

# Denderleeuw *in beweging*



## MEERJARENPLAN 2020-2025

---

### BD402 – KWALITEIT VOOROP IN ONZE INTERNE WERKING



**Gemeente Denderleeuw**

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

Algemeen directeur: Jimmy Geeraerts  
Financieel directeur: Jo Waterloos

**Denderleeuw**  
Vertrouwde schakel



**AP4020 Productief samenwerken in een digitale werkomgeving**

	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
<b>Exploitatie</b>			
Uitgaven	145.072	133.825	184.000
<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>-145.072</b>	<b>-133.825</b>	<b>-184.000</b>
<b>Investing</b>			
Uitgaven	6.200	63.046	104.501
<b>Totaal Investing</b>	<b>-6.200</b>	<b>-63.046</b>	<b>-104.501</b>

## ACTIES

**A40200 Uitbouw van de MID-office, met koppeling naar de gebruikerstoepassingen****Status**

Continu

**Stand van zaken (indicator)****Stand van zaken (toelichting)**

Het **Document Management System Corsa** is een midoffice-toepassing die ook als centraal postregistratiesysteem en CRM (via een koppeling aan het lokaal bevolkingsbestand en de Kruispuntbank van Ondernemingen via de Cevi-toepassing Lokovest) gebruikt wordt. Verschillende diensten zoals de personeelsdienst, financiële dienst en huisvestingsdienst gebruiken deze toepassing ook om dossiers aan te maken en op te volgen. Het nieuwe platform Corsa ADW werd begin 2021 gelanceerd en ging gepaard met opleidingen voor de medewerkers.

Na de **nieuwe BEO-module** lanceerde de financiële dienst in 2021 het **debiteurenplatform iController**, waardoor aanmaningen nu digitaal kunnen verzonden worden en achterstallige facturen online betaald.

De **notuleringstoepassing Cobra** werd medio 2020 gemigreerd naar het datacenter en begin 2021 volgde een update van Cobra@Home (voor raadsleden) en van Cobra zelf (voor medewerkers) om te voldoen aan de nieuwe verplichting van hogerhand, genaamd LBL0D (lokale besluiten als gelinkte open data). Sindsdien moeten alle softwareleveranciers van notuleringspakketten gelinkt notuleren toelaten via open standaarden. Lokaal Bestuur Denderleeuw behoorde bij de pioniers die deze overstap succesvol realiseerde. De invoering van de **digitale handtekening in het pakket** werd uitgevoerd in 2022 (zie: A40203 *Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken*).

In 2020 werd een **software voor beleidsrapportering aangekocht: Pepperflow**. Deze rapporteringstool voldoet aan de noden van opvolgingsrapportering binnen BBC, krijgt een rechtstreekse link naar het boekhoudpakket én tools voor het opvolgen van projecten, investeringen en organisatiebeheersing. Het projectteam bestaande uit de diensten Organisatie, Financiën en ICT slaagde erin om het pakket begin 2021 te implementeren met digitale opleidingen voor alle diensten. De jaarrekeningen en de opvolgingsrapporteringen worden sinds 2021 opgemaakt in de nieuwe software. In het najaar van 2021 namen we ook de **module Begrotingsapp (intussen Beleidsportaal) in gebruik in Pepperflow**. Zo hebben we nu een digitaal beleidsportaal meerjarenplanning waarop raadsleden, medewerkers, burgers... ons meerjarenplan en de verplichte rapporteringen makkelijk kunnen raadplegen. Niet langer in één uitgebreide PDF, maar in klikbare onderdelen met een stand van zaken tot op actieniveau en een



handige zoekfunctie. Zo bieden we als 3de lokaal bestuur in Vlaanderen een hoge mate van transparantie in de uitvoering van ons meerjarenplan met deze module binnen Pepperflow. Een volgende stap is het implementeren van projectmanagement en vervolgens organisatiebeheersing in het pakket. We zien dat intussen heel wat besturen, zowel steden als gemeenten, kiezen voor de aankoop van het pakket of langs komen met hun managementteam om de mogelijkheden in de praktijk te zien.

#### Tijd (indicator)



Tijd

#### Geld (indicator)



Geld

#### (budget) Jaarrekening 2023

	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
<b>I</b>			
<b>Investering</b>			
Uitgaven	0,00	2.912,68	12.000,00
<b>Totaal Investering</b>	<b>0,00</b>	<b>-2.912,68</b>	<b>-12.000,00</b>

### A40201 Ontwikkeling van een moderne digitale werkplaats voor onze medewerkers

#### Status

Continu

#### Stand van zaken (indicator)



#### Stand van zaken (toelichting)

Mede door corona is er een grote versnelde verandering gekomen in onze 'digitale werkplaats' voor de medewerkers en in het bijzonder ook de '**work-from-home**' **infrastructuur**, waardoor tijd- en plaatsonafhankelijk werken volledig mogelijk gemaakt werd in 2020. Dit kon onder meer door onze eerdere overstap van ons serverpark naar een datacenter, de omschakeling naar het Microsoft 365-pakket, de vernieuwing van onze VPN-verbinding en firewall en de verhoging van de uploadsnelheid van ons netwerk via Proximus. Om het thuiswerken verder te faciliteren werd een grote investering en inspanning geleverd om al onze medewerkers snel een performante laptop (en headset, tas, laptopstandaard, hub) ter beschikking te stellen.

Maar daarbij stopt het niet:

- begin 2021 werd de **nieuwe gemeentelijke website** gelanceerd als digitaal gemeentehuis dat 24/7 beschikbaar is en waar burgers en ondernemingen snel de juiste informatie over onze dienstverlening kunnen vinden of zo veel mogelijk online afhandelen (zie A40003 Vernieuwing en actualisering van de website en het digitaal loket)



- in 2021 werd ook de **nieuwe rapporteringssoftware Pepperflow** in gebruik genomen om de opvolging en rapportering van de uitvoering van ons meerjarenplan vlotter te kunnen opvolgen
- in 2021 werd de **nieuwe webshop voor Vrije tijd en Huis van het Kind** in gebruik genomen en verder uitgebouwd in 2022 (zie A40001 *Digitaal platform verder uitbouwen voor aanbod vrije tijd en Huis van het Kind*)
- in 2022 werd het **Kinderopvangloket** Denderleeuw gelanceerd (zie A40001 *Digitaal platform verder uitbouwen voor aanbod vrije tijd en Huis van het Kind*)
- in het voorjaar van 2022 werd de **digitale handtekening** geïmplementeerd in onze notuleringssoftware waardoor besluiten en notulen nu centraal digitaal ondertekend worden voor alle diensten (zie A40203 *Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken*)
- in 2023 werd op basis van de module van Eagle een gloednieuw Evenementenloket gelanceerd (zie A40003 *Vernieuwing en actualisering van de website en het digitaal loket*)
- in het voorjaar van 2023 werd onze telefooncentrale vervangen door digitale telefonie (telefonie in the cloud) via afname van het raamcontract van de Vlaamse overheid (zie A40204 *Nieuwe virtuele telefooncentrale implementeren voor de hele organisatie*). Hiervoor werd ook een koppeling gelegd tussen onze tijdsregistratie en Outlook zodat afwezigheden automatisch opgenomen zijn in Teams telefonie.

Ook de **verdere uitrol van Microsoft 365 en de centrale Teams-hub** komen eraan. De afname van een raamcontract werd hiervoor goedgekeurd op 8 februari 2022 door het college van burgemeester en schepenen. Bedoeling is het maximale te halen uit de vele mogelijkheden die de nieuwe omgeving biedt en medewerkers hiervoor warm te maken.

#### Tijd (indicator)



Tijd

#### Geld (indicator)



Geld

#### (budget) Jaarrekening 2023

	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
<b>E</b> <b>Exploitatie</b>			
Uitgaven	145.072,27	132.251,73	152.000,00
<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>-145.072,27</b>	<b>-132.251,73</b>	<b>-152.000,00</b>
<b>I</b> <b>Investering</b>			
Uitgaven	6.200,06	580,12	30.000,00
<b>Totaal Investering</b>	<b>-6.200,06</b>	<b>-580,12</b>	<b>-30.000,00</b>

### A40202 Digitaal informatie- en archiefbeheer in de organisatie optimaliseren

Status



In uitvoering

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

Op 26 januari 2023 keurde de gemeenteraad het afsluiten van een samenwerkingsovereenkomst met Solva goed rond het ter beschikking stellen van een **intergemeentelijk archivaris**. In het voorjaar van 2023 liep de selectieprocedure. Eind juni 2023 trad de nieuwe medewerker in dienst bij Solva. Hij is twee dagen per week aan de slag voor ons lokaal bestuur, de resterende dagen spendeert hij aan het archief van de lokale besturen van Haaltert en Erpe-Mere.

