

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

Met het Document Management Systeem Corsa beschikken we over een midoffice-toepassing die ook als centraal postregistratiesysteem en (beperkt) systeem voor klantrelatiebeheer gebruikt wordt. Verschillende diensten zoals de personeelsdienst en huisvestingsdienst gebruiken deze toepassing ook al om dossiers aan te maken en op te volgen. De nieuwe versie Corsa ADW is een meer gestandaardiseerde toepassing die kan gebruikt worden in alle openbare besturen en die volledig voldoet aan de wettelijke voorwaarden op vlak van informatieveiligheid. Ook de mogelijkheid tot koppeling met andere gegevensbestanden en softwaretoepassingen via een service bus is een belangrijke vernieuwing.

Ook onze notuleringstoepassing Cobra is gepositioneerd in de mid-office, maar dient nog verder gekoppeld te worden met andere softwaretoepassingen zoals een digitaal handtekenplatform.

Verder houden we de vinger aan de pols van nieuwe digitale ontwikkelingen met aandacht voor de relatie tussen de diverse back-, mid- en frontofficetoepassingen.

Status

In uitvoering



Stand van zaken (toelichting)

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 opleidingen voor de medewerkers. De verdere uitrol naar de collega's van het OCMW, ... moet nog worden opgenomen.

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 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 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.denderleeuwwinbeweging.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

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025

A40201 Ontwikkeling van een moderne digitale werkplaats voor onze medewerkers

Als lokaal bestuur zetten we continu in op verdere professionalisering. Dit houdt ook in dat we steeds meer de principes van goed projectmanagement hanteren. Dit in combinatie met de zeer brede scope waarbinnen een lokaal bestuur actief is en het stijgend aantal dienstoverschrijdende geïntegreerde projecten in onze organisatie voelen we steeds meer de nood aan een dynamische digitale werkomgeving. Ook een goede projectopvolging op organisatieniveau is van belang zowel voor onze eigen diensten als voor rapportering naar de bevoegde beleidsorganen.

Als eigentijdse werkgever willen we onze medewerkers een moderne digitale werkplaats aanbieden om efficiënt en productief samen te werken. De nieuwe werkomgeving van Microsoft 365 biedt in dat opzicht enorm veel mogelijkheden die de komende jaren verder geëxploreerd kunnen worden. Enkele speerpunten van deze centrale digitale werkplek zijn: samenwerking aan documenten, dossiers en projecten, kennisdeling en informatiebeheer, conversatie en opvolging van projecten, integratie van toepassingen binnen de centrale werkplek en gebruiksvriendelijkheid. Hierbij is het belangrijk dat medewerkers eenvoudig toegang hebben tot relevante informatie voor hun job en makkelijk informatie kunnen delen. Dit kan onder andere via een intranet als portaal voor gemeenschappelijke informatie, interne nieuwsflitsen en dienstnota's. Dergelijk samenwerkingsplatform is een strategisch instrument om de organisatiedoelstellingen en -strategie mee te helpen realiseren, een plek om slimmer en effectiever samen te werken, door beter geïnformeerde, betrokken medewerkers die zich meer verbonden weten met elkaar en met de organisatie en de gemeente.

Status

In uitvoering



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 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:

- 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 het voorjaar van 2021 kregen **ons postregistratiepakket en onze notuleringssoftware een belangrijke upgrade** (zie A40200 Uitbouw van de mid-office, met koppeling naar de gebruikerstoepassingen)
- 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 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)

Verder op de planning staat de **vernieuwing van onze telefonie** waarvoor het schepencollege op 21 december 2021 de gunning goedkeurde voor de aankoop/omschakeling naar telefonie in the cloud via afname van het raamcontract van de Vlaamse overheid. Hiervoor werden dit voorjaar al twee workshops georganiseerd door Proximus om de eerste vragen voor te leggen aan de projectgroep. Call flows en persona's moeten nu verder bepaald worden alvorens over te gaan tot implementatie.

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

Versneld



Geld



Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025

A40202 Digitaal informatie- en archiefbeheer in de organisatie optimaliseren

Net als bij vele andere lokale besturen is het een uitdaging om de voortdurende toevloed, verwerking en productie van informatie te stroomlijnen en waar nodig tijdelijk/permanent te bewaren binnen onze organisatie. Concreet willen we inzetten op een nieuwe digitale mappenstructuur met heldere richtlijnen voor medewerkers, willen we bij softwareleveranciers verder aandringen op digitale archiveringsstrategieën en bekijken we of er interessante digitale archiveringsystemen op de markt zijn/komen die geschikt zijn voor onze organisatiegrootte.

Status

In onderzoek



Stand van zaken (toelichting)

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 volgde de ontwikkelingen op vlak van **digitaal archiefbeheer** van nabij op om te kijken wat interessant kan zijn voor onze organisatiegrootte. Na de uitdiensttreding van onze archivaris begin dit jaar bekijken we verschillende pistes om **onze archiefwerking in de nabije toekomst vorm te geven** (eventueel inschakeling (gedeelde) externe expert inzake informatie- en archiefbeheer).

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.

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.



Tijd



Geld

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025

A40203 Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken

Een belangrijk project van interne digitalisering met een grote impact op zowel de werking van de hele organisatie als de koppeling van softwaretoepassingen is de invoering van een centraal platform voor digitaal ondertekenen. Een digitaal ondertekenplatform biedt namelijk enorme voordelen voor onze organisatie op het vlak van efficiëntie, duurzaamheid en tijds winst. Dergelijk platform zorgt namelijk voor het beheer en de rechtsgeldige digitale ondertekening van zowel (gescande) papieren als digitale documenten, zoals akten, afschriften, contracten, brieven, vergunningen ... en kan aangepast worden aan onze organisatiestructuur via specifieke onderteken- en aflever-workflows.

