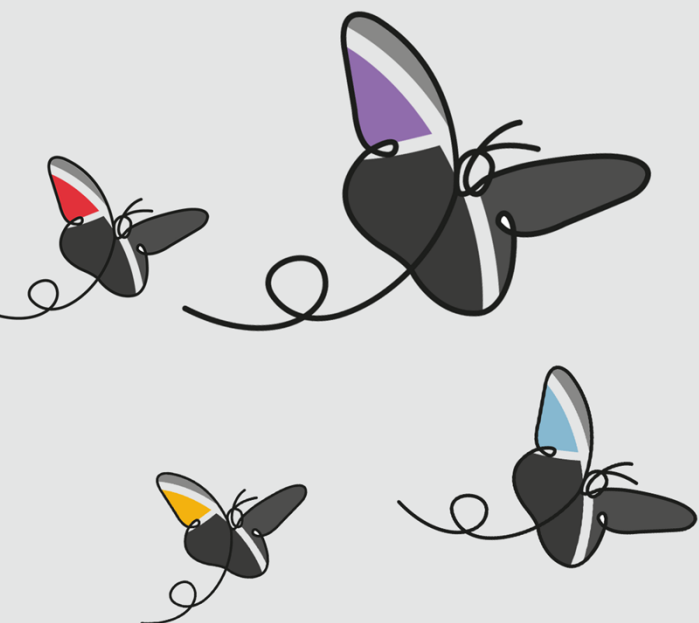


Denderleeuw *in beweging*



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.

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

In uitvoering



Stand van zaken

Het Document Management Systeem Corsa is een midoffice-toepassing dat 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). Vanaf midden 2021 schaft de Vlaamse overheid het loket voor toezicht af. Tegen dan 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.

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 in onze organisatie met digitale opleidingen voor alle diensten.



■ Tijd

■ Geld

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.

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

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.

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 wordt ook de mappenstructuur bij de sociale dienst geoptimaliseerd.

Ons document managementsysteem 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

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 tijdswinst. 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.

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 zullen begin juli een eerste opleiding krijgen. Daarna zitten we met VandenBroele en Cevi rond de tafel om het digitaal onderteken eerst te implementeren in het notuleringspakket Cobra. Dit wordt voorzien in het derde kwartaal van 2021. Daarna volgen Vergunningen.net (streefdatum in vierde kwartaal) en Corsa (streefdatum in eerste helft van 2022).

■ **Tijd**

■ **Geld**

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.

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

In onderzoek

■ **Stand van zaken**

Onze klassieke telefooncentrale is dringend 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 2020 en begin 2021 heeft de dienst ICT verkennend marktonderzoek gedaan rond VoIP. Bedoeling is om dit project in 2021 op te starten en uit te rollen in de organisatie.

■ **Tijd**

Vertraagd

■ **Geld**



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.

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

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.

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 Omgeving 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 eind 2021 - begin 2022.



Tijd



Geld

ACTIEPLANNEN

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 archivarissen 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.

Trekker CBS: Andy Depetter

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

In onderzoek

Stand van zaken

Op 13 en 14 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.

Tijd

Vertraagd

Geld

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.

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 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).

De informatieveiligheidscel kwam bijeen op 22 juni 2021 en maakte een stand van zaken op 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.

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 van OCMW en gemeente te sensibiliseren op vlak van informatieveiligheid.

Vorbereidingen worden getroffen om in het najaar nieuwe loggingcontroles te houden.



Tijd



Geld

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 opgesteld 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.

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 werklust 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 afgevoerd. 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).



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

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 marktverstorend), wat is de benchmark met omliggende gemeenten, zijn de vrijstellingsregelingen afdoende voorzien en verantwoord, ...?

Trekker CBS: Sofie Renders

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

In uitvoering



Stand van zaken

In het eerste en tweede kwartaal van 2021 werd een verdere clustering van onze 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)

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 reispass 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. Dit najaar volgt nog een aanpassing van het retributiereglement van de afdeling Vrije tijd.

