

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

ACTIES

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

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Investering		
Totaal Investering	-30.633,50	-42.248,26

Trekker CBS: Marnick Vaeyens

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2025

In uitvoering

**Stand van zaken**

Het **Document Management Systeem 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 al om dossiers aan te maken en op te volgen. Het nieuwe platform Corsa ADW werd begin 2021 succesvol gelanceerd en ging gepaard met organisatiebrede 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.

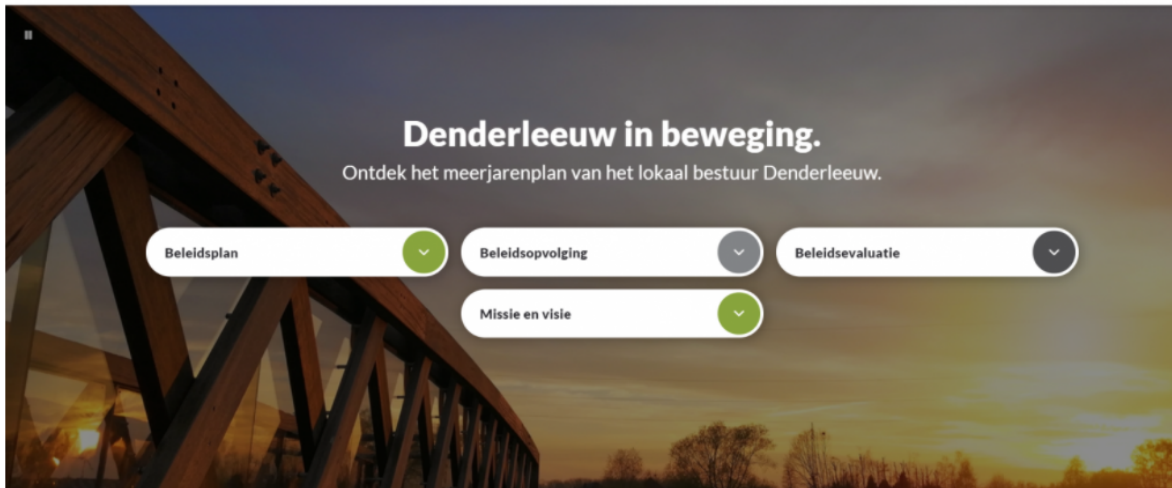
Ook de **notuleringstoepassing Cobra** situeert zich in de mid-office. De software werd medio 2020 gemigreerd naar het datacenter en begin 2021 volgde een update van Cobra@Home (voor raadsleden) en van Cobra zelf (voor medewerkers) om te voldoen aan de nieuwe verplichting van hogerhand, genaamd LBL0D (lokale besluiten als gelinkte open data). Medio 2021 schafte de Vlaamse overheid het loket voor toezicht af. Sindsdien moeten alle softwareleveranciers van notuleringspakketten gelinkt notuleren toelaten via open standaarden. Lokaal Bestuur Denderleeuw behoorde bij de pioniers die deze overstap succesvol realiseerde. Volgende stap is de invoering van de **digitale handtekening in het pakket**. Dit wordt voorzien in 2022.

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 jaarrekening en de opvolgingsrapportering werden in 2021 al 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 platform www.denderleeuw.beweging.be 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



Geld

A40201 Ontwikkeling van een moderne digitale werkplaats voor onze medewerkers

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Exploitatie		
Totaal Exploitatie	-170.379,82	-155.000,00
Investing		
Totaal Investing	0,00	0,00

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2025

In uitvoering



Stand van zaken

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 plaatsafhankelijk werken volledig mogelijk gemaakt is 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: de verdere uitrol van Microsoft 365 en de centrale Teams-hub, de vernieuwing van de telefonie, de doorgedreven implementatie van een digitaal handtekenplatform, de verdere uitbouw van ons notuleringspakket Cobra, de vernieuwing van de softwaretoepassingen van de diensten Kinderopvang en Vrije Tijd, de upgrade van Corsa, de uitrol van Pepperflow voor de opvolging van de meerjarenplanning, de lancering van een nieuwe website 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... Ook al deze projecten zijn uitgerold of zitten al in de pijplijn.



Tijd

Versneld



Geld

A40202 Digitaal informatie- en archiefbeheer in de organisatie optimaliseren

(Budget) Jaarrekening



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

Trekker CBS: Marnick Vaeyens

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2025

In onderzoek



Stand van zaken

In 2019 werd een **archiefaudit** uitgevoerd die resulteerde in verschillende verbetermaatregelen. Deze werden voorgelegd aan onze Informatieveiligheidscel en worden opgenomen in ons organisatiebeheersingssysteem.

Onze archivaris volgt de ontwikkelingen op vlak van **digitaal archiefbeheer** van nabij op om te kijken wat interessant kan zijn voor onze organisatiegrootte.

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 worden nog verdere stappen gezet om tot een goede uitvalsbasis voor informatie te komen, in vorm van richtlijnen/procedures als handleiding voor de medewerkers.

Ons **documentmanagementsysteem** Corsa onderging in het voorjaar van 2021 een belangrijke upgrade. Het onderdeel dossiervorming zal stelselmatig worden uitgebreid naar de diensten die hier nood aan hebben.



Tijd



Geld

A40203 Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Investering		
Totaal Investering	-1.754,50	-3.000,00

Trekker CBS: Marnick Vaeyens

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

In uitvoering



■ Stand van zaken

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 tijdswinst 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 heeft in 2020 al verkennend marktonderzoek gedaan 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. Dit wordt medio 2022 voorzien, net zoals de koppeling met Vergunningen.net. Daarna volgt de implementatie in het postregistratiesysteem Corsa.