Status

In uitvoering



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 onder meer de personeelsbesluiten van de algemeen directeur en de besluiten en notulen van het college, het vast bureau en de raden al digitaal ondertekend vanuit Cobra (dankzij de koppeling met e-Signflow). Ook vanuit Vergunningen.net vragen collega's van de dienst Wonen & Ondernemen al de digitale ondertekening aan.

Verder op het programma voor digitale ondertekening staat o.a. nog de koppeling met ons postregistratiesysteem Corsa.



Tijd

Door de coronacrisis liep dit project vertraging op. De implementatie in Corsa zal in een latere fase van start gaan, vermoedelijk begin 2023.



Geld

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2021

A40204 Nieuwe (virtuele) telefooncentrale implementeren voor de hele organisatie

Onze telefooncentrale zit aan zijn limieten (zo kunnen er geen toestellen meer toegevoegd worden en zijn verbindingen met andere locaties moeilijk) en is aan vervanging toe. Dit biedt een opportuniteit om een nieuwe, virtuele telefooncentrale voor alle locaties te implementeren.

Status

In uitvoering



Stand van zaken (toelichting)

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 het voorjaar volgde de projectgroep al enkele workshops bij Proximus waarna we knopen moeten doorhakken hoe we precies aan de slag willen met deze technologie. In principe zal eind 2022 de VoIP-telefonie via Microsoft Teams gefaseerd uitgerold worden in de organisatie.





Tijd

Vertraagd

Proximus heeft intussen een analyse gemaakt van onze huidige telefonie en basisworkshops gegeven aan de projectgroep.



Geld

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

01-11-2022

A40205 Digitaliseren van het gemeentelijk gebouwenbeheer

De gemeente streeft naar een duurzaam beheer van haar gebouwen. Om een proactieve en deskundige meerjarenonderhoudsplanning te kunnen opmaken, is het belangrijk dat de kenmerken van elk gebouw en haar onderdelen gedigitaliseerd worden. Daarom kopen we een FMIS (Facility Management Informatie Systeem) aan waarin al deze details op een overzichtelijke en bruikbare manier geïnventariseerd en verwerkt kunnen worden. We laten ook een conditiemeting van ons patrimonium uitvoeren volgens de geldende norm NEN 2767. Dit laat ons toe om een score te geven aan de toestand van elk gebouwonderdeel. Op basis hiervan kan een onderhoudsplanning en budgettering voor de komende jaren opgemaakt worden die rekening houdt met de urgentie van elke ingreep.

Status

Nog niet gestart



Stand van zaken (toelichting)

Voorstel tot uitstel project naar de volgende legislatuur.



Tijd

Geschrapd binnen het huidige meerjarenplan



Geld

**Startdatum**

01-01-2020

Einddatum

31-12-2022

A40206 Verder digitaliseren van geografische informatie

We bouwen verder een eigen geografisch informatiesysteem (GIS) uit dat ondersteunend werkt aan organisatiebrede interne werkprocessen en die de dienstverlening essentieel verbetert. Daartoe worden jaarlijks concrete GIS-projecten uitgewerkt, zoals de digitalisering van het openbaar groen en het straatmeubilair. Deze gegevens worden ter beschikking gesteld voor de diensten in het webportaal Geoloket Denderleeuw. De komende jaren wordt verder gewerkt aan de intekening van het openbaar domein in GIS, maar zal ook een nieuw project opgestart worden voor de publieke ontsluiting van de geografische informatie die op deze manier verwerkt is.

Status

In uitvoering

**Stand van zaken (toelichting)**

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****Startdatum**

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025



AP4021 - Interne processen optimaliseren

ACTIES

A40210 Archiveringsrichtlijnen (verder) verduidelijken en implementeren in onze organisatie

Sinds de integratie van gemeente en OCMW is de gemeentelijk archivaris ook verantwoordelijk voor het archiefbeheer van het OCMW. Zaak is nu om de werking van beide archieven op elkaar af te stemmen. Onze archiveringsrichtlijnen zullen (verder) gecommuniceerd worden naar de medewerkers om te voldoen aan de decretale verplichtingen rond archivering, een goede interne ontsluiting van de archiefstukken te voorzien voor onze diensten en de aangroei van beide archieven binnen de perken te houden.

Begin september 2019 werd de nieuwe archiefselectielijst, opgesteld door stads-, gemeentearchivarissen en archivaren van het Algemeen Rijksarchief, verspreid naar alle steden en gemeenten. Deze lijst bepaalt welke documenten in aanmerking komen voor permanente of tijdelijke bewaring. Op basis van deze nieuwe lijst stelt de archivaris, in overleg met de verantwoordelijke dienst, een archiefselectielijst op maat op voor iedere dienst.

Status

In onderzoek



Stand van zaken (toelichting)

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 in 2022 en bekeken of er via samenwerkingen tussen verschillende lokale besturen een passende oplossing kan gevonden worden.



