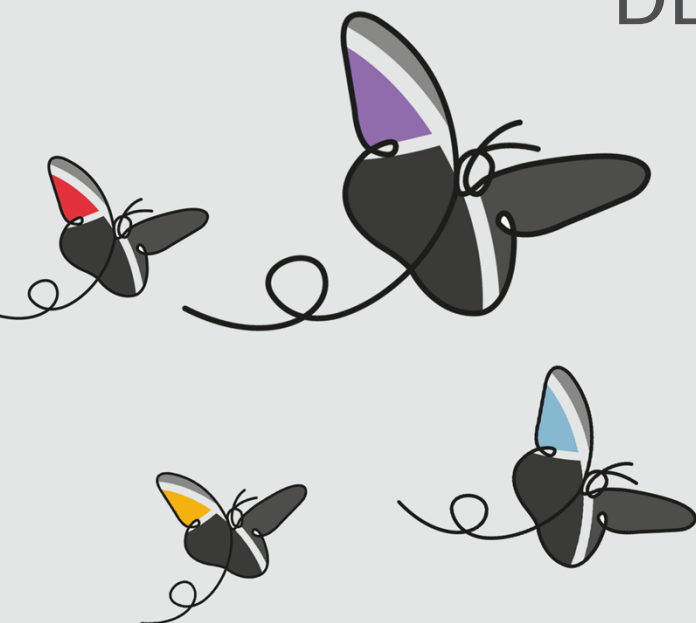


Denderleeuw *in beweging*



MEERJARENPLAN 2020-2025

BD400 – SNELLE EN EFFICIËNTE DIENSTVERLENING OP MAAT VAN DE KLANT



Gemeente Denderleeuw

A. De Cockstraat 1 - 9470 Denderleeuw
NIS-code: 41011

Algemeen directeur: Jimmy Geeraerts
Financieel directeur: Jo Waterloos

Denderleeuw
Vertrouwde schakel





ACTIEPLANNEN

AP40000 Volop inzetten op digitale dienstverlening voor de klant

	Rekening 2021	Rekening 2022	Rekening 2023	Rekening 2024	Rekening 2025	(A)MJP 2025
Investering						
Uitgaven	97.939	24.339	36.525	0	385	23.815
Totaal Investering	-97.939	-24.339	-36.525	0	-385	-23.815

ACTIES

A40000 Werken op afspraak en klantgeleiding implementeren, samen met het herbekijken van de openingsuren van de gemeentelijke dienstverlening

Status

Uitgevoerd

Stand van zaken
(indicator)



Stand van zaken (toelichting)

Het **werken op afspraak** werd in het voorjaar van 2020 organisatiebreed en versneld ingevoerd omwille van de coronacrisis. De nieuwe manier van werken wordt door zowel de medewerkers als het merendeel van de bezoekers positief geëvalueerd. Bovendien werden er voor dringende zaken of korte transacties alternatieven gecreëerd zoals het digitaal loket en de snelbalie aan het onthaal. Heel wat zaken kunnen ook telefonisch of via mail met een medewerker in orde worden gebracht. Zo hoeven mensen zich voor heel wat vragen niet meer naar onze gebouwen te begeven en kunnen ze dit vrij eenvoudig van thuis uit regelen.

Zie ook A40242 'Dagelijks instaan voor professionele basisdienstverlening voor al onze producten' voor cijfers over het werken op afspraak, de werking van het digitaal loket en de snelbalie.

In 2021 werd samen met Jurplus de inhoud van de huidige **arbeidstijdenregeling** geëvalueerd binnen het juridisch kader. Occasioneel **telewerk** werd als gevolg van de coronacrisis versneld ingevoerd in de organisatie maar nog niet verankerd. Daarenboven zijn er heel wat historisch gegroeide afwijkingen van de algemene arbeidstijdenregeling, hetgeen voor vele manuele tussenkomsten binnen de dienst HRM zorgt. Een vernieuwd, flexibel systeem rond arbeidstijdenregeling inclusief een verankering van telewerk dringt zich op.

