en registratie van meldingen:

- Melding komt binnen
 - Altijd doorsturen aan info@essen.be (= coördinator)
 - Coördinator registreert in opvolgsysteem (melder/beknopte inhoud/bevoegde dienst/datum)
 - Coördinator stuurt naar bevoegde dienst. Diensthoofd bekijkt wie beste opvolgt = behandelaar
 - Ontvangstbevestiging door degene bij de melding kwam
- 

Inleidend: meldingen



Behandeling en registratie van meldingen:

- Behandelaar onderzoekt melding.
 - Melder gekend? Dan schriftelijk antwoord binnen de 30 kalenderdagen (sneller mag 😊) ; coördinator in cc die antwoord registreert in het opvolgssyteem
 - Beleidsmatig aspect aan de melding? Antwoord steeds af te toetsen bij CBS
 - Melding afgesloten:
 - Als het onderwerp van de melding is opgelost én de melder kreeg een antwoord (vb. losliggende tegel)
 - Voor (middel)lange termijnzaken: als de melder een inhoudelijk antwoord kreeg
- 

Inleidend - klachten



Klacht: uiting van ontevredenheid over

- Een al dan niet verrichte handeling van een medewerker van de hoger vermelde rechtspersonen.
- De werking van de diensten of gedragingen van het personeel van deze rechtspersonen.

Ontvankelijk?

- Niet anoniem ; naam en adres of e-mailadres zijn gekend
 - Gaat over gemeentelijke dienstverlening
 - Kan slechts eenmalig geformuleerd worden
- 

Inleidend - klachten

— Niet ontvankelijk?

- Geen klacht maar melding, wens, suggestie, advies, bezwaar...
- Te algemeen
- Anoniem
- Politiek van aard of handelend over beleidsvoornemens
- Betrekking op college- of raadsleden -> deontologische code -> voorzitter GR
- Geen betrekking op de rechtspersonen Essen (gemeente, OCMW, AGB, Kobie)
- > 1 jaar geleden
- Ander kanaal voor behandeling klacht (vb. milieuklachten)
- Niet alle juridische procedures uitgeput
- Afkomstig van eigen werknemer

Inleidend - klachten

Kanalen:

- Via online formulier op website
- Via email
- Op papier

Behandeling:

- Registratie klacht
- Onderzoek ontvankelijkheid
- Klachtencoördinator (bij decreet de AD) onderzoekt en wint advies in bij betrokken diensten
 - beroepsgeheim ; hoor en wederhoor ; ernstig feitenonderzoek
- Antwoord formuleren aan melder

Inleidend - klachten

— Behandeling:

- Binnen 4 kalenderdagen: ontvangstbevestiging
- Binnen de 7 kalenderdagen: mededeling of klacht al dan niet ontvankelijk is
- Binnen de 30 kalenderdagen na mededeling ontvankelijkheid: schriftelijk antwoord