■ Tijd

Door de coronacrisis loopt het project vertraging op. Doelstelling was om met eSignFlow te kunnen starten op 1 januari 2022 voor het digitaal ondertekenen in Cobra en Vergunningen.net. De streefdatum voor deze opstart is verlegd naar 1 juni 2022. De implementatie in Corsa zal in een later fase van start gaan, vermoedelijk begin 2023.

■ Geld

A40204 Nieuwe (virtuele) telefooncentrale implementeren voor de hele organisatie

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Investering		
Totaal Investering	0,00	-55.000,00

Trekker CBS: Marnick Vaeyens

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 01-05-2022

In aanbesteding

■ Stand van zaken

Onze klassieke telefooncentrale is aan vervanging toe. Niet alleen is de technologie verouderd, ook wordt het hierdoor steeds moeilijker om nieuwe nummers toe te kennen. Zeker als iemand zich verplaatst naar een nieuwe werkplek is het door de bedrading in de



telefooncentrale bovendien niet evident om de verhuis van het telefoonnummer eenvoudig te regelen.

Binnen onze policy om meer gebruik te maken van cloud- en internettechnologie is het dan ook logisch om de overstap te maken naar internettelefonie of VoIP (Voice over IP). In 2021 heeft de dienst ICT verkennend marktonderzoek gedaan rond VoIP. Net voor het jaareinde van 2021 werd deze opdracht gegund aan Proximus. In 2022 zal de VoIP-telefonie via Microsoft Teams gefaseerd uitgerold worden in de organisatie.



Tijd

Gegund



Geld

A40205 Digitaliseren van het gemeentelijk gebouwenbeheer

(Budget) Jaarrekening

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

Trekker CBS: Jan De Nul

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

In onderzoek



Stand van zaken

Verschillende firma's hebben in het verleden een toelichting over hun gebouwensoftware gegeven. De diensten Facility en ICT wensen de ervaring van andere lokale besturen met dergelijke softwarepakketten te onderzoeken. Omwille van de coronacrisis is dit nog niet gebeurd. Daarna zal een bestek opgemaakt worden voor de aankoop van een software voor het gebouwbeheer.



Tijd

Vertraagd



Geld

A40206 Verder digitaliseren van geografische informatie

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Investering		



Totaal Investering	-2.645,69	-10.000,00
--------------------	-----------	------------

Trekker CBS: Yves De Smet, Marnick Vaeyens

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2025

In uitvoering



Stand van zaken

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

Door de coronacrisis is er geen update van het GINNO (Gegevensmodel voor Gemeentelijke Inventarisaties in het Openbaar domein) gebeurd. Deze update is afhankelijk van onze partners en is voorzien voor 2022.



Tijd



Geld

ACTIEPLANNEN

AP4021 Interne processen optimaliseren

ACTIES

A40210 Archiveringsrichtlijnen (verder) verduidelijken en implementeren in onze organisatie

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Exploitatie		
Totaal Exploitatie	0,00	-10.000,00

Trekker CBS: Andy Depetter

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2025

In onderzoek



Stand van zaken

In januari 2020 heeft de archivaris de maatschappelijk werkers kennis laten maken met de nieuwe selectierichtlijnen voor het OCMW. Na deze kennismaking was het de bedoeling om werkbezoeken bij omliggende OCMW's af te leggen en nadien per cluster samen te zitten om hun specifieke selectierichtlijnen verder onder de loep te nemen. Deze



overlegmomenten werden uitgesteld gezien corona een stijging aan hulpvragen binnen de sociale dienst van het OCMW met zich meebracht en daar prioriteit aan gegeven werd.

Begin 2021 startten twee nieuwe hoofdmaatschappelijk werkers in de sociale dienst van het OCMW. De interne reorganisatie van de sociale dienst kreeg toen voorrang op het uitwerken en implementeren van nieuwe selectierichtlijnen voor de sociale dienst door onze archivaris. Met de komst van een administratieve kracht in het OCMW, werden voorbereidende taken voor het schonen van het archief uitgevoerd. Eind 2021 namen we afscheid van onze archivaris. Er wordt gezocht naar externe ondersteuning.



Tijd

Vertraagd



Geld

A4021 Informatieveiligheid voorop in het verwerken van persoonsgegevens van burgers

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Exploitatie		
Totaal Exploitatie	-11.465,90	-15.000,00

Trekker CBS: Andy Depetter

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2025

In uitvoering



Stand van zaken

Deze actie wordt opgenomen in nauwe samenwerking met onze Data Protection Officer (DPO) via C-Smart. De resultaten van de **audit informatiebeveiliging** leidden samen met focusgesprekken met alle diensten tot een mooie basis voor een **nieuw informatieveiligheidsplan**, dat op 25 februari 2021 werd goedgekeurd door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn. Tegelijkertijd werd de **samenstelling van de informatieveiligheidscel herbekeken** en aangepast naar DPO (voorzitter), financieel directeur, vertegenwoordiging dienst Organisatie en dienst ICT, diensthoofd Burgerzaken en Onderwijs, schepen ICT en/of Organisatie en afdelingshoofd Facility (op uitnodiging).

Op 26 januari 2021 werd het **informatieveiligheidsplan van de gemeenteschool geëvalueerd en aangepast** in samenspraak met de DPO en schooldirecteur.