■ 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

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.

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 personalarmen). 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 dekte, 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

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.

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 bekijkt ook met DDS hoe de structuur en het financieel model er kan uitzien voor de organisatie van “subsidie engineering”. Dit zijn de volgende stappen die werden afgesproken:

- Deze zomer: 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)



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

Verscheidene 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.

Trekker CBS: Sofie Renders

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

In uitvoering



■ **Stand van zaken**

Volgende reglementen werden recent voorgelegd aan het vast bureau:

- Reglement individuele steunverlening via Covid-middelen (VB 8/12/2020) + individuele laptops (VB 09/02/2021)
- Goedkeuring aankoop hygiënepakketten via Covid-middelen (VB 16/03/2021)
- Goedkeuring verlengen samenwerking psychologische bijstand OCMW-cliënteel (VB 16/03/2021)

Eind 2021 zal de sociale dienst een reorganisatie ondergaan zodat de klant nog meer centraal komt te staan in de OCMW-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.

■ **Tijd**

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

■ **Geld**

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.

Trekker CBS: Sofie Renders

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

In uitvoering

■ **Stand van zaken**

Een aantal kwetsbare cliënten binnen het OCMW 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 administratie verplichtingen, vervullen van praktische zaken, als brugfiguur bij taalproblemen, ... Voor 2021 werden 150 uren aangekocht 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. Dit



voorjaar deden een 20-tal cliënten beroep op deze ondersteuning met gemiddeld 6 sessies per cliënt.

- 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 de bestaande trajectbegeleiding vanuit het OCMW 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.



Tijd

Vertraagd



Geld

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.

Trekker CBS: Sofie Renders

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

In uitvoering



Stand van zaken

Volgende samenwerkingsovereenkomsten werden in de loop van 2021 afgesloten of vernieuwd:

- Convenant met vzw De Geburen mbt voedselhulp (RMW 25/02/2021)
- Samenwerkingsovereenkomst met De Hoofdzorg ikv psychosociale hulp voor cliënten (VB 15/03/2021)
- Samenwerking ondersteuning door FONS Groeipakket (CBS 18/05/2021)
- 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)
- Goedkeuring toekenning nominatieve subsidie aan vzw Samenlevingsopbouw in het kader van schoolopbouwwerk secundair onderwijs 2021-2025 (GR 29/06/2021)



Tijd

Op schema



Geld

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.

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 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 het eerste semester van 2021 een schetsontwerp op waarbij werd ingezet op toegankelijkheid, multifunctionaliteit en onderhoudsgemak. De architecten zullen ook nog contact opnemen met Inter, het toegankelijkheidsbureau, om gespecialiseerd advies m.b.t. toegankelijkheid van gebouwen in te winnen.



■ Tijd

■ Geld

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.

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. Tijdens de zomer zal de ingenieur technieken de offertes nakijken. Start van de werken zal najaar 2021 zijn.

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 de 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 zal midden 2021 een voorkeursscenario meegedeeld worden aan de architecten. Zij zullen dit scenario dan verder uitwerken zodat alle betrokkenen zicht krijgen op de benodigde budgetten voor de herbestemming.



■ 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. De uitvoering zal normaliter in het najaar van 2021 starten.

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 ontwaard 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 nog geen zicht op de benodigde budgetten. De raming hiervan zal in het najaar van 2021 bekend zijn als de architecten het voorkeursscenario voor herbestemming verder uitgewerkt hebben.

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.

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 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.



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

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.

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 dit najaar. Dit onder meer omwille van het ziekteverlof van de verantwoordelijke voor secretariaat & onthaal in het OCMW. Dit najaar kan dit samen met deze collega makkelijker afgestemd en geïmplementeerd worden.

