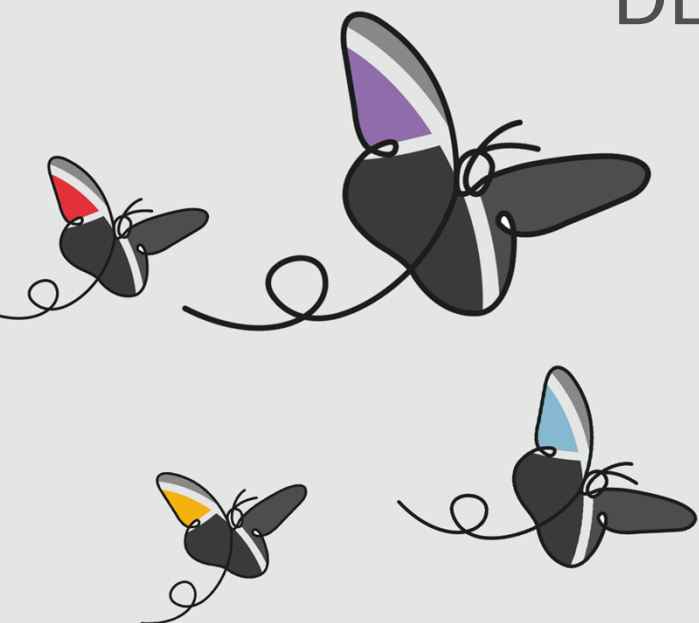


Denderleeuw *in beweging*



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





AP40000 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

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Investering		
Totaal Investering	0,00	-5.000,00

Trekker CBS: Andy Depetter

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2020

Uitgevoerd

**Stand van zaken**

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 leidinggevendenden 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.

**Tijd**

Versneld uitgevoerd



Geld

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

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Investering		
Totaal Investering	-81.311,54	-113.865,99

Trekker CBS: Sofie Renders, Alberic Sergooris, Marnick Vaeyens

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2022

In uitvoering

Stand van zaken

In 2019 werd een **uitgebreid marktonderzoek** gevoerd naar een softwareleverancier voor een webshop voor het aanbod vrije tijd en het aanbod buitenschoolse kinderopvang. De leverancier die als beste uit de bus kwam, had echter nog een testtraject met lokale besturen lopen. We wachtten de concrete feedback af vooraleer verdere stappen te zetten.

Op 18 mei 2021 werd de **opdracht gegund** aan eze/Tjek. Hierop startte de inhoudelijke voorbereiding en implementatie van de nieuwe software.

Sinds 2 augustus 2021 werken de diensten Vrije Tijd en Buitenschoolse Kinderopvang via de **vernieuwde webshop**. Dit houdt in dat webshopgebruikers vanaf die dag een nieuw gezinsprofiel kunnen aanmaken. Alle bestaande gebruikers in onze oude webshop werden hierover via mail in kennis gesteld.

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.

Beide modules verschillen licht in gebruik en in de aanmaak van een webshop-account: enerzijds als gezin, anderzijds als particulier/vereniging. Deze modules zijn in de front bruikbaar door onze inwoners en werken vlot. Ook de synchronisatie tussen eze (programma VT) en Reinaert/Tjek (programma BKO) loopt naar behoren. Aangezien wij naast Holsbeek (pilotgemeente) één van de eerste gemeenten zijn met een zeer uitgebreide synchronisatie bevat dit nog wat kinderziektes. Deze worden momenteel uitgeklaard door beide leveranciers.

- In december 2021 werden de **modules 'Zaal- en materiaalverhuur'** gelanceerd. Beiden werken a.d.h.v. een particulier of verenigingsprofiel. Verenigingen werden gecontacteerd, ontvingen een instructiefilmpje en werden gevraagd zelf een klantenprofiel aan te maken.



Deze modules zijn in de front nog niet beschikbaar. Dit houdt in dat men online nog geen aanvragen kan indienen. Dit zal vanaf mei 2022 mogelijk gemaakt worden. De nadruk lag vooral op het hebben van een alternatief voor ReCreateX gezien deze samenwerking op 31/12/2021 werd stopgezet.

