

# **BD400 - Snelle en efficiënte dienstverlening op maat van de klant**

## Actieplannen

### AP4000 - Volop inzetten op digitale dienstverlening voor de klant

#### Acties

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

We blijven inzetten op digitale dienstverlening. De werking van het digitaal loket wordt geëvalueerd en waar nodig aangepast en uitgebreid. Daarnaast wordt ook bekeken hoe het digitaal dienstverleningsconcept verder kan uitgebreid worden.

In de eerste plaats wordt een klantgeleidingssysteem geïmplementeerd bij de dienst Burgerzaken. Later zal die dienst als piloot fungeren om ook werken op afspraak in te voeren. Ook hier zal de implementatie geëvalueerd worden en zal nagegaan worden of andere aspecten van de dienstverlening dienen aangepast te worden. Indien de evaluatie positief is, kan het werken op afspraak ook uitgebreid worden naar andere diensten en kunnen we onze openingsuren desgewenst aanpassen.

Een belangrijk voordeel aan deze nieuwe toepassingen is de mogelijkheid tot rapportering. Wanneer je als bestuur kan vaststellen hoeveel bezoekers er langskomen, voor welke producten en op welke tijdstippen, kan je de dienstverlening hierop afstemmen. Meten is weten.

#### Status

Uitgevoerd

##### **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.

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. De resterende vrije momenten worden effectief bijna altijd ingenomen door deze zonder afspraak-boeking. Vaak gaat het over semi-spoed of spoed-interacties.

Op 1 april 2025 werd de **vrije inloop op dinsdag ingevoerd voor de dienst Burgerzaken** (met uitzondering van vreemdelingendossiers). Dit was vanaf week één een succes.

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.

##### **Stand van zaken (indicator)**



##### **Tijd**

Invoering werken op afspraak versneld uitgevoerd owv de coronacrisis.

Vanaf 01 april 2025 vrije inloop wekelijks op dinsdag.

##### **Tijd (indicator)**



##### **Geld**

##### **Geld (indicator)**



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

De dienst Vrije tijd en het Huis van het Kind werken al enige tijd met een webshop, maar ondervinden heel wat problemen naar gebruiksvriendelijkheid toe zowel voor de klant als voor de medewerker in de backoffice. Daarom wordt onderzocht welk platform beter geschikt is om de producten vanuit beide diensten aan te bieden: van tickets bestellen voor een cultuurvoorstelling tot een squashbox of materiaal van de uitleendienst reserveren of een inschrijving doen voor een sportkamp of zomeropvang in de kinderopvang. Gebruiksvriendelijkheid voor klanten is prioritair. Het platform moet vlot kunnen koppelen met reeds bestaande software en met de gemeentelijke website. Het betekent een tijdswinst voor zowel klanten als medewerkers en ondersteunt de professionele en efficiënte dienstverlening van beide diensten.

Binnen de dienst Vrije tijd zorgen we ook voor de uitbouw van een online evenementenloket. Hiermee willen we lokale verenigingen en organisatoren een moderne tool aanbieden die het hen vergemakkelijkt om activiteiten op ons grondgebied te organiseren. Zo zou het een vermindering van de administratieve werklast moeten betekenen. Het online evenementenloket is dus een stap in de goede richting tot de realisatie van een integraal, inclusief, efficiënt en transparant evenementenbeleid. Binnen het Huis van het Kind staat ook de vernieuwing van de software voor baby- en peuteropvang op het programma.

### Status

Uitgevoerd

### 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 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|
| <b>Totaal aantal profielen aangemaakt door gezinnen - totaal</b>                                           | 1005 | 1453 | 1780 | 2193 | 2368 |
| <b>Totaal aantal profielen aangemaakt door particulieren/verenigingen - totaal</b>                         | 195  | 540  | 809  | 1008 | 1061 |
| <b>Totaal aantal inschrijvingen voor sportactiviteiten (module inschrijvingen) - per jaar</b>              | 344  | 1087 | 1093 | 1261 | 393  |
| <b>Totaal aantal verkochte tickets voor sport- en culturele activiteiten (module ticketing) - per jaar</b> | 18   | 469  | 333  | 298  | 213  |
| <b>Totaal aantal zaalaanvragen (goedgekeurde enkel- en/of seriereservering) - per jaar (externe)</b>       | /    | 1586 | 1650 | 1751 | 149  |
| <b>Totaal aantal materiaal aanvragen - per jaar (externe)</b>                                              | /    | 28   | 78   | 92   | 48   |

### Stand van zaken (indicator)



**Tijd**

**Tijd (indicator)**



**Geld**

**Geld (indicator)**



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

We zetten volop in op de uitbouw van een professionele en digitale dienstverlening in de dienst Vrije tijd. In de bibliotheek bouwen we een zelfscanbalie uit: op die manier kunnen klanten zelfstandig boeken inscannen bij het ontlenen en inleveren. Ook voor het ontlenen van films en luisterboeken kunnen we de klanten meer zelfstandigheid toevertrouwen. Door dvd's en luisterboeken met alle schijven in vergrendelde securitydozen in de kasten te plaatsen, moeten deze niet meer allemaal door de baliemedewerkers manueel toegevoegd of verwijderd worden bij het uitlenen of inleveren. De klanten kunnen de dozen dan zelf ontgrendelen bij het uitlenen van de dvd's of luisterboeken. Deze vernieuwingen betekenen een vermindering van administratieve werklast bij de medewerkers, waardoor er meer tijd kan gaan naar actieve ondersteuning van klanten.