Tijd

Vertraagd





Geld

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025

A40211 Informatieveiligheid voorop in het verwerken van persoonsgegevens van burgers

Het lokaal bestuur is een informatie verwerkende organisatie. Burgers, medewerkers, bedrijven en verenigingen geven hun ('gevoelige') informatie aan het bestuur en het bestuur heeft betrouwbare informatie nodig om haar taken te kunnen uitvoeren. Daarom moet de beschikbare informatie op een veilige en alerte manier verwerkt worden. Informatieveiligheid beschermt deze informatie tegen een brede waaier van bedreigingen.

In samenwerking met een externe partner waakt de informatieveiligheidscel over de uitvoering, evaluatie en vernieuwing van het informatieveiligheidsplan voor ons lokaal bestuur. Dit houdt niet alleen het implementeren van technische oplossingen in, maar steunt vooral op het bewust maken van alle personeelsleden binnen het bestuur over informatieveiligheid zodat zij dit beleid begrijpen, steunen en toepassen. Informatiebeveiliging is immers een kernopdracht voor alle betrokken partijen binnen het bestuur. Het is een taak van iedereen.

Status

In uitvoering



Stand van zaken (toelichting)

Deze actie wordt opgenomen in nauwe samenwerking met onze Data Protection Officer (DPO) via C-Smart.

De **informatieveiligheidscel** kwam regelmatig bijeen in 2022 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 10 februari en 9 mei 2022. Een volgende informatieveiligheidscel is gepland op 13 september 2022.

In de maand april 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. Een rapport werd opgemaakt waarin de huidige maatregelen om informatie te beveiligen worden omschreven. Dit rapport bevat ook aanbevelingen voor de verbetering van zwakke punten. Deze worden geprioriteerd en aangepakt in samenspraak met dienst Onderwijs en dienst ICT.



Op 21 juni 2022 werd een **loggingcontrole** 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 worden jaarlijks herhaald en 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.

Zie ook A40203 Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken



Tijd



Geld

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025

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

Organisatiebeheersing heeft tot doel beheersmaatregelen in te bouwen in alle activiteiten en processen zodat de doelstellingen efficiënter en effectiever gerealiseerd kunnen worden. Als lokaal bestuur zetten we al enkele jaren meer in op interne controle en organisatiebeheersing. Zo startten we recent nog het VVSG-traject naar Uitmuntendheid op ter voorbereiding van de externe audit door Audit Vlaanderen. Op basis van dit zelfevaluatiemodel resulteerden onze collegagroepen in rapporten per domein met verbeteracties die opgelijst werden in een opvolgingstabel voor organisatiebeheersing. Om meer de ‘taal’ en werkwijze van Audit Vlaanderen te spreken en te hanteren die audits uitvoeren bij de lokale besturen, bekijken we de overgang van ons huidig systeem gebaseerd op dat van VVSG naar de meer recente ‘Leidraad organisatiebeheersing’ van Audit Vlaanderen die meer vertrekt vanuit het bepalen van risico’s en bijhorende beheersmaatregelen.

Status

In onderzoek



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.



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 worden opgevolgd door onze Informatieveiligheidscel. Een aantal werkpunten werd al uitgevoerd in de loop van 2020 en 2021. In 2022 werkten we aan:

- de implementatie van de digitale handtekening
- loggingscontroles bij een aantal van onze diensten in toepassingen met toegang tot het KSZ, het Rijksregister, ...
- een rondgang in de gemeenteschool in het kader van informatieveiligheid voor verdere bepaling actiepunten,
- uitschrijven procedure rechten van betrokkene
- een actuele overzichtslijst van onze leveranciers inzake ICT
- ...

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, ...

Eind 2021 werd binnen het managementteam **afgesproken om in het voorjaar van 2022 met alle diensthoofden een workshop in te plannen rond organisatiebeheersing, indicatoren, ...** Na een korte inleiding rond organisatiebeheersing tijdens het diensthoofdenoverleg van 18 mei 2022 kregen de diensthoofden de vraag hoe zij het voorbije jaar vanuit hun dienst of dienstoverschrijdend werk hadden gemaakt van organisatiebeheersing bij ons lokaal bestuur. De input werd gebundeld in het **jaarverslag organisatiebeheersing 2021** dat op 23 juni 2022 werd voorgelegd aan de raadsleden. Een actieplan organisatiebeheersing moet nog worden opgemaakt.



Tijd

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



Geld

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025

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

Om de 6 jaar worden onze belastingreglementen herzien. Bij de herziening worden de bestaande reglementen aan een grondige screening onderworpen: is de belasting nog in overeenstemming met het beoogde doel, zijn er bij het hanteren van het reglement of bij het behandelen van bezwaarschriften argumenten opgeworpen die een aanpassing rechtvaardigen, is het reglement nog aangepast aan de huidige regelgeving en recente rechtspraak, werden er problemen vastgesteld bij het inkohieren van deze belasting, is er een goede verhouding tussen de opbrengst enerzijds en de inspanning die geleverd dient te worden om de belasting te heffen anderzijds, zijn er ongewenste neveneffecten op ontwijkmechanismen opgedoken, is het aangewezen sociale correcties in te voeren, ...? Het beoogde einddoel is te komen tot een evenwichtige en stabiele belastingmix.