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. Door de drukke agenda's bij alle betrokken partijen zal er pas begin juli 2021 een eerste vergadering zijn over dit project. De bedoeling is dat de firma een ontwerpvoorstel voor de nieuwe balie opmaakt en hierbij de materialen van de oude balie hergebruikt. Deze oude materialen zullen gedemonteerd en aangepast worden zodat de nieuwe balie volledig aan de hedendaagse normen en wensen voldoet. De realisatie van de balie zou eind 2021 klaar moeten zijn. Deze wordt uitgevoerd met het oog 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.



Tijd

De invoering van het documentmanagementsysteem bij het OCMW wordt pas opgenomen in 2022 om beter te kunnen afstemmen met de interne verantwoordelijke voor onthaal en secretariaat en indien mogelijk meteen te koppelen aan de interne reorganisatie van de sociale dienst waarbij alle basisvragen door alle maatschappelijk werkers zullen behandeld worden en niet langer vanuit afzonderlijke clusters. Corona speelde bovendien een rol in het uitstel van de voorziene opleidingen in 2020, net als bij het beperkte uitstel van de herinrichting van de onthaalbalie bij het OCMW. De diensten ICT, Facility en Organisatie namen immers heel wat extra werk op in 2020 en 2021.



Geld

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.



Trekker CBS: Andy Depetter

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

In uitvoering



Stand van zaken

Via het digitale afsprakensysteem kunnen we sinds juni 2020 cijfergegevens monitoren over het aantal bezoekers, wachttijden, gevraagde producten, ... bij de dienst Burgerzaken monitoren. We lijsten enkele interessante tabellen voor de dienst op.