In afwachting van de start van de intergemeentelijk archivaris werd de expertise bij provincie Oost-Vlaanderen ingeschakeld om **het oude OCMW-archief te schonen**. Omwille van de optimalisering van de beschikbare archiefruimte was er immers nood aan de vernietiging van een aantal archiefbestanden waarvan de wettelijke bewaartermijn verstreken is. Samen met een aantal administratief medewerkers werd heel wat werk verzet en kwam men tot een lijst van 848 archiefdozen en 17 meter losverpakt materiaal (in totaal 102 meter archief) dat bij het Rijksarchief werd opgegeven ter vernietiging volgens de richtlijnen van het Archiefdecreet. Dit werd goedgekeurd door het vast bureau van 6 juni 2023.

De lokale overheden dragen de bestuurlijke verantwoordelijkheid voor het beheren en bewaren van de bestuursdocumenten. Sinds 20 december 2019 stelt Digitaal Archief Vlaanderen het Serieregister als webapplicatie beschikbaar voor alle overheden in Vlaanderen. Dit is het centrale register waarin overheidsinstanties hun categorieën van bestuursdocumenten moeten bekend maken. Alle besturen dienen volgen het Bestuursdecreet aan te sluiten bij het Serieregister indien zij na 2023 bestuursdocumenten efficiënt wensen te beheren en eventueel vernietigen. Op 23 mei 2023 werd onze **aansluiting bij het Serieregister van de Vlaamse overheid** goedgekeurd door het schepencollege en vast bureau. Er werd een projectfiche opgemaakt om de implementatie van het Serieregister in 2024 te kunnen opstarten.

Voor de **optimalisatie van onze mappenstructuur** werden al enkele verkennende offertes opgevraagd en bekijken we samen met de Informatieveiligheidscel de volgende stappen. Als één van de eersten startte onze financiële dienst met de optimalisatie van haar mappenstructuur om het zoeken naar informatie en archivering te vergemakkelijken. In de tweede helft van 2021 werd ook de mappenstructuur bij de sociale dienst al deels geoptimaliseerd naar aanleiding van een interne reorganisatie. Er werden nog verdere stappen gezet om tot een goede uitvalsbasis voor informatie te komen, in vorm van richtlijnen/procedures als handleiding voor de medewerkers.

Zie ook A40203 (Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken), waarbij het invoeren van de digitale handtekening in ons notuleringspakket alvast een belangrijke stap voorwaarts betekent in het digitaal bewaren van officiële documenten.

Sinds juli 2023 is de intergemeentelijke archivaris aan de slag met de verdere optimalisering van het archiefbeheer en het digitale documentbeheer. Op beleidsvlak is een **nieuw archiefreglement** goedgekeurd door de gemeenteraad, waardoor de archiefwerking van gemeente en OCMW geïntegreerd is. Wat het archiefbeheer betreft heeft een grote **selectieactie** plaatsgevonden in het depot van het administratief centrum, waardoor meer dan 1200 archiefdozen in aanmerking komen voor vernietiging. De fysieke vernietiging daarvan is lopende, en wordt in 2024 afgerond. De plaats die hierdoor gewonnen wordt in het depot, zal ingenomen worden door archief van het Sociaal Huis, waar een acuut gebrek aan archiefruimte is. Daarnaast wordt ook gewerkt aan een **volledig nieuwe depotlijst/plaatsingslijst**, waardoor het depot volledig ontsloten wordt op doosniveau. Op vlak van **informatiebeheer** werden in 2023 de nodige stappen achter de



schermen genomen om vanaf 2024, en zeker in 2025 en 2026 volop het digitale werken te ondersteunen, en een digitale archiefwerking uit te bouwen.

#### Tijd (indicator)



Tijd

#### Geld (indicator)



Geld

#### (budget) Jaarrekening 2023

		Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
<b>E</b>	<b>Exploitatie</b>			
	Uitgaven	0,00	1.573,00	32.000,00
	<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>0,00</b>	<b>-1.573,00</b>	<b>-32.000,00</b>
<b>I</b>	<b>Investing</b>			
	Uitgaven	0,00	0,00	1,00
	<b>Totaal Investing</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-1,00</b>

### A40203 Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken

#### Status

In uitvoering

#### Stand van zaken (indicator)



#### Stand van zaken (toelichting)

De invoering van een digitaal handtekenplatform kan een aanzienlijke efficiëntiewinst voor de hele organisatie betekenen en is een belangrijke stap voorwaarts in de digitalisering van onze dienstverlening en interne werking. Naast efficiëntie en tijds winst biedt een dergelijk platform ook grote voordelen op vlak van duurzaamheid (minder verplaatsingen en papierverspilling) en informatieveiligheid. Zeker als dit handtekenplatform gekoppeld en geïntegreerd wordt in softwaretoepassingen zoals Corsa (voor o.a. uitgaande briefwisseling), Cobra (uittreksels en andere documenten uit ons notuleringspakket) en Vergunningen.net (documenten stedenbouw).

De dienst ICT voerde in 2020 een verkennend marktonderzoek rond digitale ondertekenplatformen. Begin 2021 werd gekozen voor het platform e-Signflow van VandenBroele. Dat platform werd in het tweede kwartaal van 2021 in testomgeving opgezet en de beheerders kregen in juli een eerste opleiding.

- In het najaar van 2021 zaten we met VandenBroele en Cevi rond de tafel om het digitaal ondertekenen eerst te implementeren in het **notuleringspakket Cobra**. In het voorjaar van 2022 werden intern opleidingen gegeven aan de betrokken medewerkers. Intussen worden de personeelsbesluiten van de algemeen directeur en de besluiten en notulen van het college, het vast bureau en de raden, net als de besluiten burgemeester en financieel directeur digitaal ondertekend vanuit Cobra (dankzij de koppeling met e-Signflow).



- Voor **Vergunningen.net** vroegen collega's van de dienst Wonen & Ondernemen al via manuele upload de digitale ondertekening aan. In het najaar van 2022 werd de koppeling tussen Vergunningen.net en eSignFlow opgestart. De verdere uitwerking tussen beide systemen moet nog gefinetuned worden. Bestaande documenten werden geüniformiseerd, oude documenten gearhiveerd. Door de lancering van het Vlaamse Vastgoedinformatieplatform en het backofficesysteem Vastgoedinfo werd hieraan voorrang gegeven bij de dienst. De volledige integratie van eSignFlow en Vergunningen.NET wordt in het voorjaar van 2024 opnieuw opgenomen.
- De geplande integratie van eSignFlow met het **postregistratiesysteem Corsa** werd on hold gezet, o.m. omdat de kostprijs aanzienlijk hoger ligt dan de vooropgestelde offerte.
- Door de uitfasering van het postregistratiesysteem Corsa wordt per dienst bekeken op welke manier uitgaande brieven kunnen opgemaakt en digitaal getekend worden. Voor de **dienst Huisvesting** werden, in afwachting van het nieuwe postregistratiesysteem, de sjablonen geüpdatet en aangepast en kunnen voortaan via eSignFlow getekend worden.

#### Tijd (indicator)



Tijd

#### Geld (indicator)



Geld

#### (budget) Jaarrekening 2023

	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
--	---------------	---------------	----------------

### A40204 Nieuwe (virtuele) telefooncentrale implementeren voor de hele organisatie

#### Status

Uitgevoerd

#### Stand van zaken (indicator)



#### Stand van zaken (toelichting)

Onze klassieke telefooncentrale was aan vervanging toe. Niet alleen was de technologie verouderd, ook werd het hierdoor steeds moeilijker om nieuwe nummers toe te kennen. Zeker als iemand zich verplaatste naar een nieuwe werkplek was het door de bedrading in de telefooncentrale niet evident om de verhuis van het telefoonnummer eenvoudig te regelen.

Binnen onze policy om meer gebruik te maken van cloud- en internettechnologie was het dan ook logisch om de overstap te maken naar internettelefonie of VoIP (Voice over IP). Net voor het jaareinde van 2021 keurde het schepencollege op 21 december 2021 de gunning goed voor de aankoop/omschakeling naar telefonie in the cloud via afname van het raamcontract van de Vlaamse overheid. De keuze viel op Teams telefonie en de belfunctionaliteiten van Teams werden



in 2022 uitvoerig getest door de dienst ICT. Er werden in het voorjaar van 2022 twee workshops georganiseerd door Proximus. Ook werd bij de gemeente Oostzerzele gepolst naar hun ervaringen met Teams telefonie. In het najaar volgde dan een werkbezoek aan Haaltert en werden demo's georganiseerd, onder meer van de software Luware Nimbus voor de onthaalmedewerkers. Eind 2022 werd deze software besteld, net als de nodige hardware. Ook eind 2022 werden onze Microsoft-licenties uitgebreid met phone add-ons.

In samenspraak met Proximus werd de definitieve overstap naar Teams telefonie gerealiseerd tussen 15 en 25 mei 2023. We kozen voor een gefaseerde omschakeling waarbij over een periode van 2 weken gemiddeld om de 2 dagen telkens een bijkomende site de omschakeling maakte naar digitale telefonie. Zo kon de dienst ICT steeds ter plaatse technische ondersteuning bieden en een woordje uitleg geven. Vooraf kregen alle medewerkers een opleiding vanuit onze dienst ICT. Voor de collega's van het onthaal van het administratief centrum en het Sociaal Huis werd een bijkomende opleiding rond Luware Nimbus voorzien.