	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal profielen aangemaakt door gezinnen	100	5			
Aantal profielen aangemaakt door particulieren/verenigingen	195				



Tijd

Vertraagd: momenteel enkel modules inschrijvingen en tickets online, naast het aanmaken van een gezins- en/of klantenprofiel. Lancering modules zaal- en materiaalverhuur uitgesteld naar mei 2022 ten gevolge van uitstel startdatum nieuw retributie- en huishoudelijk reglement Vrije Tijd.



Geld

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

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Investering		
Totaal Investering	0,00	0,00

Trekker CBS: Alberic Sergooris

Startdatum: 01-01-2021 Einddatum: 31-12-2022

In onderzoek



Stand van zaken

De budgetten voor het zelfuitleensysteem, onderdeel van aanpassing meerjarenplan 2021, werden goedgekeurd in de vergadering van de gemeenteraad van 21 december. De projectfiche werd goedgekeurd door het schepencollege op 8 december 2021. Het bestek voor de gunning van de opdracht wordt op dit moment voorbereid.



Tijd



Geld

A40003 Vernieuwing en actualisering van de website en het digitaal loket

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Investering		
Totaal Investering	-16.627,82	-47.604,20

Trekker CBS: Marnick Vaeyens

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2021

In uitvoering

Stand van zaken

Begin januari 2021 ging onze **nieuwe website online**. Dit ambitieuze doel werd gehaald door enorme inspanningen van het gemeentelijke SPRINT-webteam onder leiding van de communicatiedienst en onze nieuwe webbouwer Paddle. Door het wegvallen van de ondersteuning bij de websitebouwer van dat moment & de coronacrisis was het project van de totale vernieuwing van de website immers eind 2020 versneld opgestart. De noodzaak voor een performante, toegankelijke en gebruiksvriendelijke website werd snel en dringend voelbaar naarmate de coronacrisis verder escaleerde, in het bijzonder vanaf de periode van lockdown en de invoering van het werken op afspraak. Ook binnen de crisiscommunicatiecampagne speelde en speelt de website als centraal informatiepunt een cruciale rol. Er werd in 2021 dan ook een **overzichtelijke deelsite rond corona en het vaccinatiecentrum Denderdal opgezet**.

Op basis van analyses van de huidige website en de algemene trends binnen webontwerp en digitale communicatie werden een eerste concept en design mbt de functionaliteiten en navigatie van de nieuwe website uitgetekend. Speerpunten zijn

- het strakke, responsieve ontwerp voor de webpagina's,
- een sobere startpagina met een centrale en sterke zoekfunctie en 10 toptaken,
- de verdere uitbouw van het digitaal loket en
- een koppeling met de UiT-databank.

Een nieuwe navigatiestructuur werd uitgetekend en de productencatalogus op de huidige website werd grondig geüpdatet en stelselmatig overgezet naar het nieuwe content management systeem, dat op het gloednieuwe Drupal 9 platform draait.

Ook de **integratie van Mijn Burgerprofiel** werd meteen meegenomen in het project. Via Mijn Burgerprofiel, een initiatief van de Vlaamse overheid met samenwerking van alle overheden in ons land, kunnen burgers veilig aanmelden en surfen op de overheidswebsites van de federale, Vlaamse en lokale overheid. De integratie van Mijn Burgerprofiel in de nieuwe website, en de koppeling met de eBox voor burgers, werd meteen na de livegang geïmplementeerd in samenwerking met Informatie Vlaanderen en Paddle. Voor het Covid Safe Ticket bleek dit ook een grote meerwaarde. Ook werd een koppeling gelegd tussen de Cevi-toepassing voor adreswijzigingen en de DOSIS-toepassing (Dossierstatusinformatie) van



de Vlaamse overheid, waardoor burgers de status van hun dossier nu ook via Mijn Burgerprofiel en eBox kunnen opvolgen.

Denderleeuw zet al enkele jaren hard in op de **digitalisering van haar dienstverlening én organisatiestructuur**. De nieuwe 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 enerzijds de **webloketten eGovFlow Burgerzaken- Strafreger en Eagle** (aanvraag en behandeling van vergunningen inname openbaar domein) en anderzijds de **eigen webformulieren**. De nieuwe module webformulieren maakt het mogelijk om complexere online formulieren te maken die ook gebruiksvriendelijk zijn. Sinds de start in januari tot eind december 2021 werden maar liefst 86 webformulieren gemaakt (op de 'oude' website hadden we 34 webformulieren).