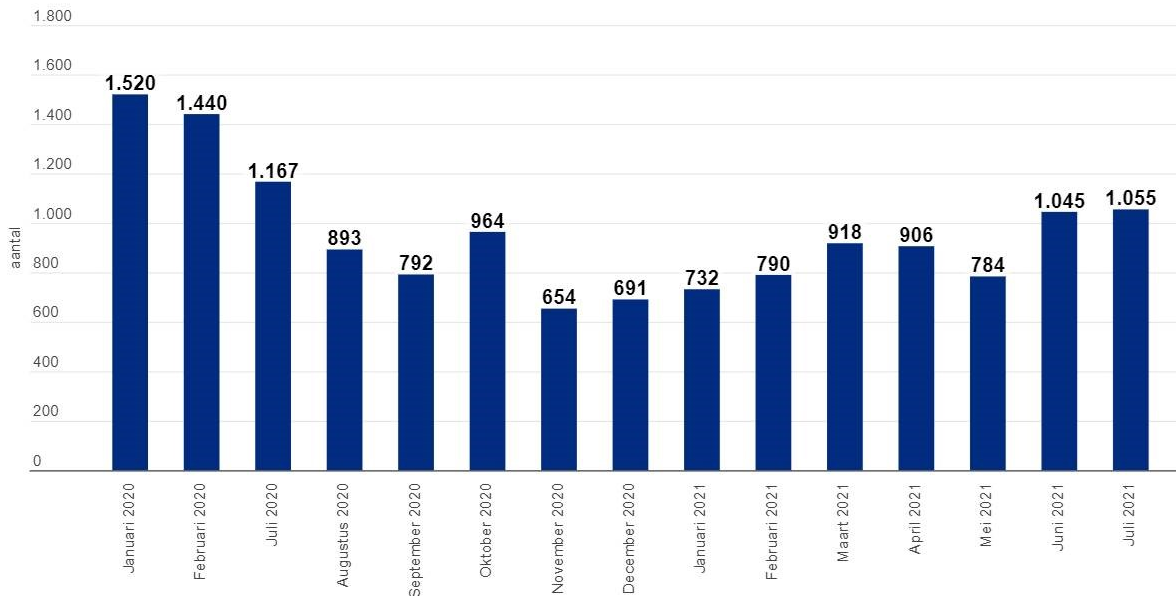
Evolutie aantal klantencontacten

Onderstaande grafiek toont de evolutie van het aantal klantencontacten per maand in 2020 (met een onderbreking van de registratie tijdens de lockdown) en de eerste helft van 2021. Hierbij is de impact van de coronacrisis zeer duidelijk. Vóór de intrede van corona hadden we duidelijk veel meer fysieke bezoeken aan de loketten van Burgerzaken. In eerste instantie werd de dienstverlening in sterke mate beperkt omwille van het coronavirus (dit eerst op eigen initiatief en later ook van hogerhand opgelegd). Vrij snel boden we echter de meeste dienstverlening opnieuw aan, maar werd er meer ingezet op de promotie van het digitaal loket, de snelbalie en dienstverlening via telefoon, mail, brief, videocall, ... Dit maakt dat het aantal fysieke contacten in het administratief centrum blijvend kon verlaagd worden, maar



de dienstverlening naar onze inwoners toe wel gegarandeerd bleef. In totaal kwamen dit voorjaar maar liefst 12.153 mensen met een afspraak langs bij de dienst Burgerzaken.