De omschakeling is vlot verlopen en werd geëvalueerd aan de hand van een vragenlijst voor medewerkers om de tevredenheid te meten en resterende issues op te sporen. In het najaar stond nog een interne opleiding met extra tips & tricks op de agenda tijdens onze vormingsmaand. Wij blijven ook nog verder inzetten op het optimaliseren van onze oproepen, wachttijden, doorschakelingen.

Onze klassieke telefooncentrales zijn op iedere locatie vervangen door telefonie via Teams. Daarnaast bekijken we verder of we Teams Telefonie ook op de resterende locaties kunnen uitrollen (bv. BKO, academie) zodat ook zij kunnen gebruik maken van de moderne functionaliteiten die bellen via Teams te bieden heeft.

#### Tijd (indicator)



Tijd

#### Geld (indicator)



Geld

#### (budget) Jaarrekening 2023

	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
<b>I</b>			
<b>Investing</b>			
Uitgaven	0,00	55.393,84	55.000,00
<b>Totaal Investing</b>	<b>0,00</b>	<b>-55.393,84</b>	<b>-55.000,00</b>

### A40205 Digitaliseren van het gemeentelijk gebouwenbeheer

#### Status

Geschrapt

#### Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)





Dit project wordt niet meer uitgevoerd in deze legislatuur.

**Tijd (indicator)**



Tijd

**Geld (indicator)**



Geld

**(budget) Jaarrekening 2023**

	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
--	---------------	---------------	----------------

**A40206 Verder digitaliseren van geografische informatie**

**Status**

Continu

**Stand van zaken (indicator)**



**Stand van zaken (toelichting)**

De digitalisering van geografische informatie is een continu proces dat vooral op initiatief van de diensten Wonen & Ondernemen en Openbare Ruimte gebeurt en waarbij de dienst ICT een coördinerende rol opneemt.

In 2023 lag de prioriteit elders, waardoor er **geen bijkomende** geografische informatie werd gedigitaliseerd. Met het oog op enkele impactvolle wijzigingen, volgde de GIS-coördinator in het najaar van 2022 twee CEVI-opleidingen. Het doel van deze opleidingen was de overstap van de toepassing ArcMap naar ArcGIS Pro. Alle bestaande geoloketten en geodata werden geüpdatet naar de nieuwste versie, waarbij we kritisch hebben gekeken naar de inhoud en eventuele bijstellingen hebben doorgevoerd. Deze volledige uitwerking was in het voorjaar van 2023 afgerond.

Op 14 april 2023 kreeg onze **GIS-server een update**, waardoor het publiceren van nieuwe geoloketten eenvoudiger werd. Daarnaast hebben we op 20 juni 2023 de **Databeheertool geïnstalleerd**. Met deze tool kunnen we centrale bronnen via WFS/WMS-services synchroniseren met onze gemeentelijke databank en raadplegen in ons intern GIS-systeem en GIS-toepassingen. Hierdoor beschikken we altijd over de meest recente gegevens voor de geselecteerde lagen. Deze geoloketten worden onder andere gebruikt bij de Dienst Wonen & Ondernemen, als koppeling voor de vergunningssoftware Vergunningen.NET.

Ook onze **interne overzichtspagina** ‘Geoloket Lokaal Bestuur Denderleeuw’ werd **bijgewerkt** met de laatste versies van de geoloketten. Hier kunnen medewerkers zowel externe (Gewestplan, GRB, Oblike foto’s) als interne (Kadaster, Notarisloket) GIS-data raadplegen.

Op 3 juli 2023 werd het **Vastgoedinformatieplatform gelanceerd**, conform de decretaal verplichte richtlijnen vanuit Vlaanderen die van kracht zijn vanaf 01/01/2024. Lokaal bestuur Denderleeuw heeft de implementatie gestart in wave 5. Deze lancering heeft aanzienlijke impact gehad en



heeft geleid tot aanpassingen in ons GIS-datamodel om te voldoen aan de verplichtingen voor informatieoverdracht bij het verstrekken van notariële inlichtingen. Daarnaast hebben we de **Cevi-toepassing 'Vastgoedinfo' geïntroduceerd**. Dit nieuwe backofficesysteem van de dienst Wonen & Ondernemen verwerkt aanvragen die worden ingediend door notarissen en makelaars. Vanaf 01/02/2024 kunnen ook burgers via het online platform aanvragen indienen.

In het kader van de configuratie van Vastgoedinfo hebben we tevens een **GIS-koppeling tot stand gebracht met Neglect-X**, het softwaresysteem van de dienst Huisvesting. Deze koppeling zorgt voor de uitwisseling van informatie over leegstand en verwaarlozing, die vervolgens wordt opgenomen in de Vastgoeddossiers.

De werking met **CRAB (Centraal Referentieadressenbestand) werd in november 2023 stopgezet**. Deze koppeling was ook niet langer beschikbaar in ArcGIS Pro. Dit betekent dat toevoegingen of wijzigingen met betrekking tot nieuwe huisnummers, adressen en gebouwen vanaf december 2023 rechtstreeks in LARA (Loket voor Authentieke Registratie) moeten worden uitgevoerd. Sinds 1 november 2023 wordt CRAB niet meer bijgewerkt vanwege de migratie naar het Gebouwen- en Adressenregister (LARA 2.0), ondersteund door Digitaal Vlaanderen. Om deze overgang te faciliteren, werd op 22 mei 2023 vanuit Digitaal Vlaanderen een infosessie georganiseerd voor alle lokale besturen, gevolgd door een interne vergadering op 13 juni 2023 met de diensten Wonen & Ondernemen en Burgerzaken om de nieuwe werkwijze te bespreken.

Vanwege het ontbreken van een directe GIS-connectie met LARA 2.0 en de noodzaak om in te tekenen op basis van de statussen van aanvragen (zoals bouwvergunning aangevraagd/gegund/opgeleverd), zal dit proces verder worden opgevolgd door de diensten Burgerzaken en Wonen & Ondernemen. In het najaar van 2023 zijn er opleidingen georganiseerd voor de eindgebruikers.

Daarnaast heeft de GIS-coördinator in oktober 2023 de **opleiding ArcGIS Online** gevolgd. Het doel hiervan is om de eigen geoloketten openbaar toegankelijk te maken en geografische informatie te delen met externe partijen, waaronder burgers.

### Tijd (indicator)



Tijd

### Geld (indicator)



Geld

### (budget) Jaarrekening 2023

	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
<b>I</b>			
<b>Investing</b>			
Uitgaven	0,00	4.159,30	7.500,00
<b>Totaal Investing</b>	<b>0,00</b>	<b>-4.159,30</b>	<b>-7.500,00</b>



## ACTIEPLANNEN

### AP4021 Interne processen optimaliseren

	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
<b>Exploitatie</b>			
Ontvangsten	874.987	971.318	926.748
Uitgaven	19.253	9.494	15.000
<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>855.734</b>	<b>961.823</b>	<b>911.748</b>

#### ACTIES

### A40210 Archiveringsrichtlijnen (verder) verduidelijken en implementeren in onze organisatie

#### Status

In uitvoering

#### Stand van zaken (indicator)



#### Stand van zaken (toelichting)

Voor het archiefbeheer kon het OCMW in 2022 rekenen op ondersteuning vanuit de provincie Oost-Vlaanderen waarbij het oude archief (dat zich in de Nieuwstraat bevond) werd geschoond en de selectielijsten erop werden toegepast. Een groot deel van het oude archief kon zo in 2023 vernietigd worden (in afstemming met het Rijksarchief). Aan de hand van duidelijke selectielijsten zullen ook de huidige dossiers in het OCMW-gebouw uitgeschoond en bewaard worden. Hiermee kan de aangroei van het papieren archief beter in de hand gehouden worden.

Sinds juni 2023 werken we met een intergemeentelijk archivaris via SOLVA. Op de raden van 21 december 2023 liet hij een vernieuwd archiefreglement goedkeuren voor onze organisatie. Dit reglement legt de basis voor de geïntegreerde archiefwerking van de organisatie vast. Ook heeft de archivaris een aantal richtlijnen opgesteld, gebaseerd op het archiefreglement, die vanaf 2024 stapsgewijs geïmplementeerd zullen worden binnen de organisatie. Verdere richtlijnen worden opgemaakt en geïmplementeerd, op basis van de vragen en noden die leven binnen de organisatie.

