

Bijzondere raadscommissie

16 November 2023



Agenda

1. 2023_BC_00021 Toelichting:
resultaten
klantentevredenheidsonderzoek
2. 2023_BC_00022
Meerjarenplanwijziging 2020-2025 van
de kerkfabriek Onze-Lieve-Vrouw -
Goedkeuring
3. 2023_BC_00023 Budgetwijziging 2023
van de kerkfabriek Onze-Lieve-Vrouw -
Aktename
4. 2023_BC_00024 Budget 2024 van
diverse eredienstbesturen - Aktename

Klantentevredenheids- onderzoek (KTO) over eerstelijnsdienstverlening van de Stad

16 november 2023

Darline Vandaele



Agenda

KTO

1. **Onderzoeksopzet**
2. **Algemene tevredenheid**
3. **Tevredenheid per contactkanaal**
4. **Tevredenheid over 1788**
5. **Toekomstige dienstverlening**
6. **Aanbevelingen & actiepunten**
7. **Conclusie**



1. Onderzoeksopzet

Dienstverlening aan de Roeselarenaar als prioritair uitgangspunt

Uit het bestuursakkoord 2019-2024:

Onze dienstverlening stelt de burger centraal, door via diverse kanalen bereikbaarheid en integrale dienstverlening te organiseren, met uniforme servicenormen, waarbij de contacten met de Roeselarenaar zo eenvoudig mogelijk en voor de stadsmedewerkers maximaal efficiënt kunnen plaatsvinden.

Uit bestuursakkoord 2019-2024 (p.115)

Vertaald naar meerjarenplanning (ACT-11937) :

Uitvoeren van een klanttevredenheidsonderzoek in de eerste helft van 2023

Voor de Stad Roeselare is de kwaliteit van de **eerstelijnsdienstverlening** naar burgers een prioriteit. Dit vertaalt zich in het nemen van initiatieven die leiden tot een betere dienstverlening. Om de **globale kwaliteit** van de eerstelijnsdienstverlening en de **impact van bepaalde initiatieven** te monitoren, komt er een klanttevredenheidsonderzoek in de eerste helft van 2023.

Onderzoeksvraag in 2023

Met dit onderzoek wil de Stad inzicht krijgen in:

- De tevredenheid van de burger met de eerstelijnsdienstverlening van de Stad
- De evolutie van de tevredenheid in vergelijking met 2014
- De evaluatie van enkele vernieuwingen sinds 2014, zoals het
 - werken op afspraak
 - verlengde openingsuren bij bepaalde diensten
 - uitgebreidere digitale dienstverlening
 - werking van 1788.

Met de aanbevelingen uit het onderzoek gaat de Stad aan de slag richting de opening van het nieuwe stadhuis in de eerste helft van 2024.

Goedgekeurd op het CBS van 27 februari 2023

Klantentevredenheidsonderzoek in 2023

In samenwerking met iVOX

Doelgroep: inwoners van Roeselare 18+

Fase 1: Kwantitatief onderzoek (maart-april 2023)

Bevraging van **6.000 Roeselarenaars via een post-to-web enquête**

- Brief met link naar online vragenlijst en met verkorte papieren versie in bijlage op basis van gestratificeerde toevalsteekproef van 6.000 inwoners getrokken uit het bevolkingsregister
- 1.660 Roeselarenaars vulden de enquête in (responsgraad van 27,6%) (704 deelnemers online en 956 deelnemers via papieren vragenlijst), representatief naar deelgemeente, geslacht en leeftijd

Fase 2: Kwalitatief onderzoek (mei-juni 2023)

Verdiepingsonderzoek met **15 mystery visits** door 2 iVOX onderzoekers en 5 inwoners van Stad Roeselare (geselecteerd uit inwoners die zich kandidaat gesteld hadden via de bevraging. Zij kregen een opleiding van iVOX)

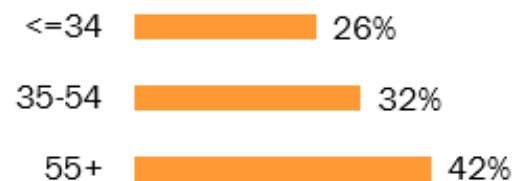
- Specifiek voor die diensten die te weinig aan bod kwamen in het kwantitatief onderzoek
- Aanvulling en verfijning van de resultaten uit het kwantitatieve onderzoek