**Status**

Uitgevoerd

**Stand van zaken (toelichting)**

Sinds 1 juni 2023 is de zelfuitleen operationeel tot tevredenheid van veel bezoekers en medewerkers. Het systeem biedt o.a. meer inzicht in de bezoekerscijfers in onze bibliotheek. Met de verhuis naar het nieuwe Vrijetijdshuis 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 Vrijetijdshuis 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.

**Stand van zaken (indicator)**



**Tijd**

**Tijd (indicator)**



**Geld**

**Geld (indicator)**



### **A40003 Vernieuwing en actualisering van de website en het digitaal loket**

Naast de fysieke dienstverlening kiezen we ervoor om ook een kwaliteitsvolle en toegankelijke e-dienstverlening uit te bouwen. De gemeentelijke website is en blijft daartoe de belangrijkste toegangspoort voor onze inwoners.

De website denderleeuw.be is de motor van de e-dienstverlening en digitale communicatie. We moeten dus blijvend inzetten op de continue ontwikkeling en uitbreiding van de webstek, met speciale aandacht voor de toegankelijkheid van de dienstverlening, gebruiksvriendelijkheid, performantie en aanpassing aan de noden van de dag. De belangrijkste bouwstenen van de website zijn de productencatalogus en het digitaal loket, waardoor de website - in de mate van het mogelijke - een gelijkwaardig alternatief kan worden voor de fysieke dienstverlening en 24 uur per dag toegankelijk is.

Ook usability, veiligheid en responsiviteit zijn belangrijke criteria voor het gebruiksgemak van de burgers, wat zich vertaalt in het design en de informatiearchitectuur van de website.

## Status

Continu

### 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 (jan-jun) |
|--------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|----------------|
| <b>Aantal aanvragen via webformulieren</b> | 1079 | 1515 | 4483 | 3351 | 3953 | 3391 | 1519           |

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. Zo zijn er:

- het webloket Burgerzaken en Strafrecht 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 ...

### Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



## Actieplannen

### AP4001 - Korter op de bal spelen in dienstverlening

#### Acties

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

Het gemeentebestuur beschikt reeds een heel aantal jaren over een systeem waarbij een aantal medewerkers buiten de diensturen worden ingezet voor het bestrijden van sneeuw en ijzel waar nodig. Ook voor andere interventies buiten de diensturen zou het gemeentebestuur een systeem willen uitwerken waarbij een medewerker kan opgeroepen worden om een dringende herstelling uit te voeren of om een euvel tijdens een gemeentelijk evenement of activiteit waarvoor beroep werd gedaan op de uitleendienst, recht te zetten. Zo wil het gemeentebestuur instaan voor een nog betere dienstverlening.

##### **Status**

Geschrapt

##### **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.

##### **Stand van zaken (indicator)**



Tijd

##### **Tijd (indicator)**



Geld

##### **Geld (indicator)**



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

We rusten het wagenpark van de gemeente stelselmatig uit met een track & trace-systeem. Dit biedt heel wat voordelen: het systeem maakt het mogelijk de kenmerken van elk voertuig te inventariseren, het geeft aan welke wagen op onderhoud moet en wanneer, de bezetting van elke wagen wordt in kaart gebracht waardoor we de wagens efficiënter kunnen inzetten, rijroutes kunnen geoptimaliseerd worden, het aantal gereden kilometers en de vorderingen binnen de doelstellingen van ons klimaatplan kunnen gerapporteerd worden... Kortom, dit zorgt dat het beheer van het rollend materieel heel wat vergemakkelijkt wordt.

##### **Status**

In onderzoek

##### **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 moet nog verder uitgezocht worden voor er tot installatie van dergelijk systeem kan overgegaan worden.

Wegens tijdgebrek en andere prioriteiten is deze actie niet verder uitgewerkt.

##### **Stand van zaken (indicator)**



Tijd

Vertraagd.

#### Tijd (indicator)



#### Geld

#### Geld (indicator)



### A40012 Moderniseren van meldpunt en klachtenbehandeling

Het reglement voor klachtenbehandeling dateert inmiddels reeds van 2010 en is dus stilaan toe aan een opfrisbeurt om blijvend tegemoet te komen aan technologische vernieuwingen en verwachtingen van de inwoners. Jaarlijks wordt gerapporteerd over de klachtenbehandeling in onze gemeente en OCMW.

We bekijken of de gemeentelijke website gebruiksvriendelijker kan gemaakt worden om klachten of meldingen in te dienen, en of ook andere kanalen kunnen ingezet worden om een duidelijke opvolging van de klacht of melding te garanderen. Ook voor mensen die niet digitaal wegwijs zijn, blijven we een toegankelijke manier voorzien om klachten of meldingen kenbaar te maken aan het gemeente- of OCMW-bestuur.

#### Status

Uitgevoerd

#### Stand van zaken (toelichting)

Met de lancering van de nieuwe website begin 2021 werd centraal op de homepage 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.

|                                                               | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025 |
|---------------------------------------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| <b>Aantal geregistreerde meldingen bij ons lokaal bestuur</b> | 958  | 842  | 789  | 1118 | 486  |      |

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



Zoeken



Digitaal loket



Meldpunt



Afspraak



Corona



Openingsuren

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)