Meldingen 2025

Meldingen 2025: aantal



Periode: 1 januari 2025 – 31 december 2025

Aantal: 1.767 meldingen

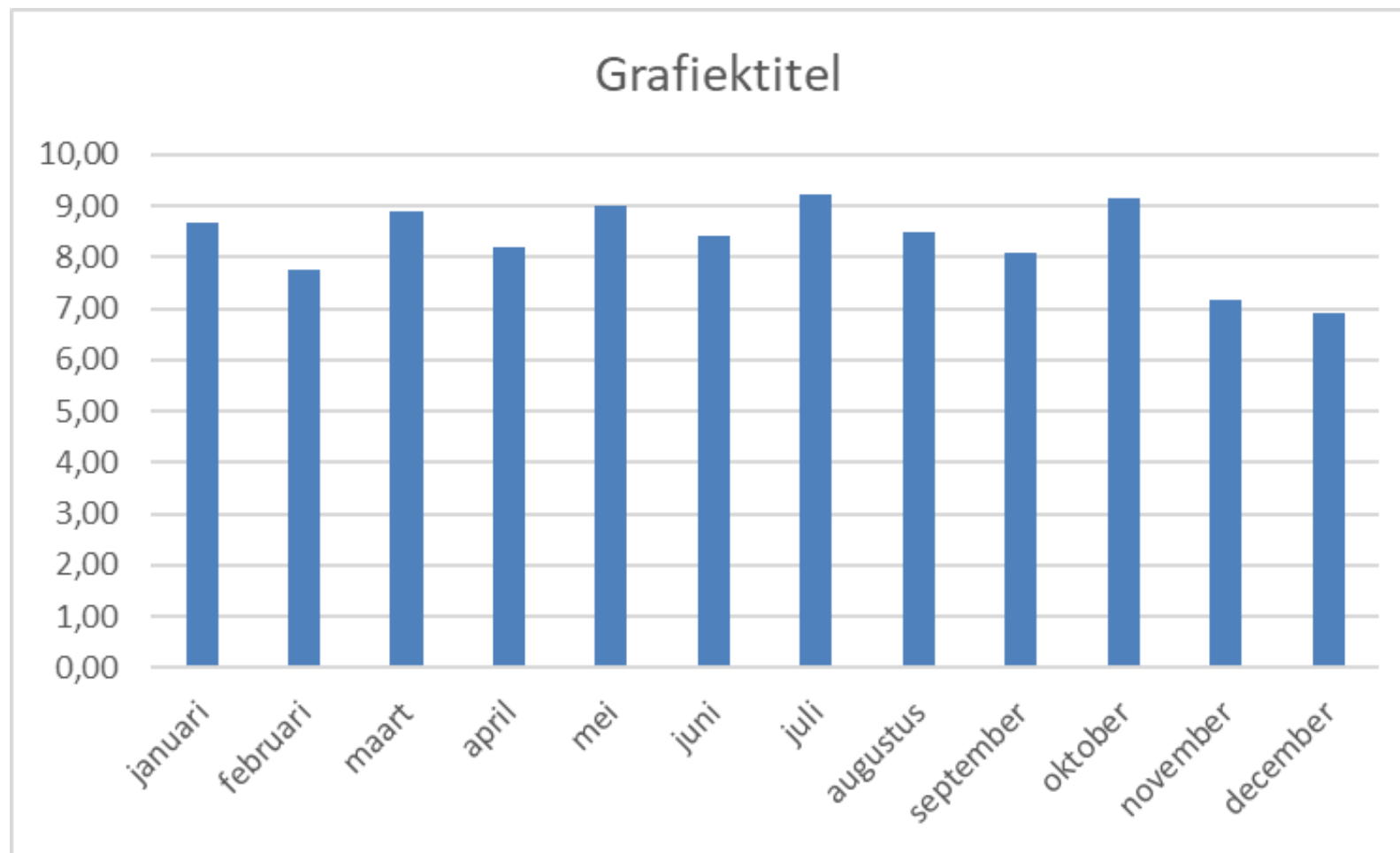
Ter vergelijking:

2024: 1.358 meldingen

Periode juni 2022 - augustus 2023: 656 meldingen

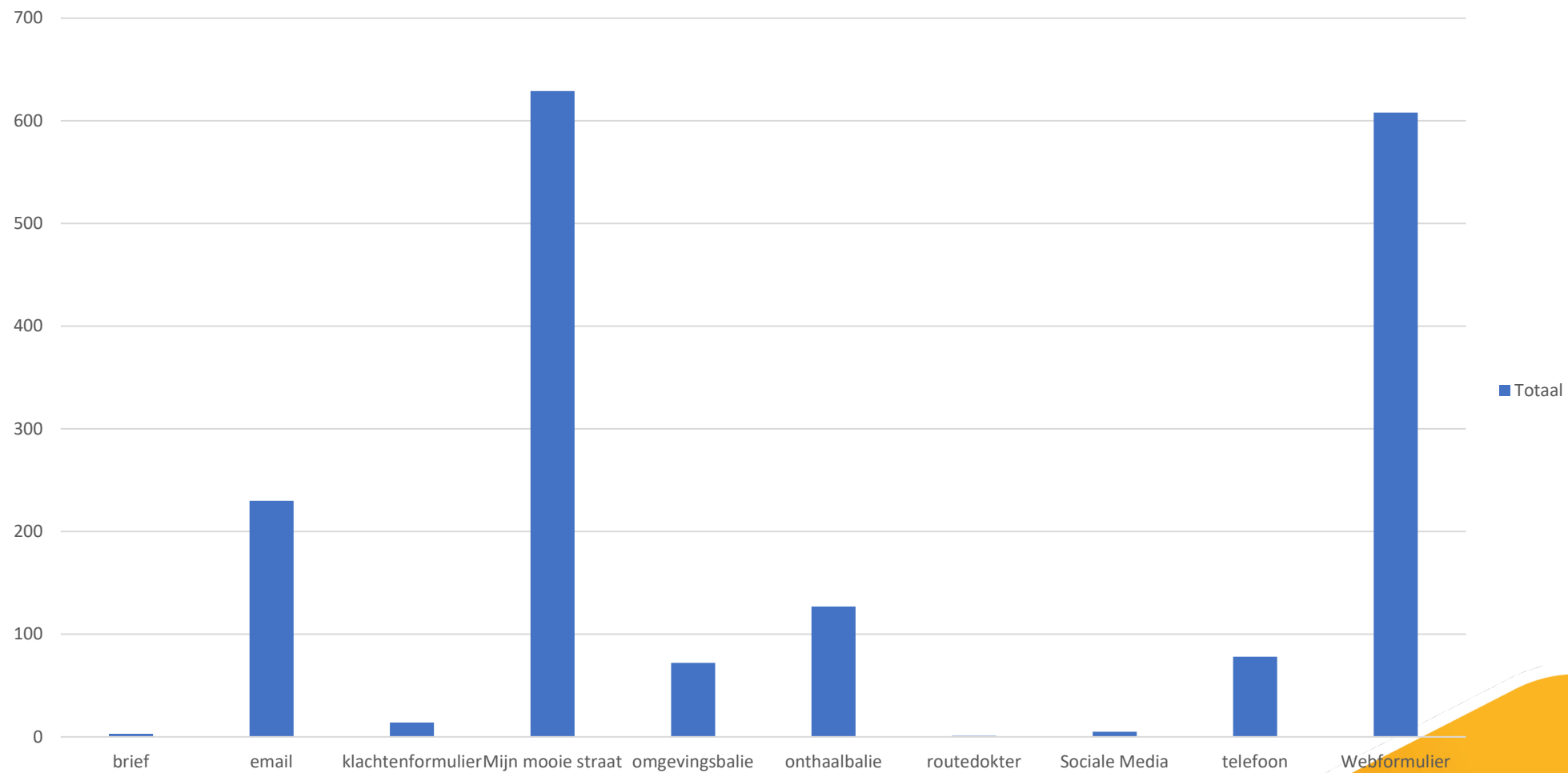


Meldingen 2025: spreiding