Kwantitatief onderzoek: samenstelling steekproef

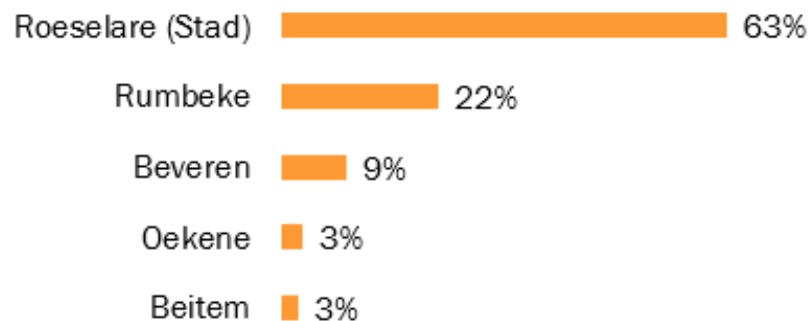
Geslacht



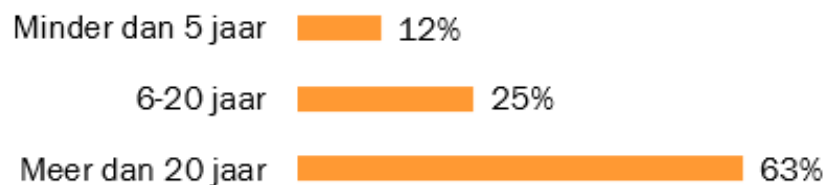
Leeftijd



Deelgemeente



Stadsinwoner



Overzicht van de betrokken diensten

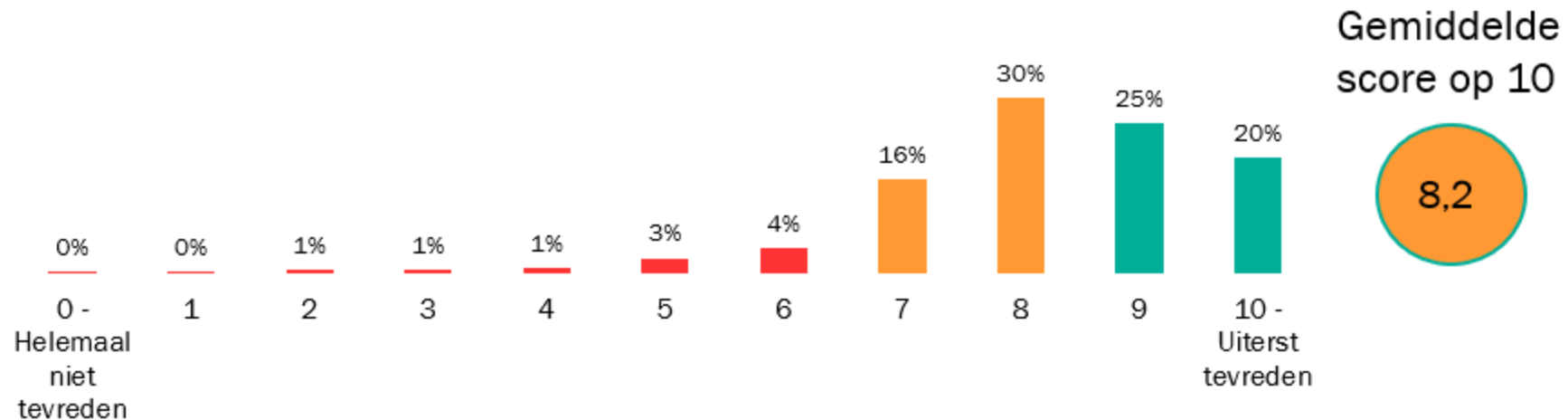
Dienst	Fase 1: Enquête	Fase 2: Mystery visits
Burgerzaken (bevolking, burgerlijke stand en niet-Belgen)	X	
Omgevingsvergunningen (stedenbouw, milieu) en ruimtelijke planning	X	X
Vrijetijds punt (sport, cultuur, jeugd en toerisme)	X	X
Onthaal in het Welzijnshuis (Welzijnsloket)	X	
Inname Openbaar Domein	X	X
Stedelijke Ateliers (magazijn)	X	X
Landbouw, economie & wonen	X	X
1788	X	X

De resultaten van het kwantitatieve én kwalitatieve luik worden gebundeld voorgesteld.