Op 3 maart 2021 werd een **infosessie gehouden om nieuw in dienst getreden leidinggevenden te sensibiliseren op vlak van informatieveiligheid.**

De **informatieveiligheidscel** kwam regelmatig bijeen in 2021 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 informatieveiligheidscel op 5 januari , 26 januari , 22 juni en 21 september 2021.

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

■ **Tijd**

■ **Geld**

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

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Exploitatie		
Totaal Exploitatie	0,00	-45.000,00

Trekker CBS: Andy Depetter

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2025

In onderzoek

■ **Stand van zaken**

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. Zoals decretaal bepaald werd het jaarverslag organisatiebeheersing 2019 (2de semester) voor gemeente en OCMW vóór eind juni voorgelegd aan de raadsleden ter goedkeuring, met name tijdens de zitting van 23 juni 2020. Dit rapport werd nog opgesteld aan de hand van het jaaractieplan organisatiebeheersing en het kader dat tot eind 2019 werd toegepast. In de loop van 2020 was het de bedoeling een volgend actieplan op te maken aan de hand van het nieuwe kader met focus op risico's en beheersmaatregelen en met input vanuit de diensten. Dit is nog niet gerealiseerd. Wel werd het jaarverslag organisatiebeheersing 2020 voorgelegd aan de raadsleden op de zitting van 29 juni 2021 aan de hand van de Leidraad Organisatiebeheersing voor lokale besturen van Audit Vlaanderen. Hierin werd bij alle realisaties die werden opgesomd de link gelegd met de risico's en beheersmaatregelen uit de leidraad.

In het voorjaar van 2020 liep er een **audit Informatiebeveiliging vanuit Audit Vlaanderen** binnen onze organisatie die enerzijds bijkomende, onvoorziene werklast genereerde, maar uiteraard ook interessante werkpunten opleverde voor het nieuwe Informatieveiligheidsplan dat op 25 februari 2021 werd goedgekeurd door de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn. Deze acties zullen opgevolgd worden door onze Informatieveiligheidscel. Een aantal werkpunten werd al uitgevoerd in de loop



van 2020, ook in de eerste helft van 2021 werden al enkele acties afgevinkt. Zo realiseerden we al

- algemene aanmelding via multifactor-authenticatie en biometrie voor onze medewerkers,
- automatische vergrendeling van onze computers en laptops,
- automatische logging in de nieuwe versie van ons postregistratiepakket,
- beveiligde aanmelding voor raadsleden in de notuleeromgeving,
- ...

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 een communicatieraad opgestart met vertegenwoordiging vanuit het college/vast bureau, het managementteam en de communicatiedienst. Onder begeleiding van een externe communicatieconsultant worden de voorgestelde oplossingen opgevolgd, bepalen we communicatiedoelstellingen en KPI's, ...

In de loop van 2021 liep **een auditeur-in-opleiding van Audit Vlaanderen bij ons stage** om de werking van een lokaal bestuur te leren kennen en de concrete uitdagingen en pijnpunten beter te begrijpen. Dit om later deze inzichten te kunnen gebruiken in het uitvoeren van audits en het uitschrijven van werkpunten en positieve punten voor overheidsinstanties. Met heel wat diensthoofden werden 1-op-1 gesprekken gevoerd en ook het diensthoofdenoverleg werd bijgewoond. Onze collega's en organisatie werden bedankt voor de open houding en nieuwe inzichten.

Eind 2021 werd binnen het managementteam **afgesproken om in het voorjaar van 2022 met alle diensthoofden een workshop in te plannen rond organisatiebeheersing, indicatoren, ...**



Tijd

Het actieplan organisatiebeheersing op basis van het kader van Audit Vlaanderen moet nog uitgewerkt worden. Dit liep vertraging op door de coronacrisis die extra werkdruk met zich meebracht voor de dienst Organisatie.



Geld

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

(Budget) Jaarrekening

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

Trekker CBS: Sofie Renders

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

In uitvoering



■ Stand van zaken

In 2021 werd een **verdere clustering van de retributiereglementen** gerealiseerd. Volgende reglementen werden ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeenteraad (en vervolgens gepubliceerd op de website):

- Retributiereglement Wonen en ondernemen (GR. 28 januari 2021)
- Retributiereglement Burgerzaken (GR. 25 februari 2021)
- Retributiereglement Mobiliteit (GR. 25 maart 2021)
- Retributiereglement Openbare ruimte (GR. 29 juni 2021)
- Retributiereglement Inname openbaar domein + plaatsen & verwijderen van signalisatie

Naast aanpassingen aan de nieuwe benamingen op het vlak van stedenbouwkundige vergunningen en attesten (bv. de omgevingsvergunning) in het reglement van de afdeling Wonen & Ondernemen, werden onze **tarieven geüpdatet na een vergelijking met omliggende gemeenten en waar nodig rekening houdend met de aankoopkosten voor producten** (zoals een reispas of eID bij hogere instanties).

Voor Openbare ruimte werden de **tarieven voor uurlonen en gebruik van materialen** (voertuigen, ...) die doorgerekend worden, **aangepast aan de huidige kostprijs** (van een gemiddeld uurloon bijvoorbeeld).

Ook het huishoudelijk reglement voor de **buitenschoolse kinderopvang** werd vernieuwd (GR. 29 juni 2021) met hierin een **update van onze tarieven op basis van een benchmark bij andere lokale besturen**.

Op de planning voor 2022 staat de hernieuwing van volgende reglementen:

- Retributie parkeren
- Retributie Vrije tijd
- Retributie Financiën
- Retributie Communicatie
- Retributie Bib
- Retributie Nutsvoorzieningen
- Retributie Hulpverleningszone

■ Tijd

■ 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.



