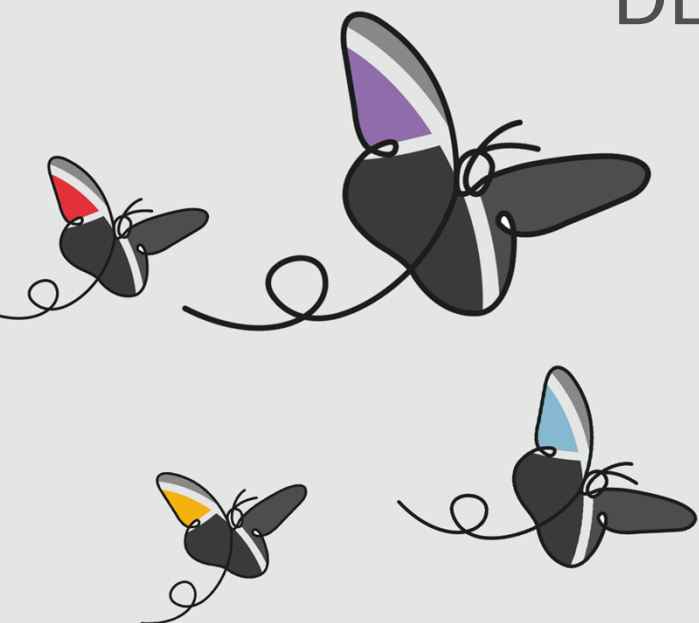


Denderleeuw *in beweging*



MEERJARENPLAN 2020-2025

BD400 – SNELLE EN EFFICIËNTE DIENSTVERLENING OP MAAT VAN DE KLANT



Gemeente Denderleeuw

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

Algemeen directeur: Jimmy Geeraerts
Financieel directeur: Jo Waterloos

Denderleeuw
Vertrouwde schakel





Omschrijving BD400 - Snelle en efficiënte dienstverlening op maat van de klant

Onze gemeente heeft sinds begin 2017 een uitgetekende visie op dienstverlening waarbij een snelle en efficiënte dienstverlening voorop staat met een indeling van onze producten, kanalen en diensten volgens de behoeften van de burger. De vernieuwing van de onthaalbalie in het administratief centrum en de invoering van een snelbalie vormden de eerste concrete uitwerkingen van dit dienstverleningsconcept. Ook in de komende bestuursperiode zetten we de visie op dienstverlening verder om in de praktijk. Zo wordt onze website vernieuwd en het digitaal loket verder uitgebreid (aanvragen premies, een evenementenloket, online solliciteren, ...) waardoor we een 24u/24u dienstverlening mogelijk maken voor tal van producten. We introduceren werken op afspraak en klantgeleiding en bekijken een aanpassing van onze openingsuren zodat we winnen op vlak van efficiëntie én klantvriendelijkheid.

ACTIEPLANNEN

AP4000 Volop inzetten op digitale dienstverlening voor de klant

	MJP 2022 OUD	MJP 2022 NIEUW	MJP 2023 OUD	MJP 2023 NIEUW	MJP 2024 OUD	MJP 2024 NIEUW	MJP 2025 OUD	MJP 2025 NIEUW
Investing								
Uitgaven	60.000	125.000	0	0	0	0	0	0
Totaal Investering	-60.000	-125.000	0	0	0	0	0	0

ACTIES

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

Omschrijving (toelichting)

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

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

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

(Budget) MJP overzicht Aanpassing

	MJP 2022 OUD	MJP 2022 NIEUW	MJP 2023 OUD	MJP 2023 NIEUW	MJP 2024 OUD	MJP 2024 NIEUW	MJP 2025 OUD	MJP 2025 NIEUW
Investing								
Uitgaven	0,00	5.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totaal Investering	0,00	-5.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00



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

Omschrijving (toelichting)

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

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

(Budget) MJP overzicht Aanpassing

	MJP 2022 OUD	MJP 2022 NIEUW	MJP 2023 OUD	MJP 2023 NIEUW	MJP 2024 OUD	MJP 2024 NIEUW	MJP 2025 OUD	MJP 2025 NIEUW
Investering								
Uitgaven	0,00	30.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totaal Investering	0,00	-30.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