#### Tijd (indicator)



#### Tijd

Vertraagd

#### Geld (indicator)



#### Geld

(budget) Jaarrekening 2023



	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
<b>E</b> <b>Exploitatie</b>			
Uitgaven	7.085,29	0,00	0,00
<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>-7.085,29</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

## A40211 Informatieveiligheid voorop in het verwerken van persoonsgegevens van burgers

### Status

Continu

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

Deze actie wordt opgenomen in nauwe samenwerking met onze **Data Protection Officer (DPO)** via C-Smart. In zitting van 9 mei 2023 bevestigde het college van burgemeester en schepenen de verderzetting van de samenwerking met C-Smart als DPO voor de komende 3 jaar.

De **informatieveiligheids**scel kwam ook in 2023 regelmatig bijeen om een stand van zaken op te maken voor wat betreft de uitvoering van het informatieveiligheidsplan, het voldoen aan de GDPR-verplichtingen en de beschermende maatregelen in onze organisatie op vlak van informatieveiligheid. Zo waren er bijeenkomsten van de informatieveiligheidsceel op 9 maart, 8 mei en 21 september 2023. 1 van deze bijeenkomsten stond volledig in het teken van een actieplan cybersecurity en werd ook bijgewoond door het managementteam. Naar aanleiding van een aantal hackings van lokale besturen eind 2022, werd ook in ons bestuur immers verscherpte aandacht gevraagd voor cybersecurity en werden al een aantal acties ondernomen zoals een verstrengd wachtwoordbeleid, ...

Bij besluit van 9 juni 2023 keurde de algemeen directeur na positief advies van managementteam en DPO de procedure '**rechten van betrokkenen**' goed. Hiermee wordt gevolg gegeven aan 1 van de opmerkingen van Audit Vlaanderen tijdens hun thema-audit informatiebeveiliging bij ons lokaal bestuur.

Jaarlijks worden **loggingcontroles** uitgevoerd door de DPO om na te gaan of het rijksregister geoorloofd werd gebruikt door de medewerkers die hiermee werken, bij wijze van steekproef. Dergelijke loggingcontroles werken sensibiliserend.

**Vanuit de verschillende diensten wordt regelmatig advies gevraagd aan de DPO** voor het afsluiten van nieuwe verwerkersovereenkomsten of andere items op vlak van informatieveiligheid.

In 2022 deed de DPO een **rondgang in de gebouwen en lokalen van de gemeentescholen te Welle en Iddergem** om na te gaan hoe zij scoren op vlak van informatieveiligheid. Meer specifiek werden de beveiligingsmaatregelen nagegaan die zijn ontworpen om ongeoorloofde toegang tot informatie, faciliteiten, apparatuur en middelen te voorkomen, en personeel en eigendom te beschermen tegen schade of letsel. Verbetermaatregelen die hieruit volgden, werden geprioriteerd en aangepakt in samenspraak met dienst Onderwijs en dienst ICT.

Eind 2023 deed de DPO ook een rondgang in de gebouwen van gemeente en OCMW, in het kader van de uitvoering van een **risicoanalyse op vlak van informatieveiligheid**. Een focusgroep 'informatieveiligheid' werd gehouden met medewerkers van de verschillende diensten en een diepte-interview werd gedaan met dienst ICT. De risico's op vlak van informatieveiligheid die



hierin werden gedetecteerd, worden vertaald in een nieuw informatieveiligheidsplan 2024-2026. Dit informatieveiligheidsplan wordt begin 2024 afgewerkt.

Zie ook A40203 Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken

#### Tijd (indicator)



Tijd

#### Geld (indicator)



Geld

#### (budget) Jaarrekening 2023

		Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
<b>E</b>	<b>Exploitatie</b>			
	Uitgaven	12.167,64	9.494,30	15.000,00
	<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>-12.167,64</b>	<b>-9.494,30</b>	<b>-15.000,00</b>

### A40212 Oriëntatie op het organisatiebeheersingssysteem van Audit Vlaanderen met jaarlijks vernieuwd actieplan en rapportering

#### Status

Continu

#### Stand van zaken (indicator)



#### Stand van zaken (toelichting)

Op 23 januari 2020 keurden de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn het **kader voor organisatiebeheersing van Audit Vlaanderen** goed, ter vervanging van het kader van VVSG. Sindsdien stellen we ons jaarverslag organisatiebeheersing op aan de hand van de Leidraad Organisatiebeheersing van Audit Vlaanderen en leggen dit ieder jaar voor aan de raad zoals decretaal bepaald. Het jaarverslag organisatiebeheersing 2022 werd op 29 juni 2023 voorgelegd aan onze raadsleden ter kennisname. Voor het opzetten van een zelfevaluatie en de opmaak van een bijhorend actieplan voor de komende jaren willen we beroep doen op een externe partner.

In 2020 liep er een **audit Informatiebeveiliging vanuit Audit Vlaanderen** binnen onze organisatie die interessante werkpunten opleverde voor het nieuwe Informatieveiligheidsplan dat op 25 februari 2021 werd goedgekeurd door de raad. Dit wordt opgevolgd door onze Informatieveiligheidscel. Heel wat werkpunten werden al uitgevoerd sindsdien. Zie A40211 Informatieveiligheid voorop in het verwerken van persoonsgegevens van burgers.

In het voorjaar van 2021 werd binnen onze organisatie ook een **interne bevraging opgezet om onze communicatiewerking kritisch te bekijken** (zie A30225). Op basis van deze input werd in 2021 onder begeleiding van een externe communicatieconsultant een communicatieraad opgestart met vertegenwoordiging vanuit het college/vast bureau, het managementteam en de communicatiedienst. De voorgestelde oplossingen worden opgevolgd. Zo kadert de verspreiding



van het nieuwe tweemaandelijks infomagazine Schakel en een tweewekelijkse nieuwsbrief sinds 2023 in een nieuwe werking binnen de dienst.

In 2022 werd een **nieuw regionetwerk Organisatiebeheersing** voor onze regio opgestart met bijhorend informatieplatform voor deelnemende lokale besturen. De dienst Organisatie neemt hieraan deel om good practices op te pikken of zelf te delen, vragen te stellen en onderwerpen op de agenda te plaatsen. Volgende thema's kwamen al aan bod: informatieveiligheid, organisatiebeheersing, werken met indicatoren, dienstverleningsconcept, ...

In voorbereiding van het volgende meerjarenplan werd eind 2023 een samenwerking aangegaan met een externe partner. Deze zal ons begeleiden bij de opmaak van onze omgevingsanalyse met hierbij ook een belangrijke focus op organisatiebeheersing en het opstellen van een inspiratienota voor de volgende bestuursploeg. Dit traject wordt begin 2024 opgestart door middel van een kick-off met het managementteam.

### Tijd (indicator)



#### Tijd

Het actieplan organisatiebeheersing op basis van het kader van Audit Vlaanderen moet nog uitgewerkt worden.

### Geld (indicator)



#### Geld

### (budget) Jaarrekening 2023

	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
--	---------------	---------------	----------------

## A40213 In het kader van een gezond financieel beleid de belastingmix en de tarieven voor onze dienstverlening durven in vraag stellen

### Status

In uitvoering

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

In **2023** werden volgende reglementen ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeenteraad en/of het college van burgemeester en schepenen (en vervolgens gepubliceerd op de website):

- 28/03/2023: tarieven ontmoetingscafé De Palaver: aanpassing tarief cfr. de huidige marktprijzen
- 25/05/2023: retributiereglement Wonen & Ondernemen: aanpassing tarief ifv de aanvraag van een vastgoed dossier
- 25/05/2023: nieuw parkeerbeleid Denderleeuw: aanpassing tarief aan nieuwe ontwikkelingen



- 30/11/2023: invoeren belasting op het niet optimaal afkoppelen van hemelwater en huishoudelijk afvalwater en het illegaal aansluiten op de openbare riolering
- 30/11/2023: retributiereglement op het parkeren in een zone of een straat waar het parkeren beperkt is in tijd (blauwe zone): aanpassingen aan tarief omwille van wijziging van de consumentenwet
- 19/12/2023: retributiereglement Burgerzaken: aanpassing tarieven aan nieuwe marktprijzen

Op de planning voor 2024 staat de hernieuwing/clustering van volgende reglementen:

- Retributie parkeren
- Retributie Financiën

#### Tijd (indicator)



#### Tijd

#### Geld (indicator)



#### Geld

Bij de herziening van de diverse reglementen wordt meteen ook onderzocht of de tarieven van lokaal bestuur Denderleeuw marktconform zijn en stroken met gelijkaardige tarieven in de sector.

#### (budget) Jaarrekening 2023

	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
--	---------------	---------------	----------------

### A40214 De niet-wettelijk of decretaal verplichte taken die we als organisatie doen, evalueren, en hierover een kerntakendebat voeren

#### Status

Continu

#### Stand van zaken (indicator)



#### Stand van zaken (toelichting)

In de zitting van 17 oktober 2019 besliste de raad voor maatschappelijk welzijn op unanieme wijze tot de **stopzetting van de extramurale diensten van het OCMW (poetsdienst aan huis, maaltijdbedeling aan huis, klusjesdienst aan huis en personalarmen).**

Op 23 februari 2021 keurde het college van burgemeester en schepenen de **afschaffing goed van het voor- en naschools leerlingenvervoer van de gemeentelijke basisschool vanaf het schooljaar 2021-2022**, nadat dit eerder al tijdelijk geschorst was omwille van de coronacrisis en ouders al actief op zoek gingen naar alternatieven.