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

(Budget) Jaarrekening

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

Trekker CBS: Andy Depetter

In uitvoering



Stand van zaken

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 personenalarmen)**. Klanten werden in september en oktober 2019 per brief op de hoogte gebracht over de nakende stopzetting van de dienstverlening. In de brief werd hen aangeraden poets hulp te zoeken bij mutualiteiten of dienstenchequebedrijven werkzaam op Denderleeuws grondgebied, met indien nodig ondersteuning bij de zoektocht naar andere poets hulp aan huis.

De dienstverlening stopte met ingang van 1 januari 2020, met uitzondering van de poetsdienst aan huis. Het poetspersoneel van het OCMW kreeg in januari-februari 2020 allen een persoonlijk gesprek met de adjunct-algemeen directeur & de afdelingshoofden HRM en Facility. Hun toekomstige werkplaats/taken voor onderhoud in de gebouwen van gemeente en OCMW werd daar vastgelegd. Deze dienstverlening zou normaal stoppen op 1 juni 2020, maar door de lockdownmaatregelen in het kader van de coronacrisis werd al vanaf 12 maart 2020 niet meer aan huis gepoetst en werden de medewerkers al tijdelijk ingeschakeld in de werking van onze dienst Facility. Op het vast bureau van 28 april 2020 werd beslist de poets hulp aan huis niet meer terug op te starten gezien de beperkte tijd die nog restte en de nodige aanpassingen aan de werking (corona-beschermingsmateriaal, draaiboek, ...).

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. Na het stopzetten van het voor- en naschools leerlingenvervoer van de Vrije basisschool Welle en het GO!, was de gemeentelijke basisschool de enige school die dit nog aanbood in Denderleeuw. Bovendien is schoolnabijheid sinds de invoering van het centraal aanmeldingsregister een steeds belangrijker criterium. Ook de twee vestigingen van de gemeentelijke basisschool ambiëren buurtscholen voor Welle en Iddergem te zijn. In het kader van het kerntakendebat werd dan ook de vraag gesteld of deze dienstverlening nog moest aangeboden worden. De bus pikte enkel kinderen op binnen Denderleeuw, 1/3 zelfs binnen een straal van één kilometer van de school. Het busvervoer werd dan ook soms als goedkoper alternatief gezien dan onze buitenschoolse kinderopvang. Ook een gepaste personeelsbezetting vinden was niet altijd eenvoudig. Ook het kostenplaatje werd mee in overweging genomen waarbij de opbrengst van de rittenkaarten zelfs de brandstofkost niet dekten, nog los van de loonkost voor de chauffeur en begeleider. Na overleg met de directeur van de gemeentelijke basisschool en de diensten Onderwijs, Facility en Personeel & Organisatie werd duidelijk dat er overtuigende argumenten waren om de afschaffing van het busvervoer voor te stellen. De beslissing werd tijdig gecommuniceerd aan de



gebruikers en verder verspreid via de diensten Onderwijs en Communicatie zodat ouders een weloverwogen schoolkeuze konden maken.

Tijd

Geld

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

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Exploitatie		
Totaal Exploitatie	839.461,59	839.461,59

Trekker CBS: Jo Fonck

In uitvoering

Stand van zaken

Onder begeleiding van SOLvA werd in 2020 een **overlegplatform opgestart met 7 Dendergemeenten** (Geraardsbergen, Ninove, Liedekerke, Denderleeuw, Aalst, Lebbeke en Dendermonde). Dit gebeurde met het specifieke doel om subsidies te proberen binnenhalen van Vlaams, nationaal en Europees niveau, meer bepaald ter voorbereiding op calls die nog niet waren opengesteld. In eerste instantie (november 2020) dienden alle besturen hun eigen insteek te geven. Op basis van deze input werden ‘gemene delers’ gezocht (december 2020). Verder overleg in dit kader vond plaats zowel op ambtelijk (algemeen directeurs) vlak als op politiek vlak (burgemeesters). Betreffende de inhoudelijke grootste gemene delers werd overeenstemming gevonden. Aangezien een aantal van de betrokken gemeenten niet tot het werkingsgebied van SOLvA behoren, diende de intercommunale DDS (Dender, Durme en Schelde - waartoe o.a. Dendermonde behoort) te worden betrokken. Er werd ook de vraag gesteld of we de groep van kerngemeenten niet dienden uit te breiden tot de grotere Denderregio, maar dit werd niet weerhouden. Eventueel wel ad hoc per subsidieopportunity ook de andere besturen informeren. SOLVA kijkt ook met DDS hoe



de structuur en het financieel model er kan uitzien voor de organisatie van “subsidie engineering”. Dit werd afgesproken:

- Zomer 2021: voorbereiding van een financieel model, voorbereiding van een gemeenteraadsbesluit + eventueel overleg op de gemeenteraad voorstellen, overleg met Vlaanderen inplannen ifv regiovorming
- Najaar 2021: financieel plan ter goedkeuring + voorbereiding van de structuur ‘subsidie engineering’
- Najaar 2021 / voorjaar 2022: voorbereiding branding/communicatie (er wordt niet gesproken over een charter, maar wel over intergemeentelijke samenwerking)

Op 18 november 2021 vond het **congres 'Oost-Vlaanderen Vastgoed 2021'** plaats, een drukbezocht jaarevent voor Oost-Vlaamse bestuurders en vastgoedbeslissers. Een kans om te netwerken met ruim 120 publieke en private vastgoedbeslissers waaronder bestuurders en beleidsmedewerkers van de provincie, steden en gemeenten, investeerders, eigenaars, promotoren, beheerders, financiers, architecten, stedenbouwkundigen, planologen, aannemers, makelaars en adviseurs. In 1 namiddag gingen vooraanstaande schepenen en CEO's met deelnemers in gesprek over alle plannen, projecten en ambities in onze groeiregio. De directeur van SOLVA, Bart Wallays, werd gevraagd om er vanuit zijn functie de 'case' Denderleeuw' te presenteren. Dit betekent dat ook in de vastgoedmiddens stilaan geweten wordt dat er in Denderleeuw een en ander beweegt.