2. Algemene tevredenheid

“ De tevredenheid over de contacten met de Stad Roeselare is over het algemeen groot, met een gemiddelde score van 8,2 op 10.”



Tevredenheid voor elk kanaal ligt in dezelfde lijn

De algemene tevredenheid over de contacten via de verschillende kanalen ligt in dezelfde lijn, en gaat van een gemiddelde van 7,9/10 voor contacten via e-mail tot 8,2 voor bezoeken aan het loket.



Bezoek aan loket
(fysiek)
8,2/10



Telefonisch
8,0/10



Digitaal
(website)
8,0/10



Via e-mail
7,9/10



3. Tevredenheid per contactkanaal

Evaluatie van het bezoek aan het loket



Grootste tevredenheid over **loketpersoneel** (8,4)

- 9 op de 10 bezoekers vinden de loketbedienden vriendelijk
- Vooral ook appreciatie voor hun vakkennis en het goed begrijpen van de vraag of het probleem
- Ruim drie kwart omschrijft hen ook als behulpzaam.

De tevredenheid over de **loketomgeving** scoort wat lager dan het loketpersoneel (7,7)

- Bereikbaarheid van de dienst is niet het probleem
- Maar wel eerder de aantrekkelijkheid van de dienst/loket

Er is relatief weinig ontevredenheid over **wachttijden** (8,0)

Een kwart van de bezoekers is ontevreden over de **wachtbeleving** (7,5/10 en 22% is (eerder) ontevreden)

(suggesties: aankleding locatie, beschikbaarheid koffie- of drankautomaat, ruimte en netheid, ...)

Lagere score mede door tijdelijke locaties van bepaalde diensten

Evaluatie van het bezoek aan het loket



Bijna **1 op 5** loketbezoekers (126 van de 672) hebben **suggesties voor verbeteringen**.

De meest voorkomende suggesties (van de 126) gaan over:

- Vriendelijkheid van de loketbediende (n=22)
- Wachttijden (n=20), vooral het wachten in combinatie met werken op afspraak
(let wel, de gemiddelde wachttijd (vanaf afspraaktijd) bij Burgerzaken in 2022 was -0,8 minuten)
- Openingsuren (n=15), met vraag naar aangepaste openingsuren buiten de 'reguliere' kantooruren
- Werken op afspraak (n=14), met vraag om niet voor alles een afspraak te moeten maken of om makkelijker afspraken te kunnen combineren

Hoewel 9 op 10 de loketbediende vriendelijk vinden, kan dit in bepaalde gevallen nog beter.

Evaluatie van het bezoek aan het loket



Evaluatie van het **ONLINE maken van een afspraak:**

(enkel bij deze die online afspraak gemaakt hebben)

- Het online maken van een afspraak verloopt voor de grote meerderheid naar wens (8,3)
- Appreciatie voor de informatie om de afspraak voor te bereiden en voor de beschikbare momenten
- *Bedenkingen over het makkelijk kunnen wijzigen van de afspraak indien nodig (6,3)*

1 op 20 gebruikers van het systeem voor online maken van een afspraak (21 van de 356) heeft **suggesties voor verbeteringen**. Vooral over:

- Het moeilijk vinden van 'online afspraak maken' op de website
- Het design van de website dat niet meer modern is

Evaluatie van het bezoek aan de website



Globaal is er algemene tevredenheid over en waardering voor de website:

- Appreciatie voor structuur, info en taalgebruik op de website
- Bedenkingen over de visuele aantrekkelijkheid van de website

Vragen naar vernieuwing en verbetering (letterlijke weergave van suggesties van de burger):

- Vernieuwing van het design van de website (incl. architectuur, knoppen, kleuren en vormen)

“Beetje ouderwetse website” ... “Is wel aan vernieuwing toe, oogt niet zo modern” ... “Niet modern”

- Verbetering qua usability
 - Vindbaarheid van informatie in het algemeen ...
 - “Verwijzing naar de betreffende dienst vergt een beetje zoekwerk. Eens gevonden gaat alles vrij vlot”
 - “Website: sommige items moeilijk direct te vinden”
 - “Het is moeilijk om de juiste pagina te vinden”
 - ... maar ook specifiek voor het maken van een afspraak is het soms een beetje moeilijk zoeken
 - “Website kan nog iets duidelijk, waar je precies moet klikken voor een afspraak”
 - “Je moet veel doorklikken op de website om te komen tot waar je een afspraak kan maken”
 - “Een afspraak via digitaal loket maken, was niet onmiddellijk op de website zichtbaar”
 - Gebruiksvriendelijker contactformulier?