Voor de retributies geldt hetzelfde: enkel reglementen die op een klare en samenhangende manier omschrijven welke dienstverlening aan welke burger wordt aangerekend in welke omstandigheden zijn praktisch hanteerbaar. Ook deze reglementen zullen bijgevolg grondig gescreend worden en waar mogelijk verfijnd, geoptimaliseerd of zelfs samengevoegd. Voor retributies zal bovendien overwogen worden om gebruik te maken van de delegatiemogelijkheid met betrekking tot het vaststellen van de tarieven (delegatie van de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn aan het college van burgemeester en schepenen en vast bureau). Bij de screening van retributiereglementen zal de focus liggen op de gehanteerde tarieven: zijn de tarieven marktconform (en niet marktverstoring), wat is de benchmark met omliggende gemeenten, zijn de vrijstellingsregelingen afdoende voorzien en verantwoord, ...?

Status

In uitvoering



Stand van zaken (toelichting)

In 2021 werden heel wat **retributiereglementen geclusterd**. Ook in 2022 werd hieraan verder gewerkt. Volgende reglementen werden ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeenteraad van 31 maart 2022 (en vervolgens gepubliceerd op de website):

- Retributiereglement Vrije tijd: alle tarieven van de dienst Vrije tijd werden onder de loep genomen en geüpdatet op basis van een benchmark bij andere lokale besturen. Het retributiereglement bevat oa de tarieven voor de uitleendienst, de bibliotheek, de sportkampen, ...



- Retributiereglement ILVA: dit werd gefinetuned omwille van de invoering van het gewogen diftar-systeem.
- Retributiereglement Burgerzaken: dit betrof een wijziging ikv de vluchtelingencrisis.
- Retributiereglement Kermissen: dit reglement werd opgeheven. Hierdoor betalen uitbaters van kermisattracties in Denderleeuw geen standgelden meer en ook geen kosten voor het gebruik van elektriciteitskasten. Dit om de sector te ondersteunen en onze gemeente aantrekkelijker te maken voor foorkramers.

Op de planning voor 2022-2023 staat de hernieuwing van volgende reglementen:

- Retributie parkeren
- Retributie Financiën
- Retributie Communicatie
- Retributie Nutsvoorzieningen



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.

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2021

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

Met alle bijkomende bevoegdheden die we als lokaal bestuur de laatste jaren erbij kregen en de komende tijd nog zullen krijgen in de vorm van regierol of andere – niet altijd met bijhorende middelen – is het voeren van een kerntakendebat een zeer belangrijk aspect voor deze beleidsperiode. We bekijken welke taken niet verplicht zijn en of er taken zijn die eventueel door gelijkwaardige privé-initiatieven kunnen aangeboden worden.

Zo stopt het OCMW vanaf 2020 met de thuiszorgdiensten maaltijdenverdeling, personalarmen, klusjesdienst en poetsdienst aan huis. Aan de personeelsleden die een taak hadden binnen deze diensten werden alternatieve opdrachten aangeboden. Daarnaast worden ook de klanten op een zorgzame manier geheroriënteerd naar een andere lokale leverancier. In de toekomst gaan we



ook voor andere sectoren na of we als overheid wel het best geschikt zijn om specifieke dienstverlening te bieden.

Status

In uitvoering



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 personenalarmen)**. 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 geпоetst 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 poetshulp 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.

Eind 2021 - begin 2022 maakte de dienst Facility een interne oefening rond de **toekomstvisie voor onze poetsdienst**. De gemeentelijke poetsdienst kent immers al geruime tijd een onderbezetting. In de paas- en zomervakantie van 2021 werd een eerste keer een externe firma ingezet om onze locaties voor buitenschoolse kinderopvang te poetsen buiten de openingsuren (zoals bepaald in de federale coronadraaiboeken). Eind oktober 2021 werd de externe poetsfirma aangesteld om de hoogste nood te lenigen voor bepaalde locaties én verdere ervaring op te doen bij de uitsteding van poetsdiensten. Indien we op langere termijn gebruik wensen te maken van externe poetsdiensten moet een openbare procedure georganiseerd worden. Bedoeling is te kunnen evolueren naar meer flexibiliteit (bv. minder poetswerk in vakanties), minder planningswerk voor onze coördinatoren, poetsopties buiten de kantooruren, ... en naar een combinatie van eigen poetspersoneel en uitbestede poetsdiensten te evolueren. Zeker met nakende pensioneringen in het vershiet drong een toekomstvisie zich dus op die nog verder wordt gefinetuned.



Tijd



Geld

Startdatum

Einddatum

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

De toename van het aantal bevoegdheden kan ook een aanzet zijn om meer in te zetten op samenwerkingsverbanden met andere lokale besturen om zo de leefbaarheid van ons bestuur te verzekeren. Met dit soort schaalvergroting creëren we meer ruimte voor specialisaties en kan er mogelijk efficiënter gewerkt worden.

Ook het belang van lobbywerk door onze lokale politici en vanuit overkoepelende organisaties zoals VVSG om bijkomende middelen te vragen voor lokale besturen met een voorstedelijke context of om bepaalde projecten binnen te halen, neemt toe aan belang. Dit geldt ook voor het actief opvolgen van mogelijke subsidiekanalen.

Status

In uitvoering



Stand van zaken (toelichting)

Op 1 juni 2022 nodigde SOLvA de burgemeesters en algemeen directeurs van de 14 besturen uit de **nieuwe Denderregio** uit met volgende doelstellingen:

- door elkaar beter te leren kennen, een eerste stap te zetten richting de Denderregio (gezien regiovorming vanuit Vlaamse overheid)
- een afgebakend gebied, dat na de goedkeuring van het decreet, ook officieel de referentieregio voor Vlaanderen wordt
- een beter zicht op de regio, eerste conclusies opgelijst en concrete afspraken voor een volgende stap

SOLvA en DDS (Dender, Durme en Schelde) vroegen het mandaat om een doorbraakproject voor te bereiden en in te dienen bij VVSG om zo de opstart van de nieuwe Denderregio te faciliteren. Daarnaast gaan SOLvA en DDS in gesprek met VLEVA, VLAIO en de provincie Oost-Vlaanderen om subsidie-opportunities te onderzoeken vanuit de uitdagingen voor de nieuwe Denderregio.