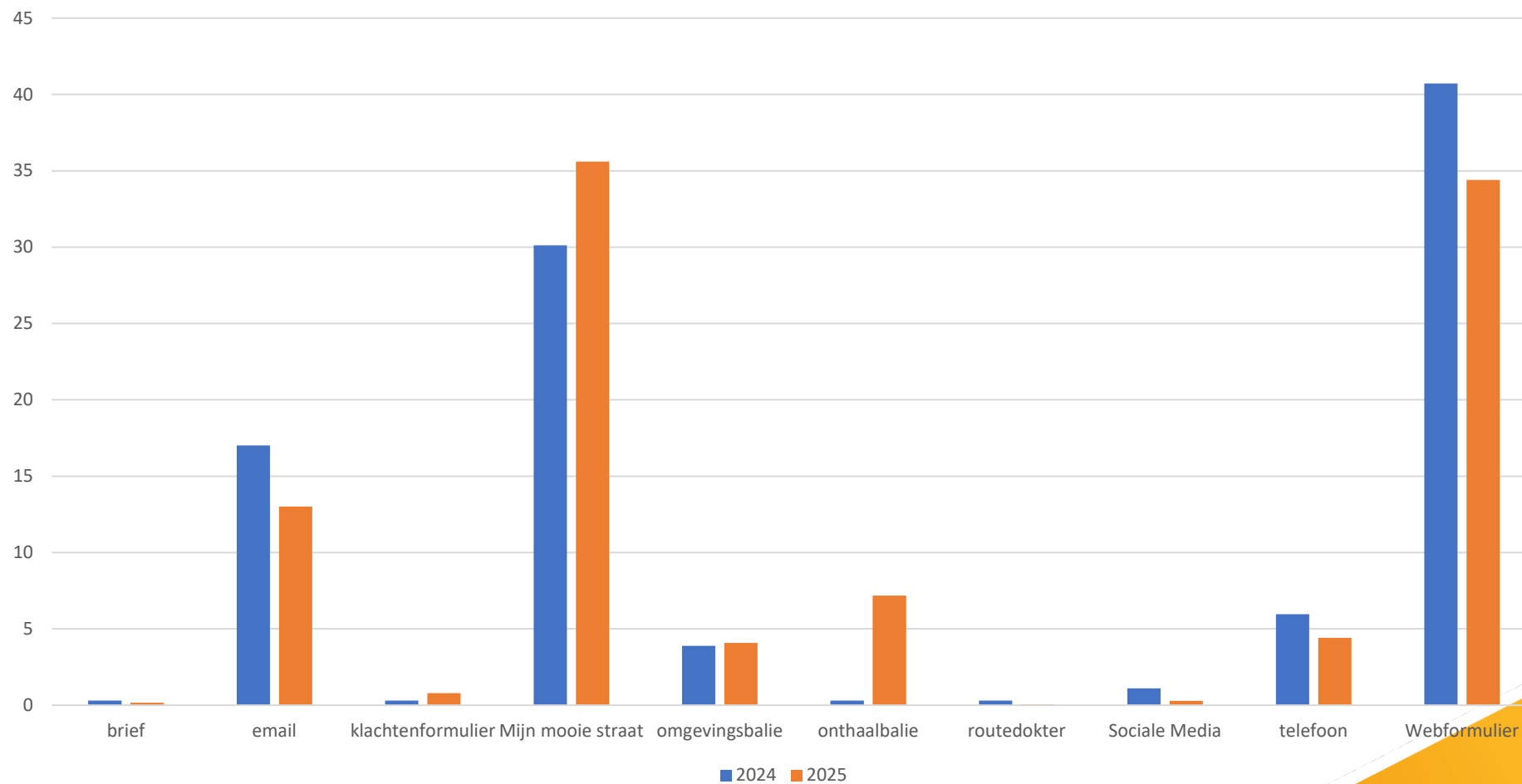
Meldingen 2025: kanalen

Totaal aantal meldingen 2025

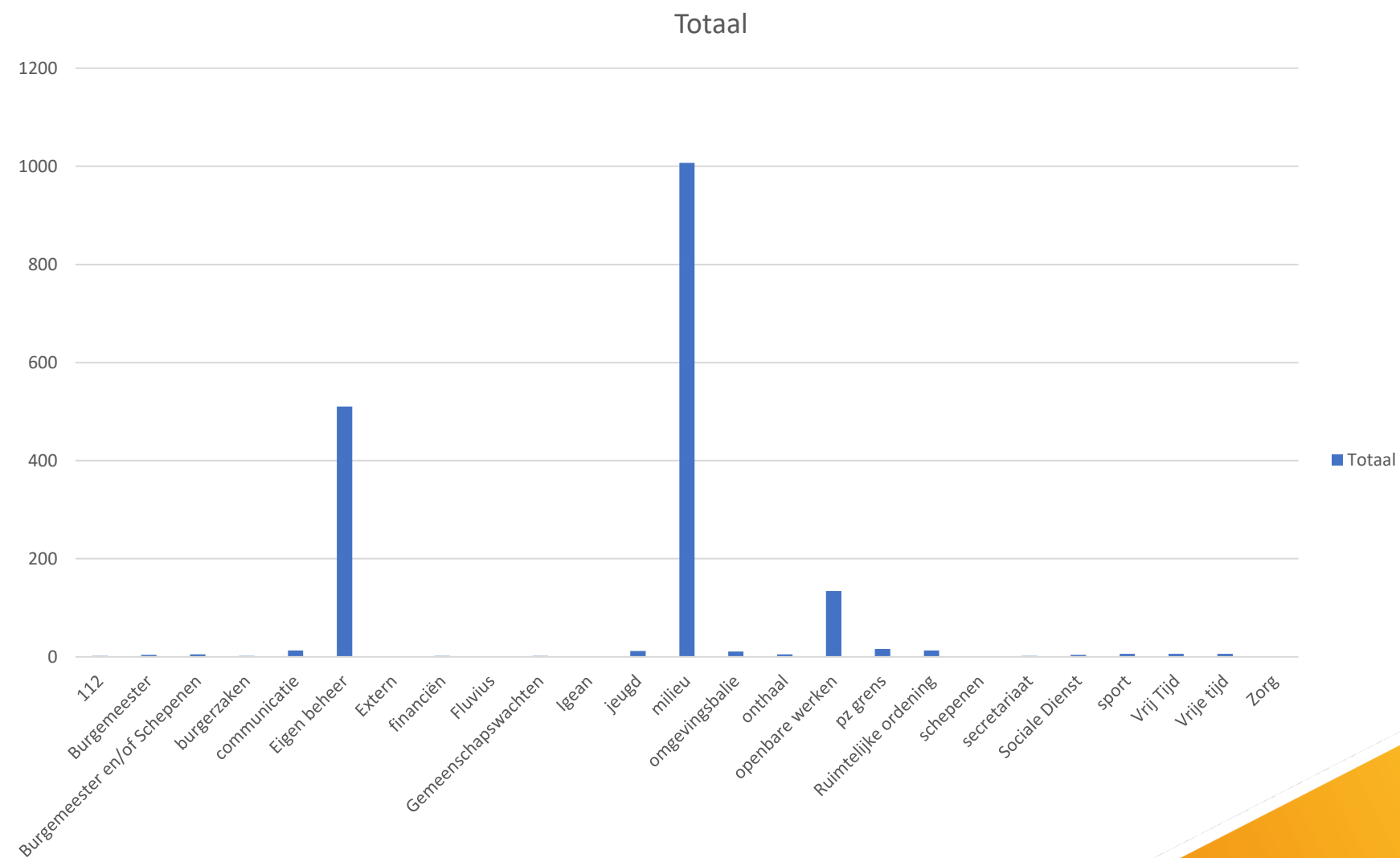