Om de gehele organisatie bij dit veranderingsproces te betrekken, werden onze leidinggevenden uitgenodigd voor workshops onder begeleiding van 2 juristen vanuit Jurplus. Hier werden de sterktes, zwaktes, opportuniteiten en bedreigingen van de huidige arbeidstijden besproken en tal van mogelijke pistes bediscuteerd. Belangrijk is hier de input van diensthoofden rond mogelijke gevolgen naar de werking van de diensten toe alsook in functie van de dienstverlening aan de burger. Het ideale evenwicht tussen een goede werking en toegankelijkheid voor de burger enerzijds versus het profileren van de organisatie als aantrekkelijke werkgever met voldoende flexibiliteit voor de medewerkers anderzijds moet nog uitgeschreven worden. Dit traject wordt in samenwerking met een externe partner doorlopen.

In mei 2024 vond een update van het **afsprakenprogramma** plaats waardoor deze toepassing nu in de cloud draait en er enkele functionaliteiten bij kwamen.

In september 2024 werd een nieuw product aangemaakt 'zonder afspraak'. Zo kunnen er in het afsprakensysteem statistieken bijgehouden worden van dringende zaken die zonder afspraak toch op de agenda geplaatst worden. In het voorjaar van 2025 bekijken we de invoering van een gedeeltelijke vrije inloop bij de dienst Burgerzaken.



Tijd (indicator)



Tijd

Invoering werken op afspraak versneld uitgevoerd owv de coronacrisis

Geld (indicator)



	Rekening 2021	Rekening 2022	Rekening 2023	Rekening 2024	Rekening 2025	(A)MJP 2025
Investering						
Uitgaven	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.815,00
Totaal Investering	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-1.815,00

A40001 Digitaal platform verder uitbouwen voor aanbod vrije tijd en Huis van het Kind

Status

Uitgevoerd

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

Sinds 2 augustus 2021 werken de diensten Vrije Tijd en Buitenschoolse Kinderopvang via de vernieuwde webshop.

Activatie modules in de webshop

- Begin september 2021 werd de **module 'Inschrijvingen'** gelanceerd waarbij ouders konden inschrijven voor sportactiviteiten en de voor-en naschoolse opvang alsook vakantieopvang.
- Later in 2021 werd de **module 'Ticketing'** gelanceerd.
- In december 2021 werden de **modules 'Zaal- en materiaalverhuur'** gelanceerd.

Vanaf 1 juli 2022 traden het **nieuwe retributie- en huishoudelijk reglement Vrije Tijd** in voege en werden alle aanvraagprocedures gedigitaliseerd.

	2021	2022	2023	2024	2025
Totaal aantal profielen aangemaakt door gezinnen - totaal	1005	1453	1780	2193	2551
Totaal aantal profielen aangemaakt door particulieren/verenigingen - totaal	195	540	809	1008	1144
Totaal aantal inschrijvingen voor sportactiviteiten (module inschrijvingen) - per jaar	344	1087	1093	1261	1294



Totaal aantal verkochte tickets voor sport- en culturele activiteiten (module ticketing) - per jaar	18	469	333	298	572
Totaal aantal zaalaanvragen (goedgekeurde enkel- en/of seriereservering) - per jaar (externe)	/	1586	1650	1751	1462
Totaal aantal materiaalaanvragen - per jaar (externe)	/	28	78	92	136

Dit project is nu ingebed in de dagelijkse werking van de diensten Vrije Tijd en Huis van het Kind.

Tijd (indicator) ■

Geld (indicator) ■

	Rekening 2021	Rekening 2022	Rekening 2023	Rekening 2024	Rekening 2025	(A)MJP 2025
Investering						
Uitgaven	81.311,54	4.274,33	0,00	0,00	0,00	0,00
Totaal Investering	-81.311,54	-4.274,33	0,00	0,00	0,00	0,00

A40002 Digitalisering van de dienstverlening in de bibliotheek met o.m. installatie van zelfscanbalies

Status

Uitgevoerd

Stand van zaken (indicator) ■

Stand van zaken (toelichting)

Sinds 1 juni 2023 is de **zelfuitleen** operationeel in onze bib tot tevredenheid van veel bezoekers en medewerkers. De invoering van het uitleenzuil zorgt ervoor dat bezoekers niet langer moeten aanschuiven aan de balie. Via de zelfscan kunnen zij zelf boeken innemen, uitleenen, verlengen en betalingen uitvoeren. Bovendien biedt het systeem o.a. meer inzicht in de bezoekerscijfers in onze bibliotheek. Met de verhuis naar het nieuwe Vrijtijdshuis is het de bedoeling de systemen mee te verhuizen naar de nieuwe locatie.