SOLvA is op heel wat vlakken een belangrijke partner voor ons lokaal bestuur. Denk maar aan het begeleiden van RUP's, het aanstellen van ontwerpers, het uitvoeren van de acties binnen het IGS Woonbeleid, ... Vaak gaat het om grotere projecten en gaan hier grote budgetten mee gepaard.



Het is dan ook van belang dat de samenwerking met deze belangrijke partner zo goed mogelijk verloopt. Vanuit dit oogpunt en vanuit zijn decretale taken in het kader van organisatiebeheersing achtte de algemeen directeur het opportuun **om de samenwerking met SOLvA te evalueren**. Dit voorjaar werden alle betrokken diensten bevraagd over hun samenwerking met SOLvA in 2021, dus o.m. over het aanstellen van een ontwerper voor het Vrijetijdshuis, de opmaak van de archeologienota voor de binnenrestauratie van de kerk op Dorp Denderleeuw, het RUP Broekpark en Vrijheidspark, de herontwikkeling van Wolfsgracht, ... De interne begeleiders van deze projecten behandelden vragen zoals wat is de reden om Solva in te schakelen, wordt het globale doel bereikt, wat is specifiek goed verlopen, wat liep fout of waar was bijsturing nodig, algemene aanbevelingen of aandachtspunten voor de toekomst, volgende keer opnieuw SOLvA inschakelen voor dergelijke opdracht? Op basis van de antwoorden kon geconcludeerd worden dat de samenwerking grotendeels naar wens verloopt. Uiteraard zijn er aandachtspunten. In quasi alle gevallen zouden de betrokken medewerkers in de toekomst opnieuw een beroep doen op SOLvA. De gemeenteraad nam hiervan kennis op 5 mei 2022.

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.



Tijd



Geld

Startdatum

Einddatum

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

Verschillende interne reglementen binnen het OCMW zijn toe aan een update. Daarnaast kan de noodzaak bestaan om nieuwe reglementen op te stellen. Zo willen we een reglement voor tussenkomst in kosten in een woonzorgcentrum toepassen. We voeren een benchmark uit met omliggende/vergelijkbare gemeenten zodat we onze steunmaatregelen hier beter kunnen op afstemmen.



Voor alle financiële tussenkomsten bestaat ook de behoefte om een financieel steunkader op te stellen, zodat alle maatschappelijk werkers een leidraad hebben bij de inschatting van steunen op basis van hun financieel onderzoek. Bedoeling is om in functie van een menswaardig bestaan makkelijker een inschatting te kunnen maken van de noden met aandacht voor administratieve eenvoud en afgestemd op maatregelen in omliggende of gelijkaardige OCMW's.

Status

In uitvoering



Stand van zaken (toelichting)

In september 2021 onderging de sociale dienst een **reorganisatie** waarbij de cliënt nog meer centraal komt 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.

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 worden in 2022 gefinaliseerd en voorgelegd worden aan het vast bureau en de algemeen directeur (in het kader van organisatiebeheersing).

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 gaat het over een aantal processen en richtlijnen die eigen zijn aan onze werking zoals hulpvraagverduidelijking (HVV), expertise wonen, proces verblijfskaarten enz. Daar het inwerken van deze nieuwe collega's veel tijd vroeg werd het doel om de bestaande reglementen onder de loep te nemen verplaatst naar 2023.



Tijd

Vertraagd o.m. door bijkomende werkdruk door inwerking van een aantal nieuwe collega's.



Geld

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025



A40221 Meest kwetsbare klanten ondersteunen en begeleiden via zorgtrajecten

Met een externe partner maken we werk van de integratie van inwoners van buitenlandse herkomst. Daarbij spelen toeleiders een sleutelrol. Zij helpen hen hun weg vinden in de lokale samenleving en vormen de brug tussen deze inwoners en diensten.

De sociale dienst wil ook beroep doen op een externe partner om mensen te helpen en ondersteunen bij praktische zaken, ondersteuning bij belangrijke bezoeken aan instanties, vertaalwerk, afhandeling van administratieve vraagstukken, ... Vooral asielzoekers die in opdracht van de federale overheid worden opgevangen in Denderleeuw (zgn. LOI'ers), ondervinden de grootste drempels bij hun aankomst en hebben baat bij een intensievere begeleiding door een toeleider, naast de begeleiding en ondersteuning door hun maatschappelijk werker.

Status

In uitvoering



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:

- **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.
- 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).
- Voor de toestroom aan tijdelijk ontheemden n.a.v. de crisis in Oekraïne werd in 2022 een halftijdse **buddy aangesteld voor de opvolging van deze vluchtelingen en het verkleinen van de taalbarrière.**

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

	2021	2022	2023	2024	2025
Gebruikte zorguren vzw PIN	75	14 (voorlopig in eerste jaarthelft)			
Aantal cliënten dat beroep doet op onze psychologische ondersteuning (gemiddeld 6 sessies per cliënt)	20	20			



Tijd

Vertraagd



Geld

Buddy wordt gefinancierd met subsidies.