Meldingen 2025: kanalen

Vergelijking 2024-2025 %



Meldingen 2025: diensten



Meldingen 2025: diensten

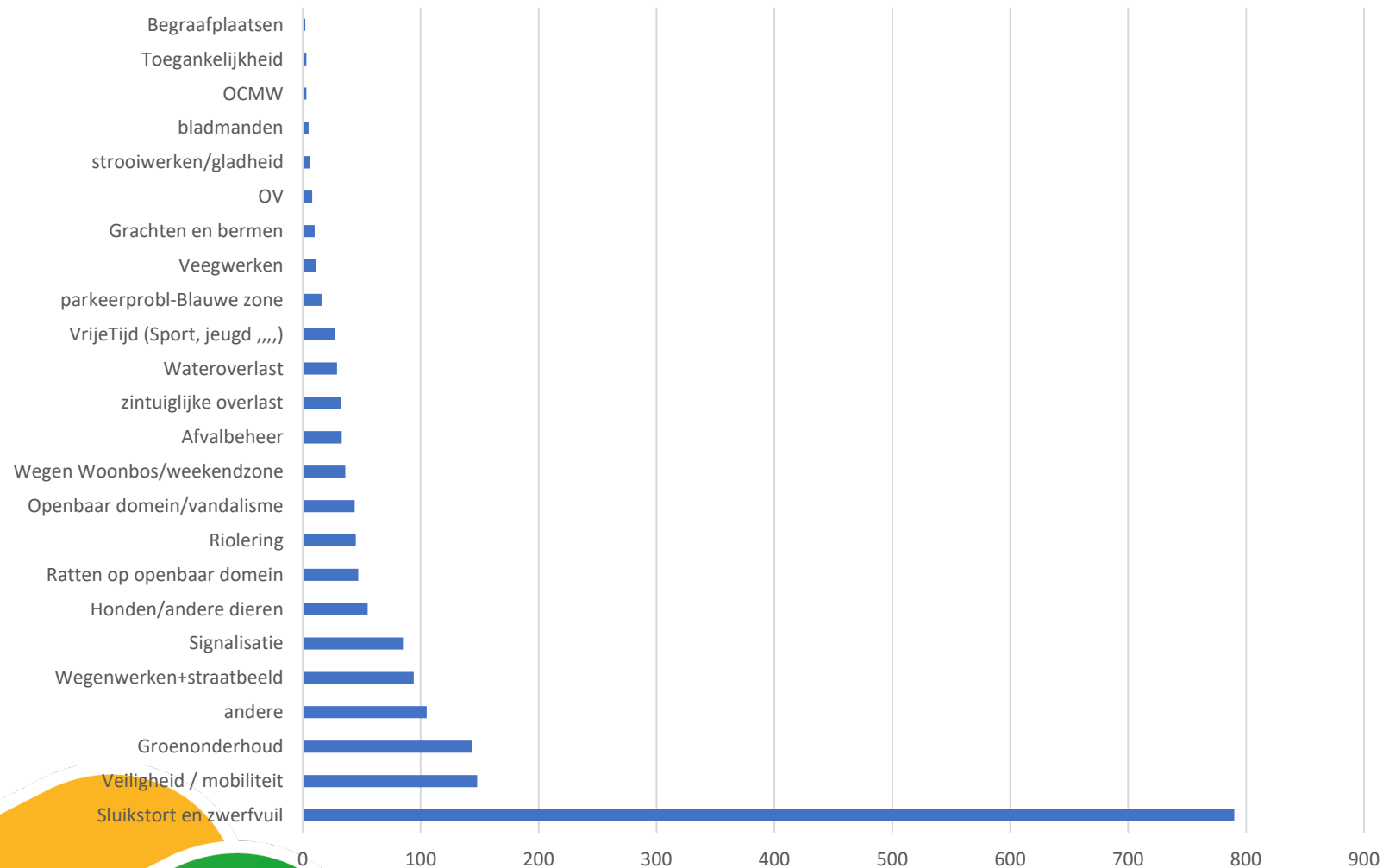
	2025	2024
Milieu	56,99%	50,96%
Eigen beheer	28,86%	40,72%
Openbare werken	7,58%	
<i>Rest</i>	<i>6,57</i>	<i>8,32%</i>