Aandachtspunten? snelle toegang tot modules om online afspraak te maken

Evaluatie van het telefonische contact



Telefonische contacten verlopen overwegend heel positief:

- De medewerker aan de telefoon wordt als vriendelijk en behulpzaam beoordeeld (8,8)
- De telefonische oproep is ook snel beantwoord (8,5)

Klein aantal negatievere individuele ervaringen hebben te maken met wachttijd of met respons van bediende aan telefoon (“Redelijk onbeleefd antwoord... kort van stof”)

Aandachtspunten? Bij de eventuele doorschakeling naar een dienst is de tevredenheid over het contact via telefoon iets lager.

Evaluatie van het contact via e-mail



Ook de tevredenheid over contact via e-mail is groot:

- Hoge tevredenheid over het woordgebruik (9,4)
- Ook de toon van de e-mail is vriendelijk (9,2)

1 op 10 inwoners die mailden met een stadsdienst (13 van de 107) heeft **suggesties voor verbeteringen**.
Vooral over:

- De wacht- of responstijd
("laat antwoord", "lang wachten op antwoord", "nooit gevolg aan gegeven")
- De bruikbaarheid van de verstrekte informatie (te algemeen, vaag, vrijblijvend)



4. Tevredenheid over 1788

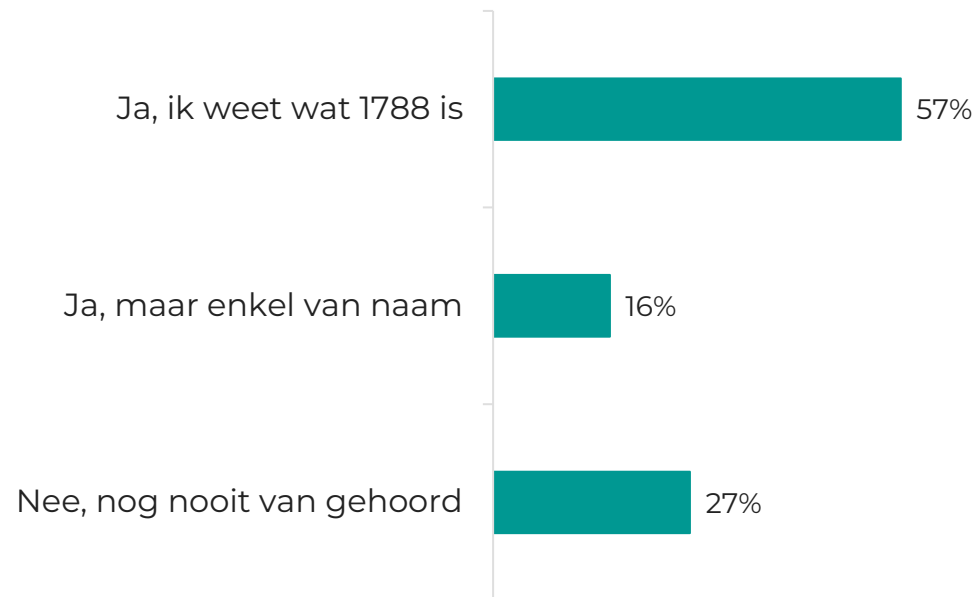
Bekendheid van 1788

Melding of vraag voor de stad?

BEL
MAIL
SURF

1788

Meer dan 7 op 10 Roeselarenaars weten waar 1788 voor staat of hebben er al van gehoord.



27% van de Roeselarenaars heeft nog nooit van 1788 gehoord

1788 is minder bekend bij min 35-jarigen, en vooral minder bekend bij 18-24 jarigen. 1788 is het best bekend bij 35-44 jarigen.