Eind 2021 - begin 2022 maakte de dienst Facility een interne oefening rond de **toekomstvisie voor onze poetsdienst**. De uitbestedbaarheid van het poetsen van elke locatie werd onderzocht en de pensioneringsdata van het eigen poetspersoneel werden in kaart gebracht. Volgens de visie evolueren we naar een **combinatie van eigen poetspersoneel en uitbestede poetsdiensten**. Uitgangspunten zijn:

- er wordt gestreefd naar een optimale dienstverlening voor de eindklant (collega's, verenigingen, ...)
- er wordt geen eigen poetspersoneel ontslaan. Indien een poetsmedewerker met pensioen gaat, wordt bekeken of het poetsen van de locatie waar deze poetsmedewerker tewerkgesteld stond, kan uitbesteed worden. Dit resulteert in een 10-15 jarenplan waarin de balans eigen poetspersoneel/uitbestede poetsdiensten geleidelijk overhelst naar voornamelijk uitbestede poetsdiensten voor de zuivere poetstaken en een kleiner aandeel eigen poetspersoneel voor de gemengde taken.

Op 20 december 2022 keurde de gemeenteraad het **bestek** goed voor de opdracht 'Schoonmaak van gebouwen' met de lastvoorwaarden en gunningswijze. Op 1 september 2023 start een **externe poetsfirma om een 10-tal gemeentelijke gebouwen te poetsen**.

Op 16 mei 2023 keurde het college van burgemeester en schepenen de piste van **onderzoek tot privatisering** goed van de **groepsopvang samenwerkende onthaalouders in de Lindestraat**. Er wordt immers al een tijdje gezocht naar een 2de onthaalouder maar zonder succes. Hierdoor kunnen maximaal 8 kinderen (ipv 16 vergunde en gesubsidieerde plaatsen) worden opgevangen, terwijl de nood aan opvang zeer groot is.

**Tijd (indicator)**



Tijd

**Geld (indicator)**



Geld

**(budget) Jaarrekening 2023**

	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
--	---------------	---------------	----------------

**A40215 Bekijken van mogelijke samenwerkingsverbanden en aanboren van extra fondsen om problematieken die onze draagkracht overstijgen, aan te pakken op een hoger niveau**

**Status**

Continu

**Stand van zaken (indicator)**







## Stand van zaken (toelichting)

Op 12 maart 2021 en op 4 februari 2022 nam de Vlaamse Regering een beslissing over de afbakening van de referentieregio's en het verdere verloop van het traject regiovorming. Er werden 15 referentieregio's gedefinieerd. Het **Regiodecreet** werd op 3 februari 2023 bekrachtigd door de Vlaamse Regering. Vlaanderen wordt hiermee officieel opgesplitst in 15 regio's met Denderleeuw als onderdeel van de zogenaamde 'Denderregio'. Het is de bedoeling dat de lokale besturen vanaf nu niet langer zelf samenwerkingen opzetten over de grenzen van de regio's heen. De regio's kunnen zelf wel partnerschappen met elkaar aangaan. Ook grotere samenwerkingen kunnen in uitzonderlijke gevallen naast de regio's plaatsvinden. De bestaande structuren krijgen tot eind 2030 om zich in regel te stellen (mits een aantal uitzonderingen waarvan sommige al vroeger moeten in regel zijn en andere (waaronder afvalintercommunales) later).

Met het oog op een nauwere samenwerking kwamen de **algemeen directeurs** van de 14 lokale besturen van de **toekomstige Denderregio** voor het eerst samen in Aalst op 31 maart 2023. Er werd de tijd genomen elkaar kort te leren kennen en de socio-economische gemene deler en maatschappelijke uitdagingen te benoemen. Het opzet van dit overleg bestond eruit de eerste krijtlijnen te bepalen over de afstemming van de samenwerkingsverbanden voor regionale thema's. Aansluitend werd een voorstel gedaan om dit overleg in de toekomst structureel te organiseren, alsook een **burgemeestersoverleg** voor de 14 besturen op te starten.

Het DADO (Denderregio Algemeen Directeurs Overleg) stelde voor een projectstructuur op te starten om een blauwdrukkader op te maken voor meer afstemming in het samenwerkingslandschap te genereren en zo een dynamiek in de regio te brengen. Eén coördinerende projectgroep of 'coördinatiegroep' kan zich buigen over de gewenste en opportune werkingsgebieden en afstemmingen tussen samenwerkingsverbanden, alsook advies geven over de eerste piloottrajecten die aan bod kunnen komen. De coördinatiegroep neemt aldus een beleidsvoorbereidende en adviserende rol op en staat in voor de terugkoppeling naar enerzijds DADO met de 14 algemeen directeurs en anderzijds het burgemeestersoverleg én de colleges van burgemeesters en schepenen. De algemeen directeurs van de steden Aalst en Dendermonde alsook van de lokale besturen Denderleeuw en Wichelen maken deel uit van de coördinatiegroep. In deze coördinatiegroep wordt zo gestreefd naar een vertegenwoordiging van alle besturen, met aandacht voor zowel schaalgrootte (van kleine gemeente tot centrumstad) als situering (centraal gesitueerd of bij de grens gelegen gemeenten).

In het decreet werd een verplichting opgenomen om maandelijks te **rapporteren** over de regiowerking aan het college van burgemeester en schepenen en minstens twee keer per jaar aan de gemeenteraad. Lokaal bestuur Denderleeuw zorgde voor deze rapportering aan de gemeenteraad op 29 juni 2023 en 21 december 2023. Op de gemeenteraad werden ook volgende punten gestemd: de goedkeuring voor de afstemming van de Vervoerregio op de referentieregio (30/11/2023) en de goedkeuring voor het standpunt m.b.t. de afvalintercommunales in relatie tot de referentieregio (21/12/2023).

In het voorjaar van 2022 werd de tool **Subsidiemanager** van Vandenbroele aangekocht en geïmplementeerd bij onze medewerkers. Hiermee kunnen ze makkelijker het complexe subsidielandschap doorzoeken en subsidiedossiers beheren en opvolgen. Tegelijk werd intern ook een procedure opgesteld voor subsidiebeheer zodat onze financiële dienst nauwer betrokken wordt bij het aanvragen en opvolgen van subsidiedossiers en makkelijker een overzicht kan opgemaakt worden.

In 2023 werden volgende bedragen toegekend in **subsidiedossiers ingediend door ons lokaal bestuur (al dan niet via intergemeentelijke samenwerking)**. Het is het resultaat van hard werk vanuit heel wat diensten om hier, naast de dagelijkse werking en projectwerking, bijkomend op in



te zetten in lijn met ons meerjarenplan. Subsidiedossiers schrijven is vaak tijdrovend en vragen ook na goedkeuring een goede opvolging qua communicatie, rapportering en financiële check. Ze zijn ook vaak gebonden aan specifieke uitvoeringstermijnen die de tijdsdruk soms nog verhogen en vereisen een aparte opvolging vanuit de financiële dienst.

Referentienummer	Omschrijving	Toegekend bedrag
2023-000005	Project Wildebeekstraat (saldo 2015)	€ 45.978,23
2023-000006	Subsidie voor bebossing	€ 823,50
2023-000010	Onbebouwde Percelen	€ 836,00
2023-000016	Denderflanken (via SOLVA)	€ 400.000,00
2023-000018	Capacity Building	€ 2.411.997,12
2023-000020	Rap op stap'-kantoren	€ 2.000,00
2023-000021	CERA - Digiboost	€ 3.000,00
2023-000023	Verkeersveiligheid van schoolomgevingen (Collegestraat)	€ 3.708,07
2023-000024	Begeleiding van ontheemde Oekraïners	€ 18.169,70
2023-000025	Pedagogische ondersteuning organisator gezinsopvang	€ 1.600,00

*Noot: de bedragen zijn niet steeds integraal voor de rekening van ons lokaal bestuur. Soms worden subsidies via intergemeentelijke samenwerking verworven en dienen deze dus gedeeld te worden tussen de partners.*

#### Tijd (indicator)



Tijd

#### Geld (indicator)



Geld

(budget) Jaarrekening 2023



		Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
<b>E</b>	<b>Exploitatie</b>			
	Ontvangsten	874.987,23	971.317,53	926.747,59
	<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>874.987,23</b>	<b>971.317,53</b>	<b>926.747,59</b>

#### ACTIEPLANNEN

### AP4022 Ondersteunende tools en partners ter beschikking stellen van maatschappelijk werkers in hun begeleidingswerk

		Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
	<b>Exploitatie</b>			
	Uitgaven	22.208	19.458	35.700
	<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>-22.208</b>	<b>-19.458</b>	<b>-35.700</b>

#### ACTIES

### A40220 Actualiseren en vereenvoudigen van de reglementen van het OCMW inzake individuele steunmaatregelen

#### Status

Continu

#### Stand van zaken (indicator)



#### Stand van zaken (toelichting)

In september 2021 onderging de sociale dienst een **reorganisatie** waarbij de cliënt nog meer centraal kwam te staan in onze maatschappelijke dienstverlening. Bedoeling was o.a. ook om meer tijd vrij te maken voor de opmaak, actualisatie en agendering van (nieuwe en bestaande) reglementen. Een **projectfiche** werd opgemaakt om de verdere update van bestaande reglementen in te plannen.