In het voorjaar van 2025 werden de technische voorbereidingen getroffen voor de implementatie van de zelfuitleensystemen in het nieuwe Vrijtijdshuis en werden beveiligingspoortjes voor alle in- en uitgangen voorzien. Verder werden ook de voorbereidingen getroffen voor **automatisering van de kopiedienst** in Passage 18 en online reservatiemogelijkheden voor de publiekspc's. Bezoekers zullen hierdoor zelf kunnen printen en kopiëren met hun identiteitskaart. Betalingen verlopen via het bibliotheekaccount dat aan de identiteitskaart gekoppeld is.

Daarnaast voorzien we in het Vrijtijdshuis **18 publiekspc's**. Bezoekers kunnen met hun bibliotheekaccount en identiteitskaart inloggen en gebruikmaken van de computers. Via een reservatiesysteem krijgt iedereen de kans om een pc te gebruiken en is er zicht op het gebruik ervan. Hiervoor werden eind 2025 de nodige voorbereidingen getroffen.

Het nieuwe Vrijtijdshuis opent begin 2026 haar deuren voor het grote publiek.



Tijd (indicator)



Geld (indicator)



	Rekening 2021	Rekening 2022	Rekening 2023	Rekening 2024	Rekening 2025	(A)MJP 2025
Investering						
Uitgaven	0,00	10.853,70	27.757,40	0,00	0,00	0,00
Totaal Investering	0,00	-10.853,70	-27.757,40	0,00	0,00	0,00

A40003 Vernieuwing en actualisering van de website en het digitaal loket

Status

Continu

Stand van zaken
(indicator)



Stand van zaken (toelichting)

Denderleeuw zet al enkele jaren hard in op de **digitalisering van haar dienstverlening én organisatiestructuur**. Onze [website](#) vormt in dit verhaal ‘ons digitaal gemeentehuis’ dat 24/7 open is. De site is daarom in de eerste plaats een volledige en gemakkelijk doorzoekbare producten- en dienstencatalogus. Op deze ‘productpagina’s’ geven we door opvallende actieknoppen ook een kanaalvoorkeur mee, die afgeleid is uit ons dienstverleningsconcept dat in 2016 werd uitgetekend. Alle producten die online kunnen aangevraagd of afgehandeld worden, zijn ook nog eens apart verzameld in ons digitaal loket. **Het digitaal loket bundelt momenteel al een 100-tal online diensten!**

Belangrijke bouwstenen voor dit digitaal loket zijn de **webformulieren** die aangemaakt worden in het cms van de website.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal aanvragen via webformulieren	1079	1515	4483	3351	3953	3391	2649

Het aantal aanvragen via webformulieren ging verschillende jaren in sterk stijgende lijn. Intussen werden verschillende softwarepakketten in gebruik genomen die een aantal webformulieren overbodig maakten - vandaar de daling via de webformulieren in de laatste jaren. Zo zijn er:

- het webloket Burgerzaken en Strafregister van eGovFlow
- het webloket van Eagle voor de aanvraag en behandeling van vergunningen inname openbaar domein
- het Evenementenloket van Eagle voor de aanvraag van evenementen (in 2023 geïmplementeerd en gelanceerd met een uitgebreide campagne)
- de webshop voor Vrije Tijd en Kinderopvang (gelanceerd in augustus 2021)
- het digitaal kinderopvangloket (gelanceerd in april 2022)
- het Vastgoedinformatieplatform (in 2023 gelanceerd voor notarissen en in 2024 voor particulieren)

Een greep uit de realisaties op onze website:



- de deelsite voor [het magazine Schakel](#) werd verder geoptimaliseerd
- de webpagina's voor het [Evenementenloket](#) werden verder uitgewerkt
- de webpagina's voor onze [vacatures](#) werden onder de loep genomen
- de [nieuwe projectwebsite Denderleeuw in Beweging](#)
- het vernieuwde [Meldpunt](#)
- en naar aanleiding van de opening van Passage 18 lanceerden we twee gloednieuwe deelsites: www.passage18.be en www.uitindenderleeuw.be

Tijd (indicator) ■

Geld (indicator) ■

	Rekening 2021	Rekening 2022	Rekening 2023	Rekening 2024	Rekening 2025	(A)MJP 2025
Investing						
Uitgaven	16.627,82	9.210,57	8.767,66	0,00	384,78	22.000,00
Totaal Investing	-16.627,82	-9.210,57	-8.767,66	0,00	-384,78	-22.000,00

ACTIEPLANNEN

AP4001 Korter op de bal spelen in dienstverlening

	Rekening 2021	Rekening 2022	Rekening 2023	Rekening 2024	Rekening 2025	(A)MJP 2025
Investing						
Uitgaven	0	0	0	25.377	0	15.000
Totaal Investing	0	0	0	-25.377	0	-15.000

ACTIES

A40010 Invoeren van een wachtdienst voor dringende zaken buiten de normale werkuren

Status

Geschrapt

Stand van zaken
(indicator) ■

Stand van zaken (toelichting)

Onze rechtspositieregeling werd in mei 2019 aangepast om het systeem van een wachtdienst in ons bestuur mogelijk te maken. In 2020 werden een aantal voorbeelden van wachtdiensten opgevraagd bij andere lokale besturen om een concrete regeling te kunnen uitwerken. In het kader van de besprekingen 'wijziging meerjarenplan' werd deze actie niet budgettair weerhouden.

Tijd (indicator) ■



Geld (indicator)

A40011 De dienstvoertuigen uitrusten met een 'track & trace'-systeem

Status

In onderzoek

Stand van zaken (indicator)

Stand van zaken (toelichting)

Er is verder onderzoek gedaan naar de beschikbare systemen. Er blijkt echter ook een luik rond arbeidsreglement te horen bij het plaatsen van dergelijke track & trace systemen. Dit is mee opgenomen in de vernieuwing van het arbeidsreglement die in december 2025 werd voorgelegd aan het vakbondsoverleg. De definitieve tekst van arbeidsreglement moet in de loop van 2026 in werking treden.

Tijd (indicator)

Tijd

Vertraagd.

Geld (indicator)

	Rekening 2021	Rekening 2022	Rekening 2023	Rekening 2024	Rekening 2025	(A)MJP 2025
Investing						
Uitgaven	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totaal Investering	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

A40012 Moderniseren van meldpunt en klachtenbehandeling

Status

Uitgevoerd

Stand van zaken (indicator)

Stand van zaken (toelichting)

Met de lancering van de nieuwe website begin 2021 werd centraal [op de homepagina](#) een meldpunt voorzien, naast andere topfunctionaliteiten zoals ons digitaal loket, onze afsprakenpagina, de coronapagina's en een overzicht van onze openingsuren. Zo maken we het onze inwoners makkelijker om een probleemsituatie, vraag, suggestie, klacht of felicitatie aan hun lokaal bestuur door te geven.

[Op onze nieuwe webpagina rond het meldpunt](#) werd naar het voorbeeld van enkele andere lokale besturen een duidelijk onderscheid gemaakt tussen meldingen voor de gemeente en meldingen voor andere organisaties, zoals Ilva, De Watergroep of Fluvius, zodat deze sneller kunnen behandeld worden door de bevoegde instanties.

Meldingen voor ons lokaal bestuur kunnen eenvoudig [via een digitaal meldingsformulier](#) ingegeven worden, inclusief foto's en bijlagen die makkelijk kunnen geüpload worden.