Contacteren van 1788



Het gebruikte kanaal om 1788 te contacteren verschilt per leeftijdsgroep:

- Via e-mail wordt door alle leeftijdsgroepen gebruikt
- Telefonisch contact met 1788 is eigen aan de 55-plussers
- Het webformulier en WhatsApp worden veel meer gebruikt door de jongere leeftijdsgroepen
- Het gebruik van WhatsApp voor contact met 1788 is leeftijdsgebonden: dit wordt het vaakst gebruik door <35-jarigen en het gebruik ervan neemt af met de leeftijd

Tevredenheid over 1788

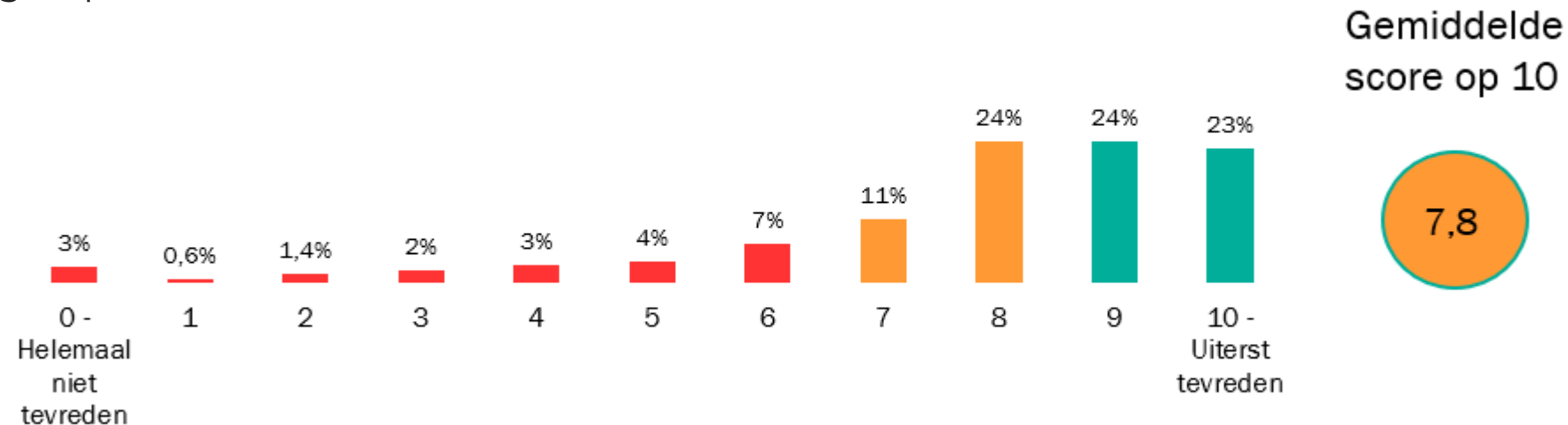
Melding of vraag voor de stad?

BEL
MAIL
SURF

1788

De tevredenheid over de behandeling van een melding of een vraag gesteld aan 1788 is nog hoog, Toch blijkt 1 op de 5 respondenten echter niet zo tevreden.

Er zijn geen significante verschillen in gemiddelde tevredenheid tussen de sociaal-demografische groepen.



Tevredenheid over 1788

Melding of vraag voor de stad?

BEL
MAIL
SURF

1788

Ook uit de detailevaluatie blijkt globaal duidelijk tevredenheid:

- de reactie op de melding/vraag was volgens de klanten vriendelijk

Maar komt er toch ook kritiek bij de gebruikers van 1788 (n=357):

- De reactie was niet duidelijk (11%)
- De reactie kwam niet snel (13%)
- De melding werd niet correct afgehandeld (14%).

1 op 10 inwoners die een melding gemaakt hebben (35 van de 357), heeft **suggesties voor verbeteringen**. Vooral over:

- De wacht- of responstijd (40%) (“laat antwoord”, “lang wachten op antwoord”, “nooit gevolg aan gegeven”)
- Het uitblijven van een antwoord (20%)
- De bruikbaarheid van de verstrekte informatie (12%) (te algemeen, vaag, vrijblijvend)

Tevredenheid over 1788

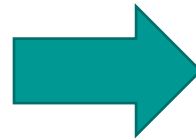
Melding of vraag voor de stad?

BEL
MAIL
SURF

1788

Aandachtspunt?

- De responsiviteit van 1788 (tijdig antwoorden)
- De (communicatie over de) opvolging van meldingen
- De bruikbaarheid van de verstrekte informatie



Aandachtspunt bij de diensten die de meldingen verder opvolgen!