Denderleeuw volledig in transitie

Door haar hoge knooppuntwaarde heeft Gemeente Denderleeuw te kampen met (groot)stedelijke problematieken als nood aan bijkomende ruimte voor wonen en werken. **Bart Wallays**, directeur SOLVA, bespreekt de reeks aan vernieuwingsprojecten. Er is een zeer hoog ambitieniveau voor de gebiedsontwikkeling rond het station. En binnen de 13ha in het gebied Wolfsgracht willen de gemeente en SOLVA inzetten op kwalitatieve woonontwikkeling met bijzondere aandacht voor de belevingswaarde van deze open ruimte.

 Tijd

 Geld



ACTIEPLANNEN

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

ACTIES

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

(Budget) Jaarrekening

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

Trekker CBS: Sofie Renders

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2025

In uitvoering



Stand van zaken

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

De afgelopen maanden werd de focus gelegd op de **opmaak van processen en richtlijnen**, vooral met het oog op de expertise Wonen en Vreemdelingen. Ook werden de voorbije maanden richtlijnen uitgewerkt omtrent de interne dienstverlening. Deze richtlijnen en processen zullen in het eerste kwartaal van 2022 gefinaliseerd en voorgelegd worden aan het vast bureau en de algemeen directeur (in het kader van organisatiebeheersing).

In 2021 ging ook aandacht naar het **formaliseren van een reglement rond het besteden van Covid-middelen** (achterstallige facturen, tussenkomst laptops, ...).



Tijd

Vertraagd o.m. door bijkomende werkdruk voor de sociale dienst tijdens de coronacrisis



Geld

A40221 Meest kwetsbare klanten ondersteunen en begeleiden via zorgtrajecten

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Exploitatie		
Totaal Exploitatie	-750,00	-2.600,00

Trekker CBS: Sofie Renders

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2025



In uitvoering



Stand van zaken

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

- **Vzw Pin** biedt LOI-ers en cliënten van de sociale dienst **extra ondersteuning en zorg op het vlak van administratieve verplichtingen, regelen van praktische zaken, als brugfiguur bij taalproblemen, ...** Voor 2021 werden 150 uren voorzien voor de begeleiding van beide doelgroepen door deze vzw. Omwille van corona werden maar de helft van de voorziene uren gespendeerd.
- Daarnaast wordt ook **psychologische ondersteuning** aangeboden door een psychologe in huis, via De Hoofdzorg. Gemiddeld gaat dit over 35 zitdagen.
- 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 Group Intro. Deze organisatie staat in voor **individuele jobcoaching** (beslissing VB 14/04/2020). Dit voorjaar werden 2 cliënten in nazorg afgesloten zonder intensieve ondersteuning van Group Intro. De komende maanden zullen daar 3 cliënten bij komen.
- Individuele zorgtrajecten via een gezinszorgmedewerker zijn nog niet opgestart.

Er zal in 2022 extra ingezet worden op de bekendmaking van de werking van vzw Pin meer bij de (nieuwe) maatschappelijk werkers.

	2021	2022	2023	2024	2025
Gebruikte zorguren vzw PIN	75				
Aantal cliënten dat beroep doet op onze psychologische ondersteuning (gemiddeld 6 sessies per cliënt)	20				



Tijd

Vertraagd



Geld

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

(Budget) Jaarrekening



	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Exploitatie		
Totaal Exploitatie	-20.229,00	-35.585,00

Trekker CBS: Sofie Renders

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2025

In uitvoering



Stand van zaken

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 2021 afgesloten of vernieuwd:

- Convenant met vzw De Geburen mbt voedselhulp (RMW 25/02/2021). Hierbij nemen De Geburen formeel een taak van het OCMW over of vullen de taak van voedselbedeling aan.
- Samenwerkingsovereenkomst met De Hoofdzorg ikv psychosociale hulp voor cliënten (VB 15/03/2021): inschakeling van expertise.
- Samenwerking ondersteuning door FONS Groeipakket (CBS 18/05/2021): aanbod van de overheid om dichter bij de cliënten aanwezig te zijn.
- Samenwerking met vzw Pin in het ondersteunen van mensen van vreemde herkomst en andere kwetsbaren (VB 9/02/2021) + de zorgtrajecten (VB 22/06/2021): inschakeling van expertise (taalaspect, buddywerking, toeleiding).
- Goedkeuring toekenning nominatieve subsidie aan vzw Samenlevingsopbouw in het kader van schoolopbouwwerk secundair onderwijs 2021-2025 (GR 29/06/2021): inschakeling van expertise.
- Samenwerking met CAW/Niemandland voor het tijdelijk opvangen van daklozen (Bed Bad Brood) (RMW 22/12/2020). Uitbesteding van crisisopvang buiten de uren (en ook aanbod Aalst dat wordt uitgedragen in de regio).



Tijd

Op schema



Geld



AP4023 Efficiënt gebouwenbeheer

ACTIES

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

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Investering		
Totaal Investering	0,00	-10.000,00

Trekker CBS: Jan De Nul

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2025

In uitvoering

**Stand van zaken**

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.