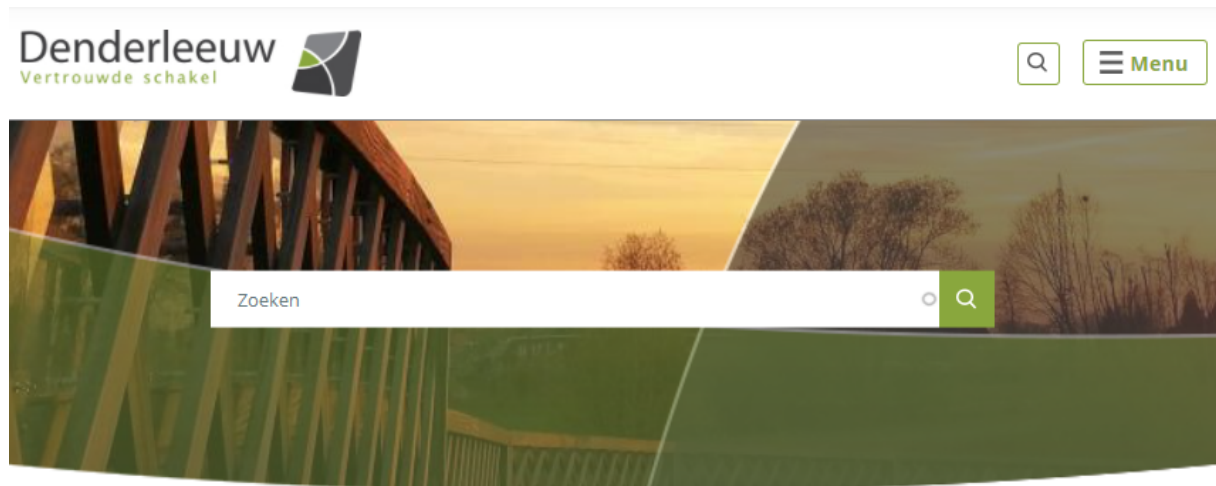







Op de webpagina zelf wordt de burger meteen geïnformeerd dat hij/zij een ontvangstbevestiging zal krijgen en informatie over een mogelijke oplossing. De behandelingstermijn met inhoudelijke feedback staat weergegeven op onze website zodat inwoners weten waaraan ze zich kunnen verwachten. Achterliggend worden de meldingen in het postregistratiepakket toegewezen aan de juiste dienst. Wekelijks wordt sinds juni 2020 een lijst getrokken met de binnengekomen meldingen voor opvolging.

In 2025 werd ons online meldpunt grondig gewijzigd. Eenvoudige meldingen voor de technische dienst worden voortaan rechtstreeks en automatisch doorgestuurd via specifieke 3P-iFrames op onze website naar het digitaal overzicht van de werkleiders. Zo kunnen meldingen sneller in behandeling genomen worden. Daarnaast werden de ingezonden webformulieren via onze website voortaan gecentraliseerd bij het secretariaat (ipv in de groepsmailboxes van de diensten) om de registraties uniform te kunnen verwerken. Bovendien werden een 15-tal tablets verdeeld binnen de technische dienst zodat ook zij mee kunnen in het digitale verhaal. Zo kunnen zij afgehandelde meldingen meteen zo registreren in de toepassing en eventueel foto's e.d. extra opladen waar nodig om bv. een resultaat van een interventie aan te geven.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal geregistreerde meldingen bij ons lokaal bestuur	958	842	789	1118	1041	748

Ons rapport klachtenbehandeling wordt jaarlijks (zoals decretaal bepaald) voorgelegd aan onze raadsleden ter kennisname.



- 
Digitaal loket
 - 
Meldpunt
 - 
Afspraak
 - 
Corona
 - 
Openingsuren
- Tijd (indicator)** ■
- Geld (indicator)** ■



	Rekening 2021	Rekening 2022	Rekening 2023	Rekening 2024	Rekening 2025	(A)MJP 2025
Investering						
Uitgaven	0,00	0,00	0,00	25.377,37	0,00	15.000,00
Totaal Investering	0,00	0,00	0,00	-25.377,37	0,00	-15.000,00

Financiële tabel BD400 - Snelle en efficiënte dienstverlening op maat van de klant

	Rekening 2021	Rekening 2022	Rekening 2023	Rekening 2024	Rekening 2025	(A)MJP 2025
Investering						
Uitgaven	97.939	24.339	36.525	25.377	385	38.815
Totaal Investering	-97.939	-24.339	-36.525	-25.377	-385	-38.815

Opvolgingsrapportering

2020