5. Toekomstige dienstverlening

Verwachtingen van de burger voor de toekomst

Evaluatie huidige dienstverlening	% akkoord	% niet akkoord
Ik kan terecht met mijn vragen bij de Stad.	74%	4%
Digitale dienstverlening is voldoende uitgebouwd.	67%	4%
Huidige openingsuren zijn voldoende.	57%	18%

In lijn met de vraag naar aangepaste openingsuren buiten de 'reguliere' kantooruren

Nieuwe dienstverleningsconcepten	% akkoord	% niet akkoord
Afhaalbalie (zonder afspraak)	81%	6%
Doe-het-zelf balie (in het stadhuis voor digitale diensten)	62%	10%
Chatfunctie met medewerkers	46%	17%

In lijn met de voorkeur om niet voor alles een afspraak te moeten maken

Verwachtingen van de burger voor de toekomst

Bijkomend aandachtspunt:

Evenwicht bewaken tussen digitale en niet-digitale dienstverlening

- Heel wat respondenten spreken zich uit voor een doorgedreven digitale dienstverlening die ze percipiëren als de meest efficiënte weg naar een kwaliteitsvolle dienstverlening

VERSUS

- Tegelijkertijd pleiten zeer veel respondenten ervoor om het niet-digitale aanbod te blijven verzekeren, om het persoonlijk contact centraal te stellen en om de beschikbaarheid, bereikbaarheid en toegankelijkheid van de stadsdiensten/het nieuwe stadhuis te optimaliseren.
 - Toegankelijkheid voor iedereen (ouderen, mensen met beperkte mobiliteit, ...)
 - Bereikbaarheid en beschikbaarheid van stadsdiensten (openingsuren, parkeermogelijkheden, ...)
 - Dienstverlening decentraliseren naar deelgemeenten of voorzien in een mobiele stadsdienst?
 - Zorgen voor persoonlijk onthaal/contact/balie, en hulp bij digitale voorzieningen in het stadhuis
 - Balie zonder afspraak en/of contactmomenten zonder afspraak



6. Aanbevelingen & actiepunten

Blijven streven naar een vlotte, efficiënte, betrouwbare & klantgerichte dienstverlening

Aanbeveling 1:

De **vriendelijkheid en behulpzaamheid van de medewerkers** van de stadsdiensten is een cruciale bouwsteen in een kwaliteitsvolle dienstverlening die wordt gewaardeerd maar **blijvend ondersteund** moet worden.

ACTIE:

Opleiding rond proactiviteit & klantgerichte dienstverlening voor de medewerkers van de eerstelijnsdiensten, met aandacht voor responsiviteit, inhoudelijk volledig en correct antwoorden – en ook het (pro)actief meedenken, stellen van vragen en spontaan verder hulp aanbieden – en dit bij zowel mondelinge, telefonische als digitale (via e-mail) communicatie.

Samen met P&O bekijken of deze opleiding:

- Een vast 'bad' kan worden voor eerstelijnsmedewerkers
- Ook georganiseerd kan worden voor 'interne' eerstelijnsmedewerkers of groepsmailboxbeheerders
- Opengetrokken kan worden naar andere, tweedelijnsmedewerkers i.k.v. 'ambassadeur' voor de Stad

Blijven streven naar een vlotte, efficiënte, betrouwbare & klantgerichte dienstverlening

Aanbeveling 2:

Nagaan hoe moet omgegaan worden met 1 op 5 Roeselarenaars die niet akkoord zijn dat de huidige **openingsuren** voldoende zijn.

Aanbeveling 3:

Nagaan of het mogelijk is om bepaalde producten **af te halen zonder afspraak**.

ACTIE:

In het nieuwe stadhuis wordt een “afhaalbalie” opgericht waarbij de burger – zonder afspraak – kan langskomen voor specifieke (snel afhandelbare) producten. De modaliteiten van de “afhaalbalie” worden de komende maanden verder uitgewerkt.

In het nieuwe stadhuis wordt nagegaan of de openingsuren aangepast moeten worden, met bv. een onthaal dat open is op de middag of eventueel op termijn het verschuiven van de openingsuren van de loketdiensten.

Blijven streven naar een vlotte, efficiënte, betrouwbare & klantgerichte dienstverlening

Aanbeveling 4:

Bekendheid van het centrale aanspreekpunt en meldpunt **1788** vergroten:

- Wat is 1788 (en wat is het niet)?
- Waarvoor kan je bij 1788 precies terecht?
- Hoe kan 1788 bereikt worden (bv. ook via Whatsapp)

ACTIE:

1788 wordt periodiek meer in campagnemodus meegenomen, en wordt bekeken om de focus te leggen op het bereiken van kwetsbare doelgroepen (vanuit de resultaten van het project Testhuis).