In 2022 startten een aantal nieuwe maatschappelijk werkers in de sociale dienst waardoor een aantal **processen en richtlijnen** werden uitgeschreven en gefinetuned om een vlotte inlooperperiode mogelijk te maken. Concreet ging het over een aantal processen en richtlijnen die eigen zijn aan onze werking zoals hulpvraagverduidelijking (HVV), expertise wonen, proces verblijfskaarten enz.

In 2023 werd een procedure opgemaakt voor de toekenning van nachtopvang via Niemandsland, het reglement rond aanwending van het Energiefonds werd aangepast en een sanctiebeleid werd uitgeschreven om onze leefloners op hun rechten én plichten te wijzen in het kader van hun behoud op maatschappelijke integratie.

In de eerste helft van 2024 worden enkele gedateerde reglementen geactualiseerd waaronder het reglement rond financiële hulp voor medische zaken. De rode draad is dat we de laatste jaren vanuit de sociale dienst meer trachten te werken op maat en op basis van het sociaal en financieel onderzoek.

#### Tijd (indicator)



Tijd



Vertraagd o.m. door bijkomende werkdruk t.g.v. inwerking van een aantal nieuwe collega's.

### Geld (indicator)



Geld

### (budget) Jaarrekening 2023

	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
--	---------------	---------------	----------------

## A40221 Meest kwetsbare klanten ondersteunen en begeleiden via zorgtrajecten

### Status

Continu

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

Een aantal kwetsbare cliënten binnen de sociale dienst wordt ondersteund door middel van bepaalde zorgtrajecten. Deze zijn opgezet vanuit verschillende invalshoeken:

- Er wordt **psychologische ondersteuning** aangeboden in het OCMW-gebouw door een psychologe via De Hoofdzorg vzw. Gemiddeld gaat dit over 35 zitdagen. Vanaf augustus 2022 geldt de nieuwe conventie voor psychologische zorg in de Eerstelijnszone waardoor de kostprijs zowel voor het OCMW als voor de gebruiker daalt.
- ELP (**eerstelijnspsychologie**) werd in juni 2023 ook voorzien voor de doelgroep jongeren vanuit het Kasteeltje. Iedere vrijdag is er een psychologe aanwezig die - samen met het CGG (focus op verslavingsproblematiek)- jongeren de correcte hulpverlening kan aanbieden. Drempels worden hierbij zoveel als mogelijk weggewerkt en scholen en CLB verzorgen een warme overdracht.
- Verder is er nog de groep 'artikel 60'ers'. Dit zijn werkzoekenden en leefloongerechtigden die door een gebrek aan werkervaring en arbeidsattitudes niet onmiddellijk aan de slag kunnen in het normale arbeidscircuit en in een stelsel van tijdelijke werkervaring starten om door te kunnen stromen naar een reële werkomgeving. Bovenop onze bestaande **trajectbegeleiding** voorzien we nu ook in nazorg van deze begeleiding door Groep Intro. Deze organisatie staat in voor **individuele jobcoaching** (beslissing VB 14/04/2020).
- Voor de herhuisvesting en opvolging van tijdelijk ontheemden n.a.v. de crisis in Oekraïne werd een deeltijdse **buddy aangesteld voor de opvolging van deze vluchtelingen en het verkleinen van de taalbarrière**. In 2023 werd deze buddy bijkomend ingezet mbt woonproblematiek onder de Oekraïense vluchtelingen.
- In het kader van **e-inclusie** werden tal van projecten opgestart: de digipunten, sollicitatietraining; vorming rond de vreg-test en online banking staan o.a. nog op de planning.

### Tijd (indicator)



## Tijd

## Geld (indicator)



## Geld

Buddy werd gefinancierd met subsidies.

### (budget) Jaarrekening 2023

		Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
<b>E</b>	<b>Exploitatie</b>			
	Uitgaven	0,00	0,00	2.200,00
	<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-2.200,00</b>

## A40222 Aangaan en versterken van samenwerkingsverbanden met externe partners om betere hulp aan klanten te kunnen bieden

### Status

Continu

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

Hulpverlening vanuit de sociale dienst omhelst heel wat levensdomeinen. Samen met de cliënt wordt er bepaald welke domeinen er eerst aangepakt worden. Voor een aantal zaken doen maatschappelijk werkers beter beroep op gespecialiseerde organisaties omdat deze meer expertise hebben of omdat we meer cliënten kunnen helpen als we bepaalde ondersteuning uitbesteden.

Volgende samenwerkingsovereenkomsten werden in de loop van 2023 afgesloten of vernieuwd:

- Samenwerkingsovereenkomst met Dyzo ter opvolging van zelfstandige cliënten in moeilijkheden (VB 30/05/2023)
- Samenwerkingsovereenkomst met Helan vzw in het kader van mogelijke tewerkstellingen art. 60 § 7 (VB 24/01/2023)
- Intentieverklaring Capacity Building Lokale Partnerschappen ikv tewerkstelling (VB 07/02/2023)
- Actieplan ongeschikt- en onbewoonbaarverklaringen & uithuiszettingen (VB 28/02/2023)
- Goedkeuring aanpassing reglement Energiefonds (VB 07/03/2023)
- Goedkeuring afsluiten samenwerkingsovereenkomst met CAW ikv 'housing first' (VB 14/03/2023)
- Goedkeuring indiening lokaal activeringspact (VB 24/10/2023)

### Tijd (indicator)



## Tijd

## Geld (indicator)



## Geld

### (budget) Jaarrekening 2023

		Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
<b>E</b>	<b>Exploitatie</b>			
	Uitgaven	22.208,38	19.458,40	33.500,00
	<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>-22.208,38</b>	<b>-19.458,40</b>	<b>-33.500,00</b>

## ACTIEPLANNEN

### AP4023 Efficiënt gebouwenbeheer

		Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
	<b>Investing</b>			
	Uitgaven	433.669	427.985	918.113
	<b>Totaal Investering</b>	<b>-433.669</b>	<b>-427.985</b>	<b>-918.113</b>

## ACTIES

### A40230 Inzetten op toegankelijkheid, veiligheid, multifunctionaliteit en onderhoudsgemak van gebouwen

#### Status

Continu

#### Stand van zaken (indicator)



#### Stand van zaken (toelichting)

Dit is een **continu aandachtspunt** waarbij de afdeling Facility bij elk nieuw gebouw of bij elke renovatie of aanpassing streeft naar een betere toegankelijkheid van de gemeentelijke gebouwen en de materiaalkeuzes en vormgeving afstemt op veiligheid, multifunctionaliteit en onderhoudsgemak.

**Specifiek voor het nieuwe Vrijtijdshuis** zal hieraan extra aandacht geschonken worden, gezien het grote belang op het vlak van gebruiksvriendelijkheid voor onze bezoekers en medewerkers. Deze aandachtspunten zijn meegegeven aan de ontwerpers van het Vrijtijdshuis. Zij maakten in de loop van 2021 een voorontwerp op waarbij werd ingezet op toegankelijkheid, multifunctionaliteit en onderhoudsgemak. Het voorontwerp werd voorgelegd aan Inter, het toegankelijkheidsbureau, om gespecialiseerd advies m.b.t. toegankelijkheid van gebouwen in te winnen. De door Inter gemaakte opmerkingen werden meegenomen in de verdere uitwerking van het ontwerp.

Zie ook A40241 voor de make-over van de onthaalbalie in het OCMW.



### Tijd (indicator)



Tijd

### Geld (indicator)



Geld

Zie A10200

### (budget) Jaarrekening 2023

	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
<b>I</b> <b>Investering</b>			
Uitgaven	0,00	637,07	0,00
<b>Totaal Investering</b>	<b>0,00</b>	<b>-637,07</b>	<b>0,00</b>

## A40231 Uitvoeren kerkenbeleidsplan

### Status

In uitvoering

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

De werken voor de vernieuwing van de verwarming van de **kerk Sint Amandus Dorp** zijn in het voorjaar van 2023 afgerond. Nog enkele kleinere afwerkingspunten staan open, die de aannemer na het zomerbouwverlof in orde zal brengen.

Ondertussen wordt onderzocht hoe de binnenrestauratiewerken verder aangevat kunnen worden. Gezien de sterk gestegen materiaalprijzen zal de oorspronkelijke raming onvoldoende zijn. Er wordt onderzocht hoe het dossier kan aangepast worden.