**Tijd****Geld**

A40231 Uitvoeren kerkenbeleidsplan

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Investering		
Totaal Investering	-28.143,16	-452.688,31



Trekker CBS: Jan De Nul

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2025

In uitvoering



Stand van zaken

Het aangepaste aanbestedingsdossier voor de binnenrestauratie van de **kerk Sint Amandus Dorp** werd begin 2021 ter goedkeuring aan het Agentschap Onroerend Erfgoed voorgelegd. In juni 2021 is het verwarmingsdossier in aanbesteding gegaan. De ontvangen offertes werden onderzocht. In december 2021 zijn de werken gegund aan de economisch meest voordelige inschrijver. De startvergadering van de werken is gepland voor begin 2022.

In het kerkenbeleidsplan is voorzien dat de **kerk Sint Amandus in Iddergem** vanaf 2023 niet meer gebruikt zal worden voor erediensten. Gezien deze beschermde kerk eigendom is van de gemeente, moet de gemeente i.s.m. de kerkfabriek op zoek naar een herbestemming van het kerkgebouw. Via het Projectbureau Herbestemming Kerken wordt een haalbaarheidsstudie voor de herbestemming uitgevoerd. Om hen zoveel mogelijk relevante informatie mee te geven werd begin 2020 een participatietraject met burgers opgestart. Er werd ook gezocht naar geïnteresseerde partners die de nieuwe functie(s) van de kerk mee vorm kunnen geven.

Eind april 2021 stelden de architecten 4 mogelijke scenario's voor herbestemming voor. Deze scenario's werden toegelicht aan het college van burgemeester en schepenen en aan de kerkfabriek. In juni 2021 werd ook een tweede participatieavond georganiseerd voor geïnteresseerde burgers, waarbij de 4 scenario's werden toegelicht en de aanwezigen hun voorkeur konden uitspreken.

Rekening houdend met alle opmerkingen en aanvullingen werd begin juli 2021 een voorkeursscenario meegedeeld aan de architecten. Zij werkten dit scenario verder uit zodat alle betrokkenen zicht krijgen op de benodigde budgetten voor de herbestemming. In oktober 2021 werd dit uitgewerkte scenario voorgesteld aan het bestuur en de kerkfabriek. Op basis van deze vergadering kan het architectenbureau het eindrapport opmaken. In de loop van 2022 zal er gecommuniceerd worden naar de bevolking over de conclusies van het eindrapport. Ook de verder te nemen acties om het gekozen scenario in de toekomst te realiseren zullen ondernomen worden.



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. Eind juni zijn de offertes voor de verwarmingswerken ontvangen. Door verschillende door de wet op overheidsopdrachten verplichte administratieve handelingen heeft de gunning van de opdracht op zich laten wachten. Eind december 2021 is de opdracht gegund. De startvergadering is gepland voor begin 2022, waarna de werken in het voorjaar kunnen beginnen.

Door de coronacrisis en de hieruit voortvloeiende extra werklust voor de behandelende dienst heeft de haalbaarheidsstudie voor de **kerk van Iddergem** wat vertraging opgelopen. De kerk wordt pas ontwijd vanaf januari 2023, dus er rest nog voldoende tijd om het herbestemmingstraject op tijd af te ronden.



Geld

De benodigde budgetten voor de verwarmingswerken en de binnenrestauratie van **Sint-Amandus Dorp** zijn voorzien in het meerjarenplan.

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 moet op basis van het eindrapport van de haalbaarheidsstudie echter een plan van aanpak voor het vervolgetraject opgemaakt worden. Dit is voorzien voor 2022. Daarna kunnen concrete acties en hieraan gekoppelde budgetten voorzien worden.

ACTIEPLANNEN

AP4024 Naar een geïntegreerde werking voor gemeente en OCMW

ACTIES

A40240 De archiefwerking van de gemeente uitdragen binnen het OCMW

(Budget) Jaarrekening

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

Trekker CBS: Andy Depetter

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2025

In onderzoek

Stand van zaken

Om te voorzien in een betere huisvesting en ontsluiting van het 'oude' archief van het OCMW heeft er een marktverkenning plaatsgevonden. Hierbij zijn enkele interessante firma's aan bod gekomen. Elk met een eigen visie en mogelijkheden. Een mogelijke volgende stap in dit proces is het uitschrijven van een overheidsopdracht en het uitvoeren van de verschillende prioriteiten, rekening houdend met het beschikbare budget.

Voor het recente archief werden voorbereidende handelingen uitgevoerd in afwachting van de praktische uitwerking van selectielijsten. Voor het toekomstige archief wordt vooral gekeken naar digitale archivering. Verdere stappen hierbij worden genomen in 2022.

Tijd

Vertraagd

Geld

Bij het aanduiden van de firma voor de huisvesting en ontsluiting van het archief van het OCMW zal er per prioriteit moeten gekeken worden hoeveel budget er kan worden gespendeerd.



A40241 Klantvriendelijk onthaal in OCMW en gemeente

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Investering		
Totaal Investering	-2.102,98	-18.000,00

Trekker CBS: Andy Depetter

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

In uitvoering



Stand van zaken

De invoering van het documentmanagementsysteem van de gemeente bij het OCMW heeft vertraging opgelopen. Enerzijds omwille van een nieuwe versie van het pakket die zou worden ingevoerd, waarop werd gewacht zodat de OCMW-medewerkers niet 2x kort na elkaar met de software zouden moeten leren werken (oude en nieuwe versie). Anderzijds omdat de leverancier de geplande opleidingen in 2020 uitstelde omwille van het coronavirus.