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025

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

We zetten in op samenwerkingsovereenkomsten op verschillende levensdomeinen: huisvesting, psychologische ondersteuning, juridisch advies, sociale integratie, kind en preventie, ... Onze dienst wil blijvend zoeken naar nauwe samenwerkingsverbanden met andere organisaties, alsook de huidige samenwerkingen in vraag stellen/versterken om zo de begeleiding van cliënten te ondersteunen en te zoeken naar oplossingen voor bepaalde vraagstukken.

Status

In uitvoering



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 2022 afgesloten of vernieuwd:

- Convenant met vzw De Geburen mbt voedselhulp (VB 08/03/2022). 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 18/01/2022): inschakeling van expertise.



- Samenwerking met vzw Pin in het ondersteunen van mensen van vreemde herkomst en andere kwetsbaren (VB 8/02/2022) : inschakeling van expertise (taalaspect, buddywerking, toeleiding).
- 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).
- Samenwerkingsovereenkomst met Dyzo ter opvolging van zelfstandige cliënten in moeilijkheden (VB 24/05/2022)
- Samenwerkingsovereenkomst interlokale vereniging HANDEL Samen en Sociaal (VB 31/05/2022)



Tijd

Op schema



Geld

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025

ACTIEPLANNEN

AP4023 - Efficiënt gebouwenbeheer

ACTIES

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

Aan de hand van de conditiemeting die we laten uitvoeren, krijgen we een goed zicht op de bouwfysische toestand van ons patrimonium (zie actie Digitaliseren van het gemeentelijk gebouwenbeheer). We willen echter een stapje verder gaan en maximaal inzetten op de toegankelijkheid en veiligheid van onze gebouwen. Samen met de preventieadviseur werken we verder aan het wegwerken van nog resterende pijnpunten op dit gebied.

Waar mogelijk bouwen we de mogelijkheid van polyvalentie in. De bestemming van de bovenverdieping van De Palaver is hier een mooi voorbeeld van.

Om het opvolgen van de verhuur van sommige gemeentelijke locaties, zoals 't Kasteeltje, het Koetshuis, Den Breughel, ..., te optimaliseren, onderzoeken we de mogelijkheid om digitale sloten te voorzien op deze locaties. Deze laten ons toe om van op afstand toegang te verlenen wat het ook voor de huurders gemakkelijker maakt doordat ze niet steeds sleutels moeten komen halen. Voor de andere niet-verhuurde gemeentelijke gebouwen wordt een sleutelplan



opgemaakt waar dit nog niet gebeurd is. Een goed uitgewerkt sleutelbeheer verhoogt ook hier de efficiëntie en vergemakkelijkt indien nodig snelle interventies door de brandweer.

Om het onderhoud van onze gebouwen beheersbaarder te maken, zowel op technisch gebied als op gebied van schoonmaak, hebben we bij de vernieuwing van materialen bijzondere aandacht voor het onderhoudsgemak. Bij de renovatie van het sanitair van sporthal Ottoy bijvoorbeeld worden de technische leidingen ingewerkt in de muur maar blijven de belangrijke punten toegankelijk voor de technische dienst. We kiezen voor een afwerking van de douches die het schoonmaken eenvoudiger maakt en veel minder gevoelig is voor schimmelvorming.

Status

In uitvoering



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 Vrijetijdshuis 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 Vrijetijdshuis. 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.

Het definitieve ontwerp werd in het voorjaar van 2022 opgemaakt. In de loop van mei/juni 2022 werd het dossier op gebied van stabiliteit en technieken verder uitgewerkt. In de zomer zal het dossier aanbestedingsklaar gemaakt worden zodat de offertes van aannemers eind 2022 ontvangen kunnen worden.



Tijd



Geld

Zie A10200

Startdatum

01-01-2020



Einddatum

31-12-2025

A40231 Uitvoeren kerkenbeleidsplan

Denderleeuw telt vijf kerken op haar grondgebied. Volgens het kerkenbeleidsplan blijven drie kerken behouden voor de eredienst en worden twee kerken hieraan onttrokken. In de kerk van Huissegem zal eind 2019 de laatste eredienst doorgaan, voor de kerk Sint-Amandus van Iddergem zal dit eind 2022 zijn.

Omdat de kerk van Iddergem eigendom van de gemeente is, moeten we op zoek naar een herbestemming voor dit gebouw. Het Projectbureau Herbestemming Kerken start eind 2019 met een haalbaarheidsstudie voor de herbestemming. Tijdens het traject zullen ook de inwoners betrokken worden zodat de nieuwe bestemming een draagvlak krijgt en de kerk een zinvolle invulling kan krijgen voor de gemeenschap.

Voor de drie overblijvende kerken (Sint-Amandus Dorp, Sint-Pietersbanden van Welle en Sint-Anna van Leeuwbrug) staan onderhouds- en renovatiewerken gepland. De ingrijpendste werken vinden plaats in de Sint-Amanduskerk op het dorp waar een volledige binnenrestauratie en een nieuw verwarmingssysteem voorzien zijn.

Status

In uitvoering



Stand van zaken (toelichting)

De werken voor de vernieuwing van de verwarming van de **kerk Sint Amandus Dorp** zijn op 16 mei 2022 gestart.