Voor de **kerk Sint-Amandus Iddergem** werd in de zomer van 2023 offerte gevraagd voor de noodzakelijke werken aan de toren en dakkapellen. De werken werden gegund aan de economisch meest voordelige aannemer.

Tegelijk werd een aanvraagdossier voor subsidie voor deze dakwerken ingediend bij het Agentschap Onroerend Erfgoed. Uitsluitsel over deze aanvraag wordt begin 2024 verwacht, waarna de uitvoering van de dakwerken kan starten.

Het was gepland om ter voorbereiding van de uitvoering van het herbestemmingsscenario 2 het dossier van de vernieuwing van de elektriciteit en verwarming in het najaar van 2023 aan te laten passen door het ingenieursbureau. Zo konden deze werken reeds uitgevoerd worden met gebruik van de subsidie die het Agentschap Onroerend Erfgoed hiervoor in het verleden toekende. In juli 2023 werd echter beroep aangetekend bij het Vaticaan door enkele parochianen tegen de onttrekking aan de eredienst van de kerk te Iddergem. Zolang er geen uitsluitsel is hierover wordt de aanpassing van het dossier elektriciteit en verwarming on hold gezet om onnodige kosten te vermijden.



## Tijd (indicator)



### Tijd

Vertraagd

Door de nodige aanpassingen aan het aanbestedingsdossier, de studie van een nieuw verwarmingssysteem en de opmaak van een archeologische studie heeft het dossier van **Sint Amandus Dorp Denderleeuw** vertraging opgelopen.

De archeologische werken zijn najaar 2022 uitgevoerd, de werken aan de verwarming zijn voorjaar 2023 afgerond. Door de sterk gestegen materiaalprijzen wordt het dossier van de binnenrestauratie momenteel onderzocht om mogelijke aanpassingen en besparingen te kunnen doorvoeren. Dit leidt tot een bijkomende vertraging.

## Geld (indicator)



### Geld

Door de sterk gestegen materiaalprijzen zal het voorziene budget voor de binnenrestauratie van de kerk **Sint-Amandus Dorp** niet voldoende zijn. Er wordt onderzocht om het dossier aan te passen zodat het tekort aan budget zoveel mogelijk gereduceerd wordt.

Voor de herbestemming van de kerk **Sint-Amandus van Iddergem** is er een eerste indicatie van benodigde budgetten op basis van het uitgewerkte voorkeursscenario. Deze budgetten zijn nog niet voorzien in dit meerjarenplan. Er is wel budget voorzien voor de vernieuwing van de verwarming en elektriciteit en de herstelling van het dak van de toren en de dakgoten. Deze werken zullen deze legislatuur nog uitgevoerd worden. Voor het realiseren van het voorkeursscenario van de herbestemming kan in de volgende legislatuur budget voorzien worden zodat het project tegen 2028 klaar zou zijn.

## (budget) Jaarrekening 2023

	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
<b>I</b> <b>Investing</b>			
Uitgaven	433.669,32	427.348,31	918.112,84
<b>Totaal Investering</b>	<b>-433.669,32</b>	<b>-427.348,31</b>	<b>-918.112,84</b>

## ACTIEPLANNEN

### AP4024 Naar een geïntegreerde werking voor gemeente en OCMW

#### ACTIES

#### A40240 De archiefwerking van de gemeente uitdragen binnen het OCMW

#### Status

In uitvoering

#### Stand van zaken (indicator)



#### Stand van zaken (toelichting)





Om te voorzien in een betere huisvesting en ontsluiting van het 'oude' archief van het OCMW heeft er in 2021 een marktverkenning plaatsgevonden.

- Voor het **recente archief** werden voorbereidende handelingen uitgevoerd in afwachting van de praktische uitwerking van selectielijsten. Bedoeling is de archiefinstroom op die manier te beperken.
- Idem voor het **toekomstige archief waarbij vooral** wordt gekeken naar digitale archivering. Een samenwerking met de Provincie Oost-Vlaanderen werd opgezet in de tweede helft van 2022.
- Het **oude archief van het OCMW** werd in het voorjaar van 2023 geschoond, een deel klaargemaakt voor definitieve vernietiging (in afstemming met het Rijksarchief) en een deel klaargemaakt voor verdere bewaring. Het deel voor verdere bewaring krijgt nog een langdurige opslag in een van de panden van het lokaal bestuur.

Via Solva werd midden 2023 een **intergemeentelijk archivaris aangesteld** die de aanpak van ons archief verder zal trekken.

De intergemeentelijke archivaris zal gemeente en OCMW als één organisatie beschouwen in zijn werking. Het **archief- en leeszaalreglement**, alsook verdere richtlijnen die daaruit voortvloeien, geldt voor de hele geïntegreerde organisatie, zonder onderscheid tussen gemeente en OCMW. Het vernieuwde reglement werd goedgekeurd door de raden op 21 december 2023.

Voor een betere huisvesting en ontsluiting van het archief van het OCMW werd besloten om **maximaal OCMW-archief te verhuizen naar het depot in het administratief centrum**. Daartoe wordt eerst plaats vrijgemaakt in dit depot via archiefvernietigingen (steeds in afstemming met het Rijksarchief). De dozen die worden overgebracht, worden eerst gecheckt op mogelijke schimmels en waar nodig behandeld en vervolgens herverpakt in zuurvrije archiefdozen. De eerste verhuisbeweging staat in het voorjaar van 2024 gepland.

#### Tijd (indicator)



#### Tijd

Vertraagd

#### Geld (indicator)



#### Geld

#### (budget) Jaarrekening 2023

	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW

### A40241 Klantvriendelijk onthaal in OCMW en gemeente

#### Status

In onderzoek

#### Stand van zaken (indicator)



## Stand van zaken (toelichting)

De **make-over van de onthaalbalie in het OCMW** is vertraagd, maar nu wel mooi ingepast in de duurzaamheidsgedachte. Eind februari 2021 keurde de gemeenteraad immers de toetreding tot het raamcontract van de Vlaamse Overheid goed, waarbij ons lokaal bestuur kan afnemen voor studie en plaatsing van refurbished meubilair op projectbasis. Refurbished kantoormeubelen worden steeds vaker toegepast bij de inrichting van een werkplek. Door gebruikt kantoormeubilair technisch te controleren en waar nodig te voorzien van nieuwe onderdelen of stoffering zijn deze een kwalitatief en voordelig alternatief voor nieuwe kantoormeubelen. Ze dragen bij aan een beter milieu en maatschappelijk verantwoord ondernemen door minder afval en minder gebruik van nieuwe grondstoffen.

Begin maart 2021 keurde het college van burgemeester en schepenen de eerste afname van het vermelde raamcontract goed, met name voor de herinrichting van de OCMW-balie. Begin juli 2021 vond een eerste vergadering plaats met alle betrokken collega's en de interieurarchitecte. Het ontwerp moet gericht zijn op een betere klantgerichte dienstverlening door de ruimte een nieuwe look & feel te geven naar het voorbeeld van het vernieuwde onthaal in het administratief centrum. Begin september 2021 bezorgde de interieurarchitecte een eerste ontwerpvoorstel voor de nieuwe balie. Een aantal opmerkingen werden gemaakt door de betrokken collega's. Midden oktober 2021 werden de aangepaste plannen ontvangen. Op basis van deze plannen bezocht de firma de locatie met een aantal aannemers die prijs opmaakten voor de werken. De offerte voor de werken werd begin december bezorgd. Jammer genoeg bedraagt de offerte het viervoudige van het beschikbare budget. Er werd in de loop van 2022 onderzocht of een aantal werken door onze eigen arbeiders van de dienst Facility uitgevoerd konden worden om zo de kosten te drukken. Het baliemeubel zou door externen op maat gemaakt worden. Door de sterk gestegen materiaalprijzen waren de in de tweede helft van 2022 ontvangen offertes voor het baliemeubel alleen al duurder dan het beschikbare budget voor de volledige make-over. Er werden alternatieven onderzocht om de nieuwe balie toch centraal in de ontvangstruimte te plaatsen. De zichtbaarheid en klantvriendelijkheid is dan immers heel wat beter voor bezoekers en medewerkers. De werken zullen een combinatie worden van werken in eigen beheer en uitbesteding. Deze worden in principe uitgevoerd in 2024.