Eind april 2021 werd de upgrade van het pakket 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.

De introductie van dit pakket bij de medewerkers van het OCMW staat ingepland voor 2022.

Intussen zijn we ook gestart met de **voorbereidingen voor de introductie van de digitale handtekening** die de uitgaande post een stuk efficiënter kan laten verlopen, bekijken we de nodige aanpassingen voor onze standaardbrieven in het pakket en mogelijke vereenvoudigingen in bepaalde workflows, overlopen we opportuniteiten op het vlak van koppelingen met het pakket (zoals bv. met het meldingenformulier op onze nieuwe website) en biedt de upgrade een extra opportuniteit om bestanden beter te structureren en waar nodig te archiveren.

De make-over van de onthaalbalie in het OCMW is wat 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 wordt in de loop van 2022 onderzocht of een aantal werken door onze eigen arbeiders van de dienst Facility uitgevoerd kunnen worden om zo de kosten te drukken. Dit is echter een onvoorzien werk dat bovenop de reeds geplande werken voor de dienst Facility moet gebeuren, waardoor dit niet op korte termijn kan gepland worden.

Eind 2021 werd aan de **onthaalbalie van het administratief centrum** een nieuwe glasconstructie geplaatst. Dit vervangt de panelen in plexiglas die bij het begin van de coronacrisis geplaatst werden door de dienst Facility. De nieuwe constructie zorgt opnieuw voor een professionele aanblik van het onthaal en biedt extra bescherming aan de medewerkers.

■ Tijd

■ Geld

A40242 Dagelijks instaan voor professionele basisdienstverlening voor al onze producten

(Budget) Jaarrekening

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
Investering		
Totaal Investering	-14.245,33	-25.000,00

Trekker CBS: Andy Depetter

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 31-12-2025

In uitvoering



■ Stand van zaken

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.

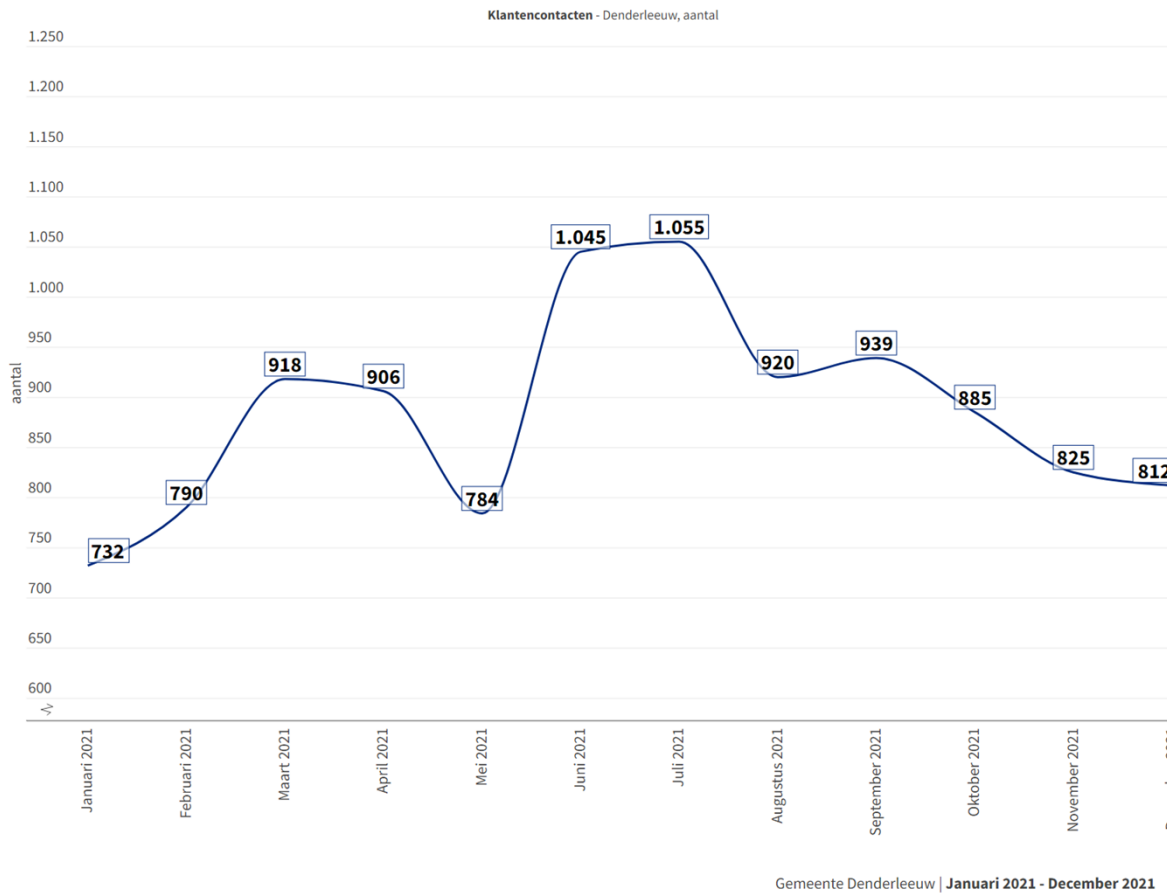
Aantal klantencontacten

Op de dienst Burgerzaken vonden er in 2021 meer dan 10.600 transacties plaats. Het betreft hier alle transacties waarvoor een burger een afspraak maakte bij de dienst Burgerzaken én zich effectief aanmeldde. 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.