Meldingen 2025: thema's

Thema	Aantal
Sluikstort en zwerfvuil	790
Veiligheid / mobiliteit	148
Groenonderhoud	144
andere	105
Wegenwerken+straatbeeld	94
Signalisatie	85
Honden/andere dieren	55
Ratten op openbaar domein	47
Riolering	45
Openbaar domein/vandalisme	44
Wegen Woonbos/weekendzone	36
Afvalbeheer	33
zintuiglijke overlast	32
Wateroverlast	29
VrijeTijd (Sport, jeugd ,,,)	27
parkeerprobl-Blauwe zone	16
Veegwerken	11
Grachten en bermen	10
OV	8
strooiwerken/gladheid	6
bladmanden	5
OCMW	3
Toegankelijkheid	3
Begraafplaatsen	2

Meldingen 2025: thema's

Aantal



Meldingen 2025: thema's top 5

	2025	2024	Juni 2022 - augustus 2023
1	Sluikstort & zwerfvuil 44,71%	Sluikstort & zwerfvuil 38,14%	Sluikstort
2	Veiligheid & mobiliteit 8,38%	Wegenwerken & straatbeeld 13,03%	Groenonderhoud
3	Groenonderhoud 8,15%	Veiligheid & mobiliteit 12,59%	Veiligheid & mobiliteit
4	Andere 5,94%	Groenonderhoud 6,77%	Wegenwerken & straatbeeld
5	Wegenwerken & straatbeeld 5,32%	Wateroverlast 6,41%	Wegen Woonbos, weekendzone

Meldingen 2025: responsgraad/afronding



Responsgraad	2025	2024
Afgerond	86,98%	87,33%
Nog open	13,02%	12,67%



Klachten 2025

Klachten 2025: aantal



Periode: 1 januari 2025 – 31 december 2025

Aantal: 7 klachten

(2024: 10 klachten ; Periode: juni 2022 – augustus 2023: Aantal: 6 klachten)



Klachten 2025: kanaal



Klacht ontvangen via

- Website: 1
- Mail: 3
- Agentschap Binnenlands Bestuur: 3

(2024: website 5 ; mail 3 ; ABB 2)



Klachten 2025: ontvankelijk en gegrond?



Ontvankelijkheid

- 7 klachten ontvankelijk (allemaal)

(2024: 8 ontvankelijk ; 2 deels)

Gegrond:

- 4 klachten gegrond
- 2 niet-gegrond
- 1 deels gegrond

(2024: 5 gegrond ; 3 niet-gegrond ; 2 deels gegrond)



Klachten 2025: Thema



Gegronde klachten:

- Boete door werken: 1
- Geen antwoord en onvolledig behandelen melding: 1
- Geen antwoord: 1
- Speelpleinwerking gedrag monitor: 1
- Niet tijdig antwoorden: 1

Niet gegronde klachten:

- Weigering attest: 1
- Schending neutraliteit: 1

(2024: dienstverlening 4 ; geluidshinder 3 ; geen reactie/antwoord na melding 1 ; deontologie medewerker 1)



Klachten: Tijdig beantwoord?



Opgelegde termijn = 30 dagen na melding ontvankelijkheid

- Tijdig beantwoord: 7 (allemaal)

(2024: 8 tijdig ; 2 laattijdig waarvan 1 in overleg met indiener)



Conclusie

Conclusies

- Duidelijke stijging van het aantal meldingen tov vorige referteperiode: 656 naar 1.358 naar 1.767
 - Betere captatie van meldingen.
 - Mijn Mooie Straat app. <https://essen.be/mobiliteit-wegenwerken/wegenwerken>
- Aantal klachten fluctueert van 6 naar 10 naar 7
- Meldingen of klachten zijn ook positief ; laat toe de werking te evalueren en bij te sturen als nodig

Conclusies

- Blijvend aandachtspunt: correcte registratie van alle meldingen!
 - Systematisch alle meldingen doorgeven aan het onthaal dat zorgt voor de registratie ervan
 - Correct registreren van de afhandeling van de melding (cfr. responsgraad in de praktijk wellicht hoger dan wat nu weergegeven wordt)
 - Tabel registratie op punt zetten (op termijn LB365?)



—
Varia
—

05