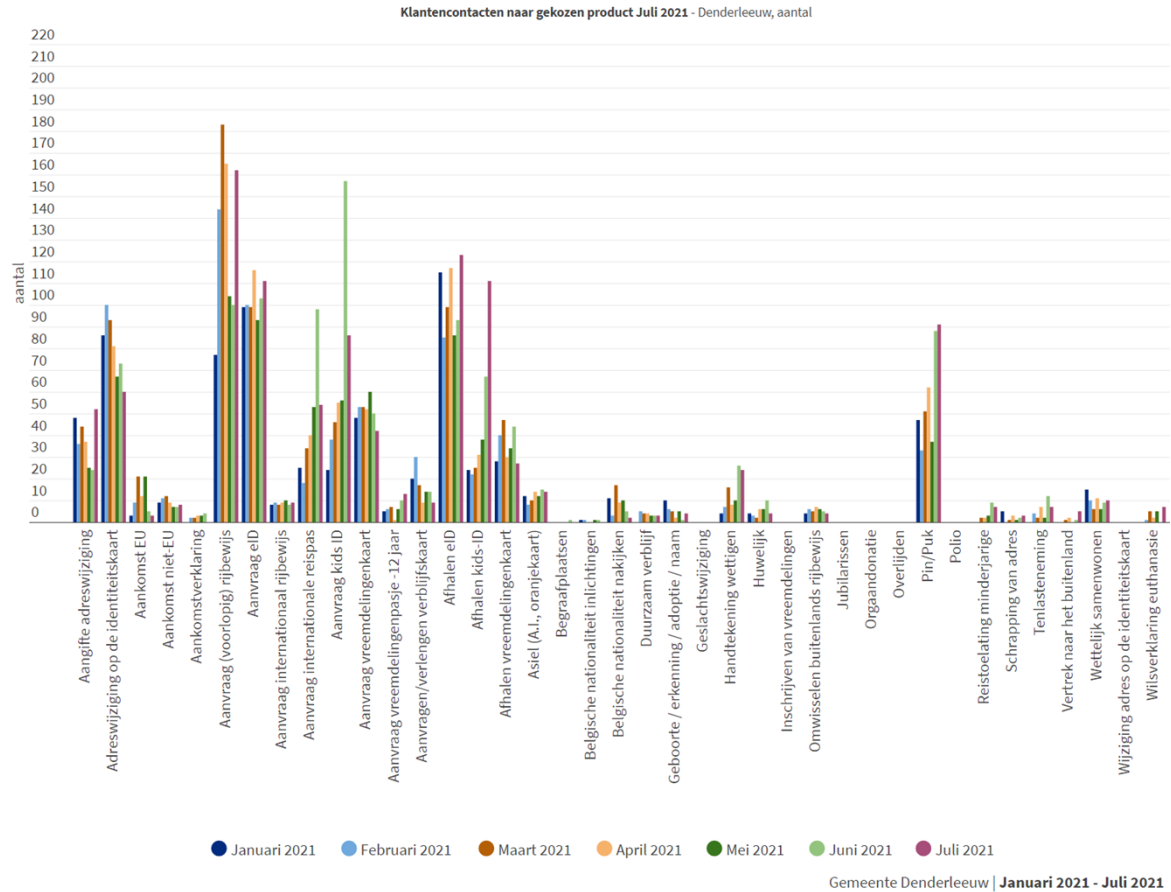
Klantencontacten - Denderleeuw, aantal



Meest gekozen producten in 2021

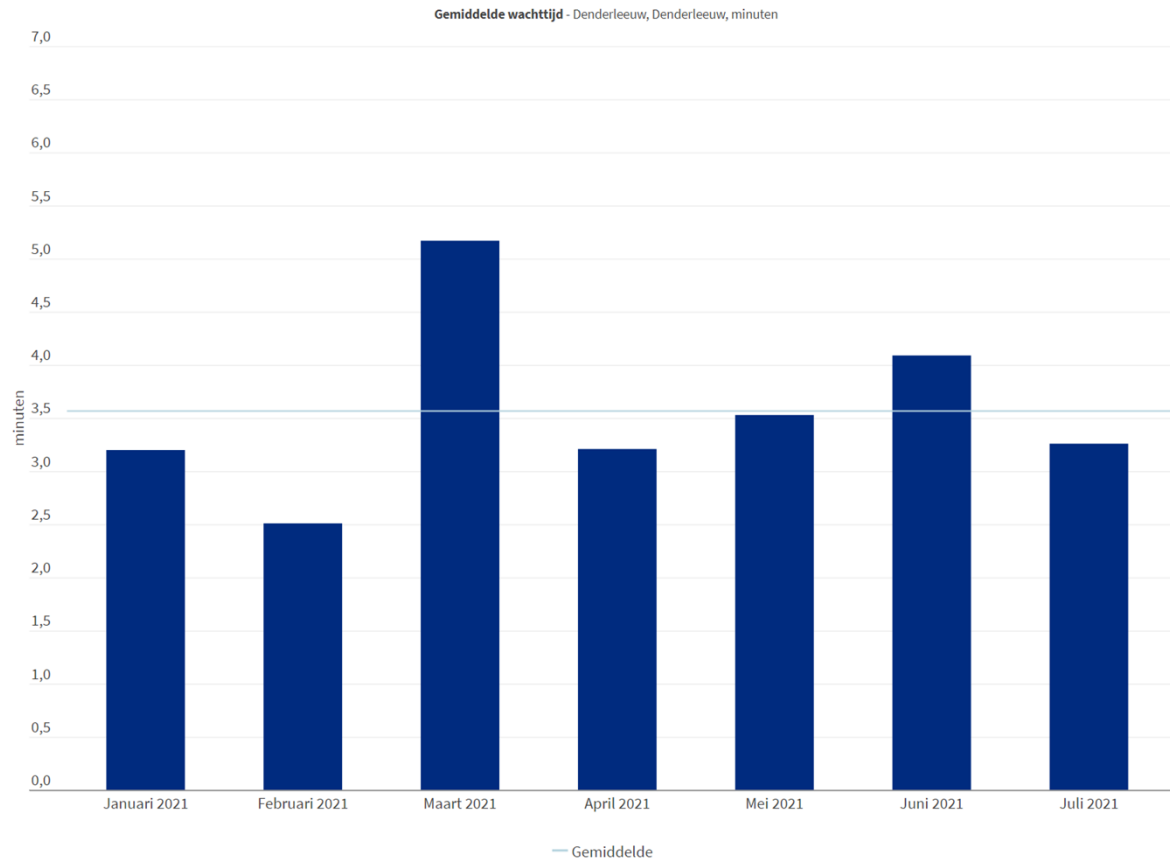
De meest gevraagde producten bij de dienst Burgerzaken zijn in aflopende volgorde:

- aanvraag rijbewijs
- aanvraag eID
- afhalen eID
- adreswijziging
- aanvraag kids-ID



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

De gemiddelde wachttijd voor een bezoeker na aanmelding in het AC bedraagt minder dan 4 minuten (in 2020 minder dan 5 minuten). 3796 bezoekers werden zelfs geholpen vóór hun afspraaktijd. Onze bezoekers worden dus zeer snel opgeroepen door een van de medewerkers aan het loket.