Blijven streven naar een vlotte, efficiënte, betrouwbare & klantgerichte dienstverlening

Aanbeveling 5:

Responsiviteit van de **betrokken diensten bij 1788 meldingen** vergroten:

- Het tijdig antwoorden
- De (communicatie over de) opvolging van meldingen
- De bruikbaarheid van de verstrekte informatie

ACTIE:

In het 10-puntenplan voor Onthaal en 1788 worden een aantal maatregelen opgesomd om de kwaliteit van het meldingenbeheer te verhogen. In de komende maanden wordt bekeken met welk ambitieniveau en met welke snelheid dit plan uitgevoerd kan worden, afhankelijk van de beschikbare middelen.

Het verbeteren van de responsiviteit wordt vooral gericht op die diensten waar de nood het hoogst is.

Blijven streven naar een vlotte, efficiënte, betrouwbare & klantgerichte dienstverlening

Aanbeveling 6:

Globaal de **responsiviteit op e-mails** vergroten om opmerkingen over wacht- of responstijd te verminderen (“laat antwoord”, “lang wachten op antwoord”, “nooit gevolg aan gegeven”)

ACTIE:

In de nota rond het scherpstellen van de communicatieve toegangspoorten van de Stad ligt de focus in eerste instantie op het e-mailverkeer. In die nota is het aantal groepsmailboxen dat gecommuniceerd wordt naar de burger, ondernemer, vereniging – i.e. het aantal eerstelijns groepsmailboxen – sterk ingeperkt. Momenteel wordt het gebruik en beheer van groepsmailboxen, met TOPdesk als mogelijke tool voor het beheer van de eerstelijns groepsmailboxen, verder uitgerold.

Blijven streven naar een vlotte, efficiënte, betrouwbare & klantgerichte dienstverlening

Aanbeveling 7:

Evenwicht bewaken tussen **digitale en niet-digitale** dienstverlening

ACTIE:

Bevestigen van “fygitale” dienstverlening: Digitaal kan, maar ook fysiek/telefonisch blijft mogelijk.

De openingsuren van de fysieke dienstverlening maken mogelijk dat de werkende burger kan langskomen buiten de kantooruren.

Verder uitbouwen van het digitale loket als dé locatie waar alle online dienstverlening van de Stad te vinden is.

Onderzoeken – in samenwerking met ARhus – of in het nieuwe stadhuis op bepaalde tijdstippen een Digipunt georganiseerd kan worden.

Digipunten informeren zodat zij burgers kunnen ondersteunen bij het gebruik van de digitale dienstverlening van de Stad

Blijven streven naar een vlotte, efficiënte, betrouwbare & klantgerichte dienstverlening

Aanbeveling 8:

De **website van Stad Roeselare** verbeteren zodat het platform matcht met de noden van de gebruiker.

ACTIE:

Vernieuwen van de website van de Stad, rekening houdend met o.a.:

- De toptaken van de gebruikers van de huidige website
- Een hedendaags en toegankelijk design voor de gebruiker
- Een toegankelijke back-office voor de medewerker

Blijven streven naar een vlotte, efficiënte, betrouwbare & klantgerichte dienstverlening

Aanbeveling 9:

Nagaan hoe het **maken van een afspraak** met een stadsdienst **toegankelijker wordt via de digitale kanalen**

ACTIE:

In de resultaten van het project Testhuis kwam dit ook als aandachtspunt naar boven. Volgende acties worden hiervoor ondernomen:

- Op de productpagina's van de website van de Stad rechtstreeks doorlinken naar de juiste afspraak in het online afsprakenportaal (in uitvoering)
- Een zoekfunctie installeren op de mobiele versie van het online afsprakenportaal (uitgevoerd)
- Vermelden van een QR code op brieven die uitgestuurd worden door de Stad en die direct doorlinkt naar de juiste afspraak in het online afsprakenportaal (deels uitgevoerd)
- Het maken van een afspraak met een stadsdienst is nu ook mogelijk via de RSL App

Blijven streven naar een vlotte, efficiënte, betrouwbare & klantgerichte dienstverlening

Aanbeveling 10:

De wachttijden aan het loket vallen mee, maar de **loketinrichting en wachtomgeving** mag aantrekkelijker ingericht worden, met ook voldoende privacy aan het loket.

ACTIE:

Bij de inrichting van de publieke zone in het nieuwe stadhuis is er aandacht voor een aangename wachtzone en worden maatregelen genomen om de loketten aantrekkelijk in te richten, met ook aandacht voor voldoende privacy aan het loket en ook aandacht voor de wachtrij bij Onthaal/1788.