- Eerst werd het geklasseerde orgel ingekist om het te beschermen tijdens de werken. In de omkisting werd een klimatisatiesysteem aangebracht om de nodige temperatuur en vochtigheid voor het orgel te garanderen.
- Daarna kan de bestaande tegelvloer opgebroken worden om de sleuven voor de nieuwe verwarmingsleidingen te maken. Begin september 2022 start Solva met de archeologische onderzoekswerken in de gemaakte sleuven.

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 werd een haalbaarheidsstudie voor de herbestemming uitgevoerd. In oktober 2021 werd het uitgewerkte voorkeursscenario voorgesteld aan het bestuur en de kerkfabriek. Op basis hiervan maakte het architectenbureau het eindrapport op. Op 11 september 2022 zal tijdens Open Monumentendag een tentoonstelling georganiseerd worden in de kerk om bezoekers te informeren over de geschiedenis én de toekomst van de kerk.



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.

Door de coronacrisis en de hieruit voortvloeiende extra werklast 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 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 zal in de volgende legislatuur budget voorzien worden zodat het project tegen 2028 klaar kan zijn.

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025

ACTIEPLANNEN

AP4024 - Naar een geïntegreerde werking voor gemeente en OCMW

ACTIES

A40240 De archiefwerking van de gemeente uitdragen binnen het OCMW

Sinds de integratie van gemeente en OCMW is de gemeentelijk archivaris ook verantwoordelijk voor het archiefbeheer van het OCMW. Doorheen de jaren is het OCMW-archief enorm aangegroeid. Voor nieuwe dossiers stellen we duidelijke archiveringsrichtlijnen op, zodat de overdrachten aan het archief zo vlot mogelijk kunnen verlopen (zie actie: Archiveringsrichtlijnen (verder) verduidelijken en implementeren in onze organisatie). De oude dossiers worden ter hand genomen en aan het overzicht van bewaartermijnen van de archiefselectielijsten getoetst zodat een grondige schoning kan gebeuren.

De huidige behuizing van het OCMW-archief is toe aan herziening aangezien de bewaring op dit ogenblik niet in optimale omstandigheden verloopt. Daarom worden nu verschillende pistes bekeken om het OCMW-archief in een betere staat te bewaren zodat de interne ontsluiting van de archiefstukken gevrijwaard blijft.



Status

In onderzoek



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. 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.

Een andere mogelijke stap is een ondersteuning door de Provincie Oost-Vlaanderen in het schonen en vernietigen van het 'oude' archief; wat past binnen 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. Een samenwerking met de Provincie Oost-Vlaanderen werd hierbij onderzocht.

Beslissingen hierin zijn voorzien tweede helft 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.

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025

A40241 Klantvriendelijk onthaal in OCMW en gemeente

Naar het voorbeeld van het nieuwe onthaal van de gemeente willen we de onthaalruimte in het OCMW-gebouw een nieuwe look & feel geven met het oog op een betere klantgerichte dienstverlening voor onze bezoekers. Een open onthaalbalie waar men toch voldoende privacy kent om de nodige info aan de onthaalmedewerker te bezorgen en een vlotte doorstroom mogelijk wordt naar de maatschappelijk werker.



Door de integratie van gemeente en OCMW worden heel wat processen, softwarepakketten, ... meer op elkaar afgestemd en streven we naar eenzelfde niveau van klantgerichtheid voor de hele organisatie. Een van de zaken die in eerste instantie zal worden aangepakt is de verwerking van onze inkomende en uitgaande post. Zo zal het document managementsysteem dat momenteel al door de gemeente gebruikt wordt, ook in het OCMW geïmplementeerd worden.

Status

In uitvoering



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 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. De bedoeling is om in het najaar van 2022 te starten met de werken. Het grootste deel van de werken zal door de eigen arbeiders van de dienst Facility gebeuren. Het baliemeubel zal door externen op maat gemaakt worden.

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 introductie van dit pakket bij de medewerkers van het OCMW wordt nog ingepland.

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.



Tijd

Vertraagd



Geld

Zie A40114

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2021

A40242 Dagelijks instaan voor professionele basisdienstverlening voor al onze producten

Naast tal van nieuwe investeringsprojecten en activiteiten blijven gemeente en OCMW in de kern nog steeds een belangrijke partner voor de burger voor het verkrijgen van specifieke overheidsproducten zoals identiteitskaarten, rijbewijzen, omgevingsvergunningen, dringende steuntoelagen, ... Het is belangrijk dat voldoende tijd en middelen voorzien worden om dagelijkse werking, onze basisdienstverlening, op een snelle en kwalitatieve manier te kunnen aanbieden. Dit houdt in dat medewerkers de nodige tijd moeten krijgen om zich bij te scholen en steeds op de hoogte te zijn van nieuwe wetgeving en maatschappelijke ontwikkelingen binnen hun vakdomein, en dat voldoende moet ingezet worden op personeel en digitaal loket zodat wachttijden tot een minimum herleid worden. Via monitoring op basis van cijfermateriaal en statistieken aangeleverd vanuit de diensten kan gerichte rapportering een meerwaarde leveren bij beleidsvorming, beleidsbepaling en beleidsuitvoering.