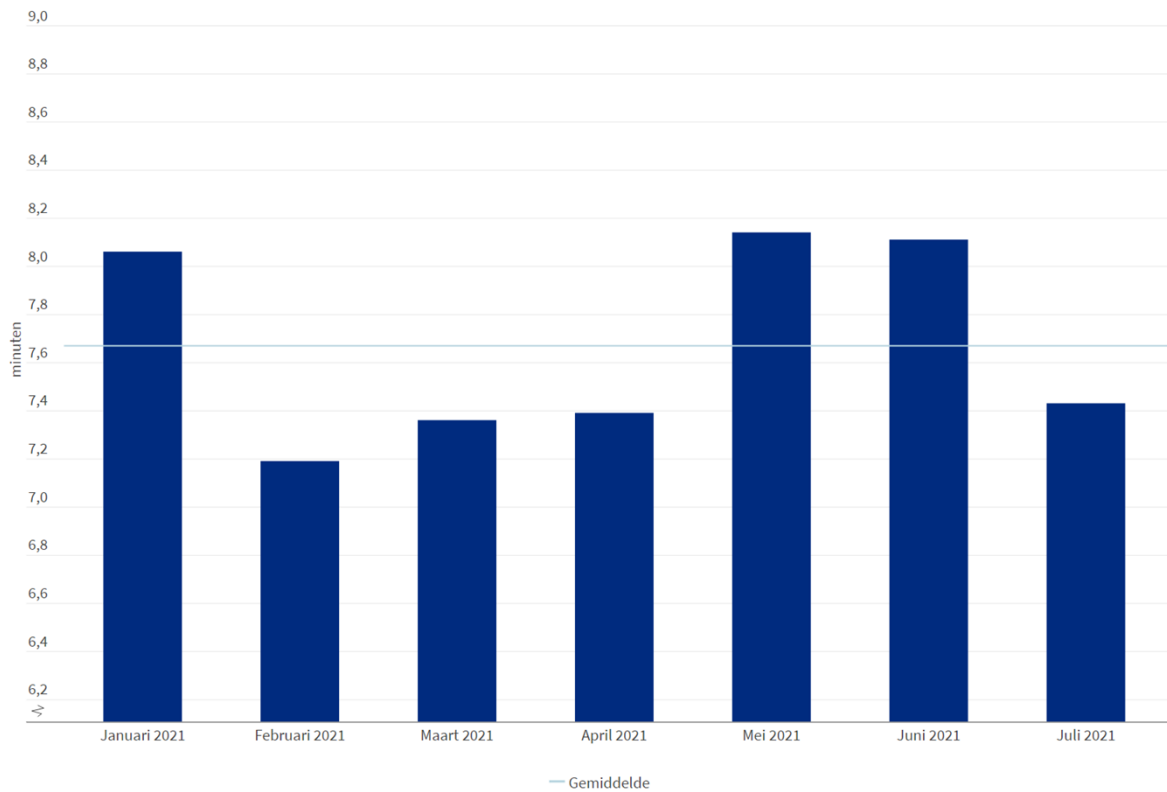
Gemeente Denderleeuw | Januari 2021 - Juli 2021

Transactietijd (tijd aan het loket)

Een afspraak aan het loket werd gemiddeld binnen de 7 minuten door een medewerker van de dienst Burgerzaken afgehandeld, net als in 2020.