Bij de ingebruikname van de nieuwe loketten in de publieke zone van het nieuwe stadhuis wordt het principe van 'clean desk' bestendigd.

Nagaan of er mogelijkheden zijn om de wachtomgeving en loketinrichting van het Welzijnsloket of het Vrijetijds punt te verbeteren.



7. Conclusie

Conclusie

Net als in 2014 blijven de vriendelijke, behulpzame en bekwame **medewerkers onze grootste troef** – belangrijk om hier verder op te blijven inzetten.

De **vernieuwingen** sinds 2014 worden **positief geëvalueerd**, maar met **ruimte voor optimalisaties**:

- **Werken op afspraak**: vraag om in bepaalde situaties ook te kunnen langskomen zonder afspraak, maar ook om het online maken van een afspraak beter vindbaar te maken
- Verlengde **openingsuren**: vraag naar aangepaste openingsuren buiten de ‘reguliere’ kantooruren
- **Digitale dienstverlening**: vraag om dit verder uit te bouwen én om het niet-digitale aanbod te blijven aanbieden
- Werking van **1788**: 1788 nog beter bekend maken én ook de vraag naar een tijdig, bruikbaar antwoord en (communicatie over) de opvolging

Bedankt!

Darline Vandaele

Programmaregisseur Dienstverlening

A large, diverse crowd of people is gathered outdoors for a festival. In the background, colorful bunting flags are strung across the scene. Several people are holding up white hula hoops. A young girl in a pink jacket is being carried on a man's shoulders. The overall atmosphere is festive and joyful.

MJPwijziging 2020-2025 Kerkfabriek OLV



MJPwijziging Onze-Lieve-Vrouw

- Wijziging in exploitatie en in investeringen : ikv BW 2023/1 en B 2024 (zie verder)
- Project sanitair blok wordt vervroegd uitgevoerd met eigen middelen – daling investeringstoelage met 70K in 2025

A large, diverse crowd of people is gathered outdoors for a festival or community event. In the background, colorful streamers and banners are strung across the scene. Several people are holding up white hula hoops. The crowd is dense, with many individuals looking towards the camera or the event. The overall atmosphere is festive and communal.

Budgetwijziging 2023 KF OLV

Budgetwijziging 2023 Onze-Lieve-Vrouw

- Exploitatie:
 - Stijging ontvangsten: + 5.520 euro
 - Creditnota's nutsmaatschappijen (+)
 - Recuperatie nutskosten bij huurder gewezen pastorie (+)
 - Verminderde recuperatie loonkost KF Beveren mbt gemeenschappelijke koster/organist (-)
 - Stijging uitgaven: +17.392 euro
 - Bezoldigingen en sociale lasten, verhoogde kosten nutsmaatschappijen (ook privaat patrimonium), verhoogde intrestvoeten lopende leningen (+)
 - Onderhoud kerkgebouw en vergoeding vrijwilligers (-)

Resulteert in stijging stadstoelage met 11.872 euro



Budgetwijziging 2023 Onze-Lieve-Vrouw

- Investeringsresultaat 2022
 - Inbreng investeringsresultaat 2022
 - Opname kredieten cfr de nog uit te voeren investeringen
 - Project sanitair blok via eigen middelen
 - Project glasramen : verlaagde inbreng stad (- 25K)

Dalende impact voor de investeringstoelage van de stad

A large, diverse crowd of people is gathered at an outdoor festival. Many people have their hands raised in the air, suggesting a celebratory or energetic atmosphere. In the background, there are colorful bunting flags and a person in a green shirt. The scene is bright and festive.

Budget 2024 van diverse erediensbesturen



Budget 2024 diverse eredienstbesturen

Verslag van nazicht in dossier

Exploitatie

Totaal exploitatietoelagen 2024: **547.918 euro**

Stijging met 14,27% tov 2023 (na BW)

Quasi bij alle kerkfabrieken stijgt de exploitatietoelage

- Nutsvoorzieningen (verschillen tussen kerkfabrieken qua grootte-orde)
- Bezoldigingen en sociale lasten



Budget 2024 diverse eredienstbesturen

Investeringsen

- Kredieten ikv met de stad besproken investeringen
- Kredieten mbt privaat patrimonium
- Stad draagt de onbenutte saldi quasi integraal over naar 2024
- Geen bijkomende investeringstoelagen in AMJP6