Status

In uitvoering



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



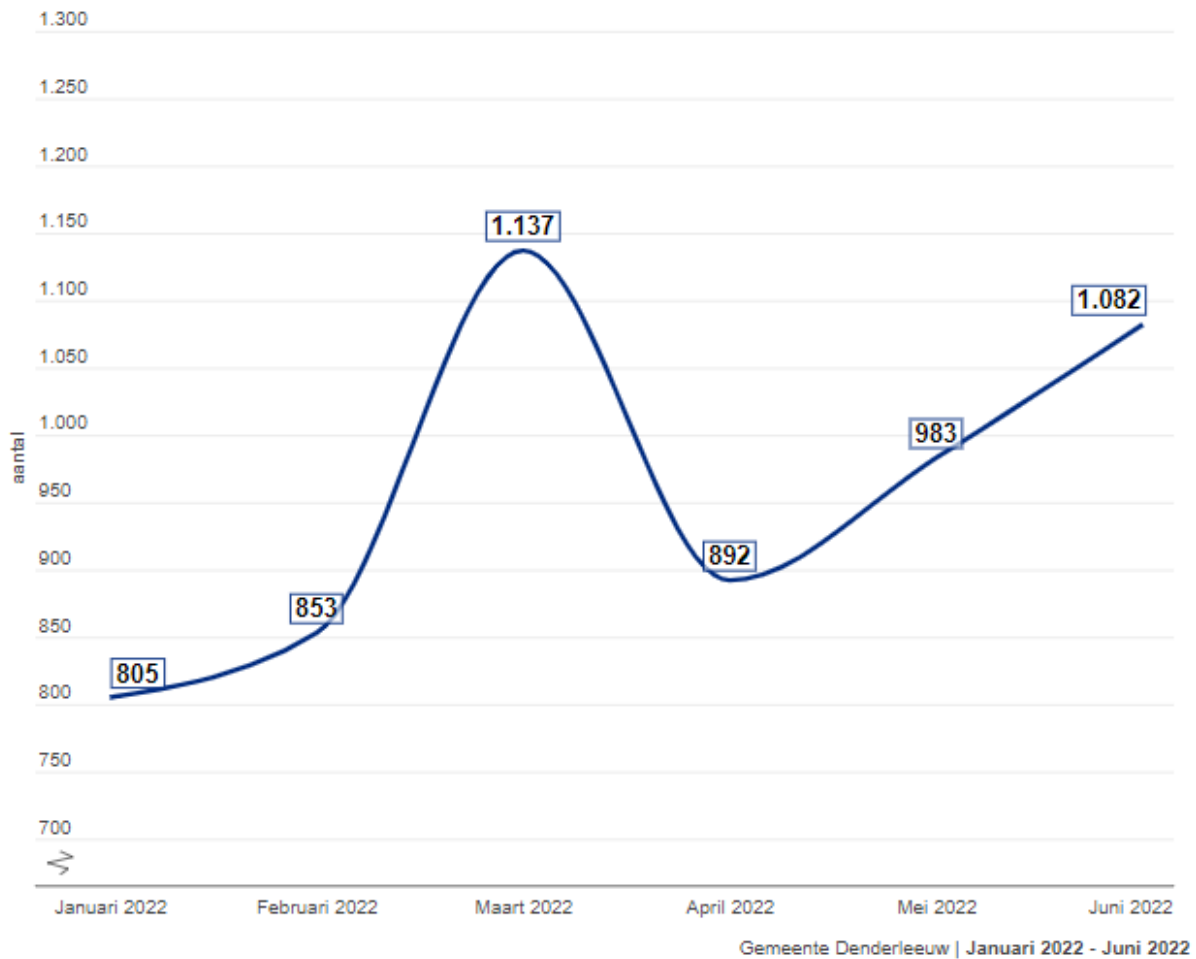
Dit betreft alle transacties waarvoor een burger een afspraak maakte bij de dienst Burgerzaken én zich effectief aanmeldde (sinds ingebruikname afsprakensoftware). Het effectieve cijfer zal nog iets hoger liggen aangezien er dagelijks een aantal spoedgevallen zonder afspraak worden behandeld die niet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

	2e helft 2020	1e helft 2021	2e helft 2021	1e helft 2022
Aantal klantencontacten bij Burgerzaken (op afspraak & aangemeld)	5161	5175	5436	5752

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 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. De globale stijging van het aantal klantencontacten dit jaar is enerzijds te verklaren doordat 2022 het eerste jaar is waarin Europese bankkaart-rijbewijzen te vervallen kwamen (vroeger onbeperkt geldig). Hierdoor moeten meer mensen langs komen om een vernieuwing van dit type rijbewijs aan te vragen. Anderzijds zal de vernieuwing van de eID's tot een stijgend aantal bezoeken leiden tot en met 2024.



Klantencontacten - Denderleeuw, aantal



Meest gekozen producten in 2022

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

- aanvraag (voorlopig) rijbewijs
- aanvraag eID
- afhalen eID

De aanvraag van een rijbewijs is nog steeds de meest voorname reden om een bezoek te brengen aan de dienst Burgerzaken. In de loop van 2022 zal de FOD Mobiliteit echter een toepassing lanceren waardoor rijbewijzen ook digitaal kunnen aangevraagd worden.

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.

1e helft 2020	2e helft 2020	1e helft 2021	2e helft 2021	1e helft 2022
------------------	------------------	------------------	------------------	------------------



Gemiddelde wachttijd	3,47	4,33	3,68	4,29	4,04
-----------------------------	------	------	------	------	------

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
Gemiddelde transactietijd	6,41	7,21	7,71	7,50	7,64

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
Aanvragen digitaal loket Burgerzaken	738	1147	1852	1995	1987	2350

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

Meer over Denderleeuw in cijfers.



Tijd



Geld

Startdatum

01-01-2020

Einddatum

31-12-2025

Opvolgingsrapportering



2020