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal aanvragen via webformulieren	1079	1515	4483				

De meest gebruikte webformulieren zijn:

- de meldingskaart (705),
- het afsprakenformulier (774 aanvragen; in dit cijfer zitten dus niet de aanvragen via de afsprakenmodule voor de dienst Burgerzaken),
- aanvraag voor een conformiteitsattest (402),
- aanvraag Belgische nationaliteit (116),
- aanvraag notariële inlichtingen (182),
- de melding van de organisatie van een evenement (119),
- de aanvraag financiële tussenkomst in afvalfactuur (103),
- afspraak labelen (brom-)fiets (82) en
- de inschrijvingen voor Blokspot (121).

Ook onze **sollicitatieprocedures** verlopen grotendeels online via een webformulier. Ook dit gaat vlot: in 2021 werden een 20-tal sollicitatieformulieren aangemaakt, samen goed voor 420



sollicitaties op vacatures en 67 spontane sollicitaties. Andere specifieke en tijdelijke formulieren in 2021 waren

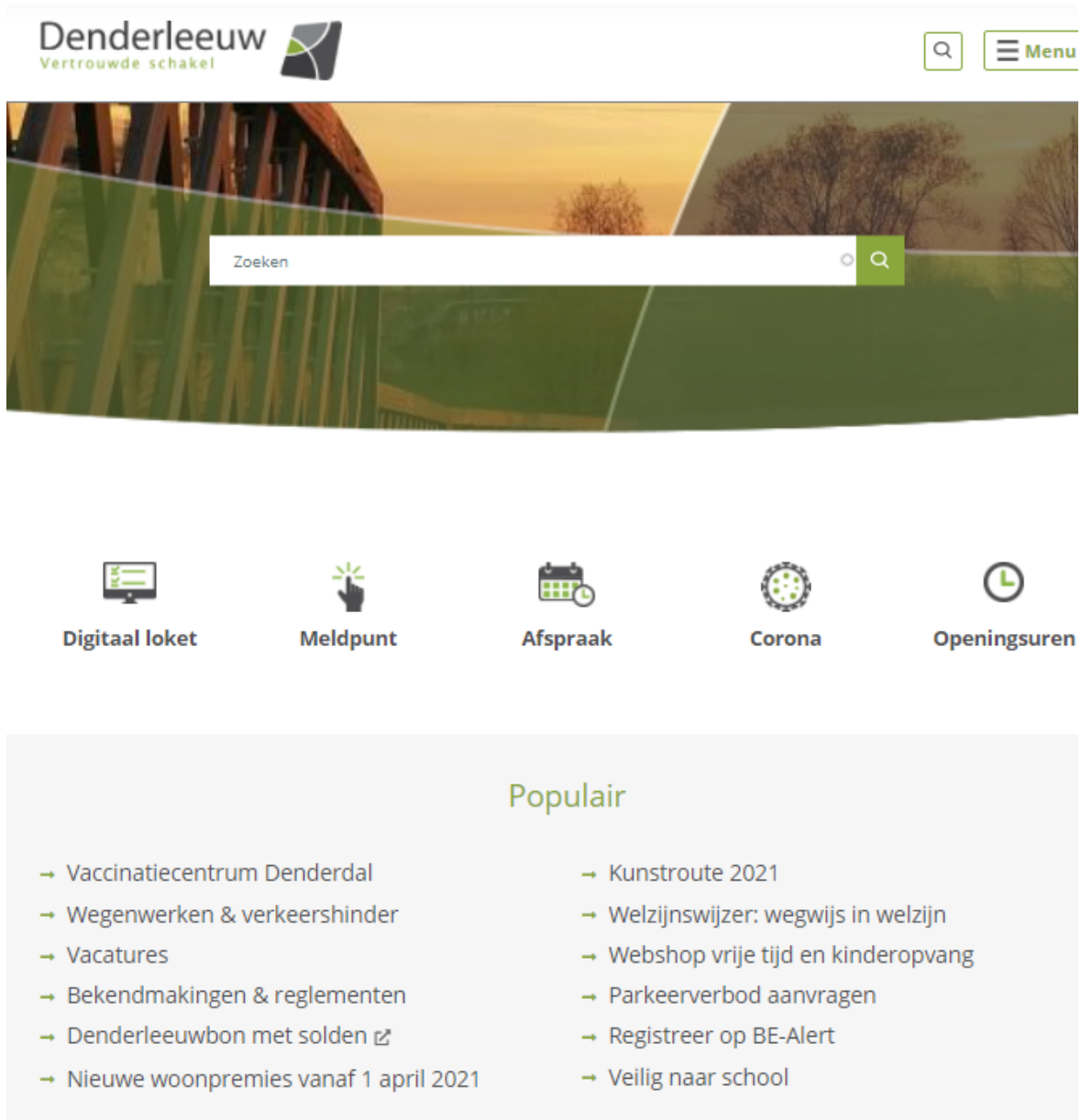
- de teruggave van het saldo van de geldbeugel van de 'oude' webshop Vrije Tijd (597),
- de bevraging rond de volkstuinen (34) en
- de inschrijvingen voor onder meer de webinars Week van de Opvoeding (78), Kom (r)uit je kot (39) en de online infovergadering CAR (28).
- Ook de inschrijvingen voor enkele participatiemomenten verliepen online: herbestemming kerk Iddergem (35), Vrijetijdshuis (49) en jongerenplek Biestbaan (28).