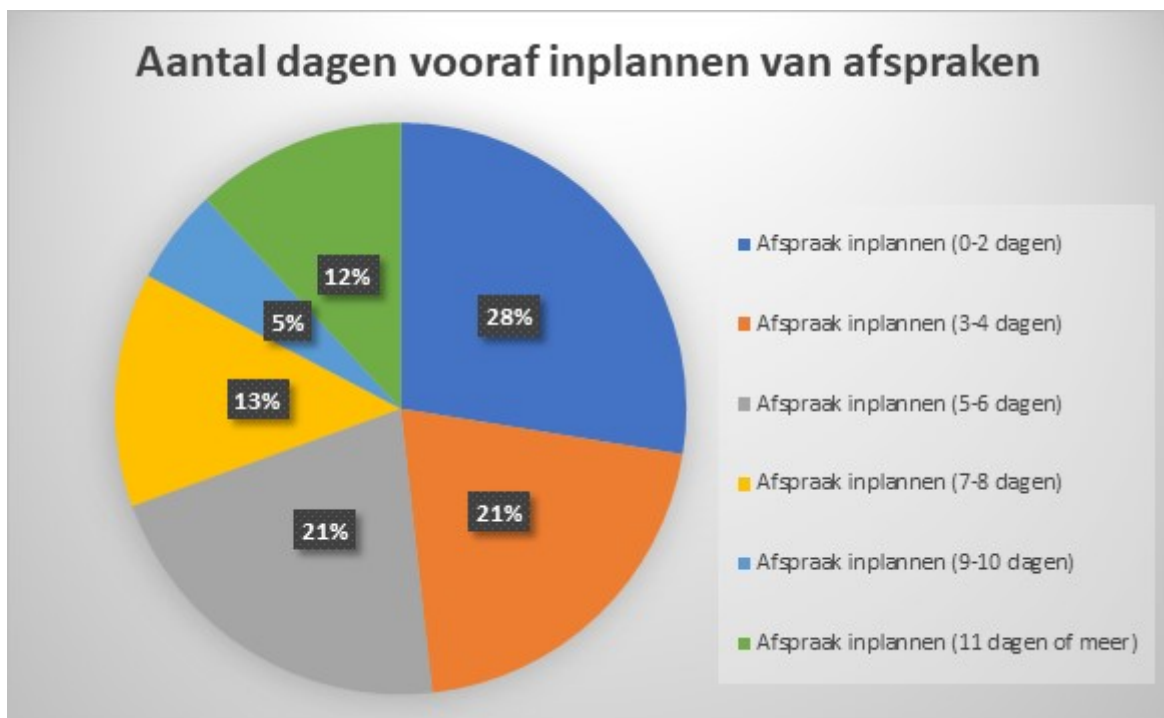
Gemiddelde transactietijd - Denderleeuw, Denderleeuw, minuten



Gemeente Denderleeuw | Januari 2021 - Juli 2021

Afspraak inplannen

Gemiddeld maakt de burger zijn/haar afspraak 5 (i.p.v. 4 dagen in 2020) dagen op voorhand bij de dienst Burgerzaken. Een mogelijke verklaring daarbij is dat er meteen een vervolgsafpraak wordt voorzien door een van onze medewerkers bij de aanvraag van bepaalde documenten. 28% (in 2020 34%) van de bezoekers plant zijn of haar afspraak 0-2 dagen op voorhand in (0 dagen kan enkel door onze medewerkers ingepland worden).



Enkele cijfers vanuit de snelbalie

Aan onze snelbalie aan het onthaal van het AC haalden inwoners in het voorjaar van 2021 zonder afspraak o.m. volgende producten af:

- 370 internationale reispassen
- 1094 rijbewijzen (zelfde aantal als in 2020 voor een heel jaar - Sinds september 2020 begonnen de eerste bankkaartmodellen van de rijbewijzen te vervallen. Dit verklaart grotendeels de stijging in de aanvragen voor een nieuw rijbewijs.)
- ook tal van officiële attesten worden door de onthaalmedewerkers afgeleverd aan onze bezoekers
- ...

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

 **Tijd**

 **Geld**

Opvolgingsrapportering



2020