Noteerden we begin 2020 nog minstens 1200 tot 1500 fysieke klantencontacten bij de dienst Burgerzaken, dan is dit - buiten de zomermaanden omwille van de vraag naar reisdocumenten - gedaald naar 700 tot 900 contacten per maand in 2021. 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 uitgebreide digitaal loket waardoor ze in veel gevallen geen verplaatsing of afspraak hoeven te maken bij onze medewerkers.



Meest gekozen producten in 2021

De meest gevraagde producten bij de dienst Burgerzaken waren ook in 2021:

- aanvraag rijbewijs
- aanvraag eID
- afhalen eID

Opvallend was de stijging van het aantal aanvragen naar het vernieuwen of resetten van PIN-/PUK-codes (787 afspraken). Dit heeft wellicht te maken met het toenemende belang van digitale dienstverlening van de overheid (It's Me, CovidsafeBE, Myhealthviewer, ...).

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

De gemiddelde wachttijd voor een bezoeker na aanmelding in het AC bedraagt ongeveer 4 minuten. Onze bezoekers worden dus zeer snel opgeroepen door een van de medewerkers





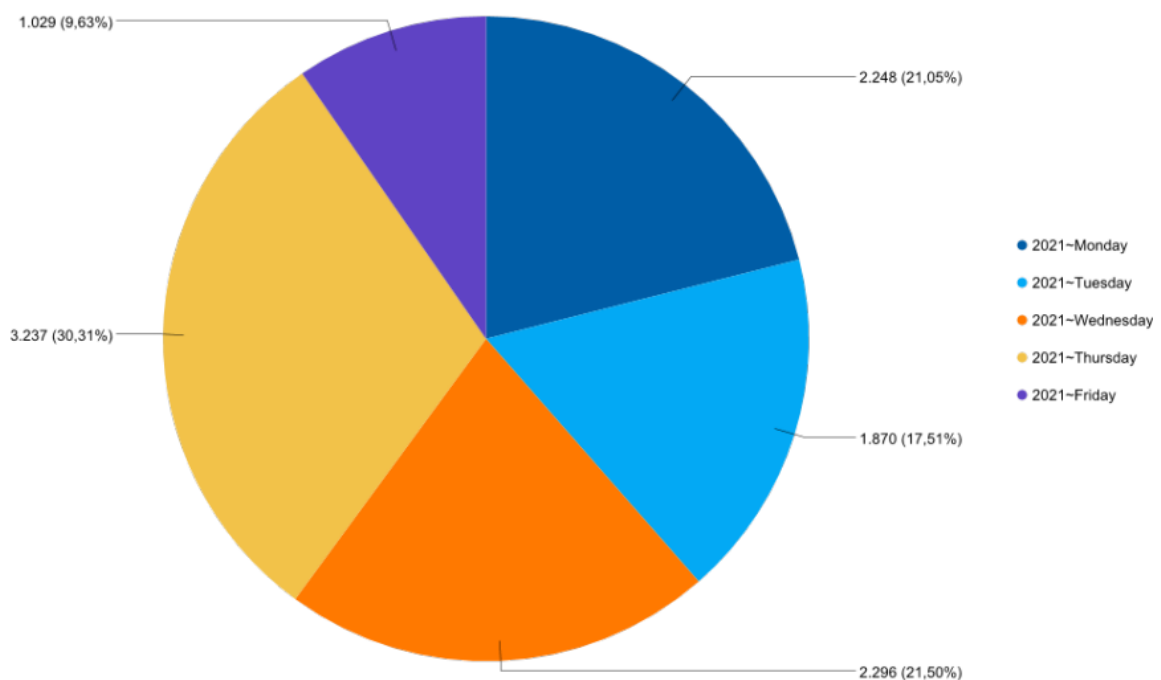
aan het loket en bij vroegtijdige aanmelding vaak zelfs vóór hun afspraaktijd al aan het loket bediend.

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, net als in 2020.

Spreiding klantencontacten

De meeste klantencontacten vinden plaats op donderdag (30%), maar ook op maandag en woensdag (namiddag) worden heel wat bezoeken gebracht aan de dienst Burgerzaken (maandag en woensdag beiden 21%). Wanneer we kijken naar het drukst bezochte uur van de dag, blijkt dit tussen 9 en 10 uur te zijn, behalve op donderdag, dan komt 20% van de bezoekers tussen 18 en 19 uur.



Aantal aanvragen digitaal loket Burgerzaken

Het belang van het digitaal loket neemt steeds meer toe. Bij de lancering werd er maandelijks 150 tot 200 keer veilig digitaal aangemeld door de burger op het digitaal loket van Burgerzaken. In 2021 steeg dit cijfer tot gemiddeld 325 keer per maand. Een totaal van 3901 burgers meldde zich met It's me of identiteitskaart aan in het digitaal loket om een document op te vragen. Het uittreksel strafregister was met 1515 aanvragen duidelijk het meest aangevraagde document. Ook de samenstelling gezin (805 maal) wordt vaak aangevraagd. 568 inwoners gaven hun adreswijziging op beveiligde manier door via het digitaal loket.

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



 **Tijd**

 **Geld**

Financiële tabel BD402 - Kwaliteit voorop in onze interne werking

	Rekening 2021	MJP 2021 NIEUW
.		
Exploitatie		
Ontvangsten	839.462	0
Uitgaven	202.825	0
Totaal Exploitatie	636.637	0
Investing		
Uitgaven	79.525	0
Totaal Investering	-79.525	0

Opvolgingsrapportering

2020