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

Omschrijving (toelichting)

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

(Budget) MJP overzicht Aanpassing



	MJP 2022 OUD	MJP 2022 NIEUW	MJP 2023 OUD	MJP 2023 NIEUW	MJP 2024 OUD	MJP 2024 NIEUW	MJP 2025 OUD	MJP 2025 NIEUW
Investing								
Uitgaven	60.000,00	60.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totaal Investing	-60.000,00	-60.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

A40003 Vernieuwing en actualisering van de website en het digitaal loket

Omschrijving (toelichting)

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

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

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

(Budget) MJP overzicht Aanpassing

	MJP 2022 OUD	MJP 2022 NIEUW	MJP 2023 OUD	MJP 2023 NIEUW	MJP 2024 OUD	MJP 2024 NIEUW	MJP 2025 OUD	MJP 2025 NIEUW
Investing								
Uitgaven	0,00	30.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totaal Investing	0,00	-30.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

ACTIEPLANNEN

AP4001 Korter op de bal spelen in dienstverlening

	MJP 2022 OUD	MJP 2022 NIEUW	MJP 2023 OUD	MJP 2023 NIEUW	MJP 2024 OUD	MJP 2024 NIEUW	MJP 2025 OUD	MJP 2025 NIEUW
Investing								
Uitgaven	20.000	20.001	0	0	0	0	0	0
Totaal Investing	-20.000	-20.001	0	0	0	0	0	0

ACTIES

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

Omschrijving (toelichting)

Het gemeentebestuur beschikt reeds een heel aantal jaren over een systeem waarbij een aantal medewerkers buiten de diensturen worden ingezet voor het bestrijden van sneeuw en ijsel waar nodig. Ook voor andere interventies buiten de diensturen zou het gemeentebestuur een systeem willen uitwerken waarbij een medewerker kan opgeroepen worden om een dringende herstelling



uit te voeren of om een euvel tijdens een gemeentelijk evenement of activiteit waarvoor beroep werd gedaan op de uitleendienst, recht te zetten. Zo wil het gemeentebestuur instaan voor een nog betere dienstverlening.

(Budget) MJP overzicht Aanpassing

MJP 2022 OUD	MJP 2022 NIEUW	MJP 2023 OUD	MJP 2023 NIEUW	MJP 2024 OUD	MJP 2024 NIEUW	MJP 2025 OUD	MJP 2025 NIEUW
--------------	----------------	--------------	----------------	--------------	----------------	--------------	----------------

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

Omschrijving (toelichting)

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

(Budget) MJP overzicht Aanpassing

	MJP 2022 OUD	MJP 2022 NIEUW	MJP 2023 OUD	MJP 2023 NIEUW	MJP 2024 OUD	MJP 2024 NIEUW	MJP 2025 OUD	MJP 2025 NIEUW
Investering								
Uitgaven	20.000,00	20.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totaal Investering	-20.000,00	-20.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00

A40012 Moderniseren van meldpunt en klachtenbehandeling

Omschrijving (toelichting)

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

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

(Budget) MJP overzicht Aanpassing

	MJP 2022 OUD	MJP 2022 NIEUW	MJP 2023 OUD	MJP 2023 NIEUW	MJP 2024 OUD	MJP 2024 NIEUW	MJP 2025 OUD	MJP 2025 NIEUW
Investering								
Uitgaven	0,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Totaal Investering	0,00	-1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00



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

	MJP 2022 OUD	MJP 2022 NIEUW	MJP 2023 OUD	MJP 2023 NIEUW	MJP 2024 OUD	MJP 2024 NIEUW	MJP 2025 OUD	MJP 2025 NIEUW
Investing								
Uitgaven	80.000	145.001	0	0	0	0	0	0
Totaal Investing	-80.000	-145.001	0	0	0	0	0	0

Opvolgingsrapportering

2020