In augustus 2021 werd bovendien een **nieuwe webshop voor Vrije Tijd en Kinderopvang gelanceerd**. De 'oude' webshop bleek niet langer performant noch gebruiksvriendelijk voor de medewerkers en de bezoekers. Er werd een nieuwe leverancier gezocht en zowel de



nieuwe backoffice als de front-end werden in 2021 geïmplementeerd. Voor 2022 staat ook de uitrol van nieuwe modules voor zaal- en materiaalverhuur op het programma.

Zie ook A40001 **Digitaal platform verder uitbouwen voor aanbod vrije tijd en Huis van het Kind** - A40242 **Dagelijks instaan voor professionele basisdienstverlening voor al onze producten** - ...



■ **Tijd**
Versneld

■ **Geld**



ACTIEPLANNEN

AP4001 Korter op de bal spelen in dienstverlening

ACTIES

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

(Budget) Jaarrekening

	0,00	0,00
--	------	------

Trekker CBS: Andy Depetter

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2021

In onderzoek



Stand van zaken

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



Geld

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

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Investering		
Totaal Investering	0,00	0,00

Trekker CBS: Jo Fonck

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2021

In onderzoek



Stand van zaken

In samenwerking met de gemeente Haaltert is info ingewonnen over de beschikbare track&trace-systemen. Een bestek voor de aankoop is in opmaak. Omwille van de extra werklast die de coronacrisis opleverde voor de dienst Facility is dit bestek nog niet afgerond en werd dit uitgesteld. Er wordt gemikt op 2023 om dit project concreet op de



rails te zetten. Bedoeling is dat elk dienstvoertuig uitgerust wordt met het systeem zodat we o.b.v. data-analyse o.a.:

- de routes kunnen optimaliseren
- het brandstofverbruik en CO₂-uitstoot kunnen verminderen
- herinneringen krijgen wanneer een voertuig op onderhoud moet
- de gegevens van de wagen centraal kunnen beheren
- een langetermijnplanning voor beheer van het rollend materieel kunnen opmaken



Tijd

Vertraagd. Er wordt gestreefd naar een bestekopmaak in de tweede helft van deze legislatuur.



Geld

A40012 Moderniseren van meldpunt en klachtenbehandeling

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Investering		
Totaal Investering	0,00	-1,00

Trekker CBS: Andy Depetter

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2021

In uitvoering



Stand van zaken

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.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal geregistreerde meldingen bij ons lokaal bestuur	958	842				



- 
Digitaal loket
- 
Meldpunt
- 
Afspraak
- 
Corona
- 
Openingsuren

Tijd

Geld

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

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Investering		
Uitgaven	97.939	0
Totaal Investering	-97.939	0



Opvolgingsrapportering

2020