Eind april 2021 werd de upgrade van ons **documentmanagementsysteem** geïnstalleerd en volgden opleidingen voor alle gemeentediensten om met de nieuwe versie aan de slag te kunnen. Hierbij werd ingezet op digitale of fysieke opleidingen in kleine groepjes naargelang de noden van de diensten. We zorgden ook voor duidelijke instructiefiches, een beknopte handleiding en handige filmpjes om iedereen wegwijs te maken. De upgrade was belangrijk in het kader van informatieveiligheid omdat alle acties en consultaties in het pakket voortaan gelogd worden. Met de toetreding tot de courante release van het programma kunnen issues i.v.m. ondersteuning en security ook makkelijker opgevolgd worden door de leverancier. Met de overgang werden onze servers bovendien meteen geïnstalleerd in ons nieuwe datacenter. In 2023 werd bekeken of het huidige documentmanagementsysteem nog voldoet aan de verwachtingen van onze organisatie en werd een marktonderzoek opgezet. We bekeken verschillende demo's van softwareleveranciers en spraken met verschillende lokale besturen om de theorie aan de praktijk te toetsen. Eind 2023 lichtte de dienst ICT haar huidige en toekomstige projecten toe, waaronder de mogelijke uitfasering van het huidige dure documentmanagementsysteem en de opstart van een goedkoper postregistratiepakket. De projectfiches zitten in de eindfase en in 2024 zetten we deze projecten op de rails.

## Tijd (indicator)



## Tijd

Vertraagd

## Geld (indicator)



## Geld

Zie ook A40114 voor de make-over van de balie in het OCMW

### (budget) Jaarrekening 2023

	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
<b>I</b> <b>Investing</b>			
Uitgaven	0,00	0,00	0,00
<b>Totaal Investering</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

## A40242 Dagelijks instaan voor professionele basisdienstverlening voor al onze producten

### Status

Continu

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

Via het digitale afsprakensysteem kunnen we cijfergegevens monitoren over het aantal bezoekers, wachttijden, gevraagde producten, ... bij de dienst Burgerzaken. We lijsten enkele interessante tabellen voor de dienst op.

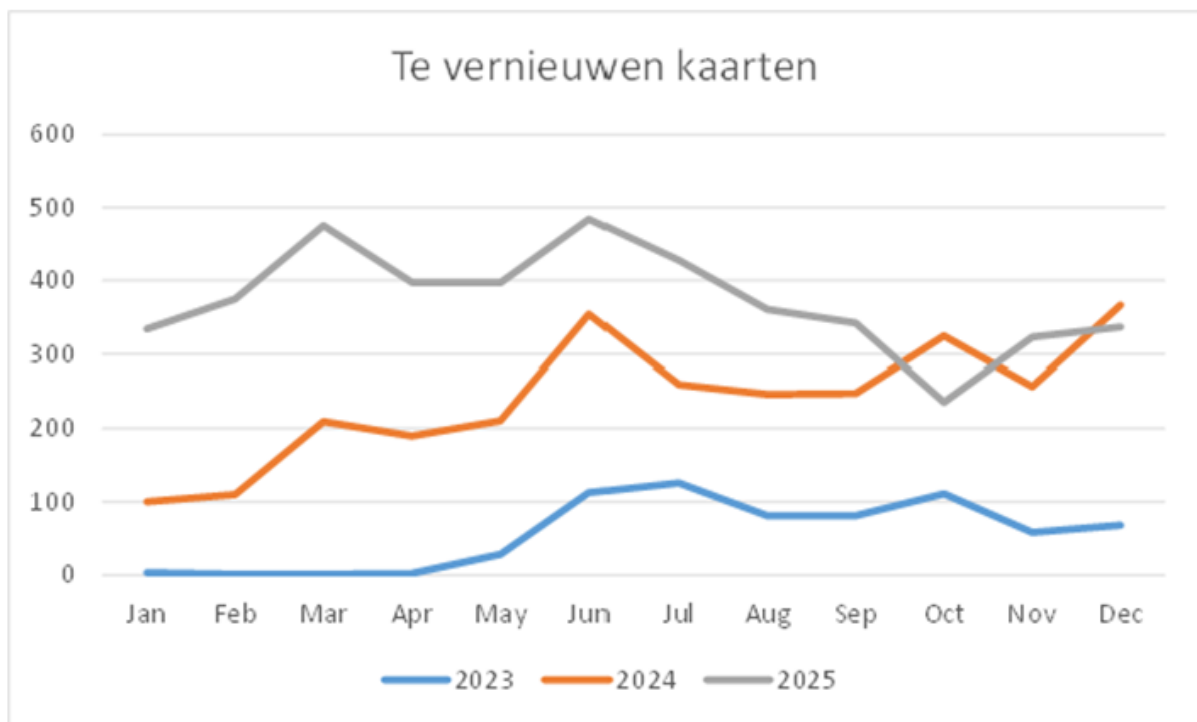
### Aantal klantencontacten

Dit betreft alle transacties waarvoor een burger een afspraak maakte bij de dienst Burgerzaken én zich effectief aanmeldde (sinds ingebruikname afsprakensoftware). Het effectieve cijfer zal nog iets hoger liggen aangezien er dagelijks een aantal spoedgevallen zonder afspraak worden behandeld die niet in het systeem opgenomen worden.

	2e half 2020	1e half 2021	2e half 2021	1e half 2022	2e half 2022	1e half 2023	2e half 2023
<b>Aantal klantencontacten bij Burgerzaken (op afspraak &amp; aangemeld)</b>	5161	5175	5436	5752	5544	6334	5915



Noteerden we begin 2020 nog minstens 1200 tot 1500 fysieke klantencontacten bij de dienst Burgerzaken per maand, dan is dit gedaald naar 1000 contacten per maand of minder in de volgende jaren. Heel wat zaken worden nu via de post, telefonisch of digitaal afgehandeld door de dienst (zie verder) en ook inwoners worden gesensibiliseerd in het gebruik van ons uitgebreid digitaal loket waardoor ze in veel gevallen geen verplaatsing of afspraak hoeven te maken bij onze medewerkers. In maart 2022 zien we een opvallende stijging van het aantal klantencontacten, die grotendeels te verklaren valt door de dienstverlening aan Oekraïense gezinnen. In 2023 zet de stijging van het aantal klantencontacten zich voort. Dat is te wijten aan de automatische oproepingen voor de vernieuwingen van de rijbewijzen die de FOD Mobiliteit introduceerde en de golf van hernieuwing van de elektronische identiteitskaarten die op de dienst af komt.



### Meest gekozen producten in 2023

De meest gevraagde producten bij de dienst Burgerzaken waren dit jaar:

- aanvraag (voorlopig) rijbewijs
- aanvraag eID
- aanvraag internationale reispas

De aanvraag van een rijbewijs is nog steeds de meest voorname reden om een bezoek te brengen aan de dienst Burgerzaken.

### Wachttijd (tijd tussen aanmelding in het AC en oproep door loketmedewerker)

De gemiddelde wachttijd voor een bezoeker na aanmelding in het AC ligt tussen de 4 en 5 minuten. Onze bezoekers worden dus zeer snel opgeroepen door een van de medewerkers aan het loket en bij vroegtijdige aanmelding vaak zelfs vóór hun afspraaktijd al aan het loket bediend.



	1e helft 2020	2e helft 2020	1e helft 2021	2e helft 2021	1e helft 2022	2e helft 2022	1e helft 2023	2e helft 2023
<b>Gemiddelde wachttijd</b>	3,47	4,33	3,68	4,29	4,04	4,47	4,23	4,48

### Transactietijd (tijd aan het loket)

Een afspraak aan het loket werd gemiddeld op iets meer dan 7 minuten door een medewerker van de dienst Burgerzaken afgehandeld.

	1e helft 2020	2e helft 2020	1e helft 2021	2e helft 2021	1e helft 2022	2e helft 2022	1e helft 2023	2e helft 2023
<b>Gemiddelde transactietijd</b>	6,41	7,21	7,71	7,50	7,64	7,52	8,06	7,38

### Aantal aanvragen digitaal loket Burgerzaken

Het belang van het digitaal loket neemt steeds meer toe:

	2e helft 2019	1e helft 2020	2e helft 2020	1e helft 2021	2e helft 2021	1e helft 2022	2e helft 2022	1e helft 2023	2e helft 2023
<b>Aanvragen digitaal loket Burgerzaken</b>	738	1147	1852	1995	1987	2350	2144	2765	2756

Zie ook A40003 (Vernieuwing en actualisering website en digitaal loket) voor meer cijfermateriaal over onze digitale dienstverlening.

Meer over Denderleeuw in cijfers.

### Tijd (indicator)



Tijd

### Geld (indicator)



Geld



### (budget) Jaarrekening 2023

	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
<b>I</b>			
<b>Investing</b>			
Uitgaven	0,00	0,00	0,00
<b>Totaal Investing</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

### Financiële tabel BD402 - Kwaliteit voorop in onze interne werking

.	Rekening 2022	Rekening 2023	MJP 2023 NIEUW
<b>Exploitatie</b>			
Ontvangsten	874.987	971.318	926.748
Uitgaven	186.534	162.777	234.700
<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>688.454</b>	<b>808.540</b>	<b>692.048</b>
<b>Investing</b>			
Uitgaven	439.869	491.031	1.022.614
<b>Totaal Investing</b>	<b>-439.869</b>	<b>-491.031</b>	<b>-1.022.614</b>

Opvolgingsrapportering

# 2020

