

BD402 - Kwaliteit voorop in onze interne werking

Actieplannen

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 gelanceerd en ging gepaard met 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). Sindsdien moeten alle softwareleveranciers van notuleringspakketten gelinkt notuleren toelaten via open standaarden. Lokaal Bestuur Denderleeuw behoorde bij de pioniers die deze overstap succesvol realiseerde. De invoering van de **digitale handtekening in het pakket** 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 jaarrekeningen en de opvolgingsrapporteringen worden sinds 2021 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 beleidsportaal meerjarenplanning 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.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



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 werd 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 2022 werd het **Kinderopvangloket** Denderleeuw gelanceerd (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*)
- in het voorjaar van 2023 werd onze telefooncentrale vervangen door digitale telefonie (telefonie in the cloud) via afname van het raamcontract van de Vlaamse overheid (zie A40204 *Nieuwe virtuele telefooncentrale implementeren voor de hele organisatie*). Hiervoor werd ook een koppeling gelegd tussen onze tijdsregistratie en Outlook zodat afwezigheden automatisch opgenomen zijn in Teams telefonie.

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.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



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 uitvoering

Stand van zaken (toelichting)

In 2019 werd een **archiefaudit** uitgevoerd die resulteerde in verschillende verbetermaatregelen. Deze werden voorgelegd aan onze Informatieveiligheidsceel 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 2022 bekeken we verschillende pistes om **onze archiefwerking in de nabije toekomst vorm te geven**. Uiteindelijk werd gekozen voor de inschakeling van een (gedeelde) externe expert inzake informatie- en archiefbeheer. Op 26 januari 2023 keurde de gemeenteraad het afsluiten van een samenwerkingsovereenkomst met Solva goed rond het ter beschikking stellen van een

intergemeentelijk archivaris. In het voorjaar van 2023 liep de selectieprocedure. Eind juni 2023 trad de nieuwe medewerker in dienst bij Solva. Hij zal twee dagen per week aan de slag gaan voor ons lokaal bestuur, de resterende dagen spendeert hij aan het archief van de lokale besturen van Haaltert en Erpe-Mere.

In afwachting van de start van de intergemeentelijk archivaris werd de expertise bij provincie Oost-Vlaanderen ingeschakeld om **het oude OCMW-archief te schonen**. Omwille van de optimalisering van de beschikbare archiefruimte was er immers nood aan de vernietiging van een aantal archiefbestanden waarvan de wettelijke bewaartermijn verstreken is. Samen met een aantal administratief medewerkers werd heel wat werk verzet en kwam men tot een lijst van 848 archiefdozen en 17 meter losverpakt materiaal (in totaal 102 meter archief) dat bij het Rijksarchief werd opgegeven ter vernietiging volgens de richtlijnen van het Archiefdecreet. Dit werd goedgekeurd door het vast bureau van 6 juni 2023.

De lokale overheden dragen de bestuurlijke verantwoordelijkheid voor het beheren en bewaren van de bestuursdocumenten. Sinds 20 december 2019 stelt Digitaal Archief Vlaanderen het Serieregister als webapplicatie beschikbaar voor alle overheden in Vlaanderen. Dit is het centrale register waarin overheidsinstanties hun categorieën van bestuursdocumenten moeten bekend maken. Alle besturen dienen volgen het Bestuursdecreet aan te sluiten bij het Serieregister indien zij na 2023 bestuursdocumenten efficiënt wensen te beheren en eventueel vernietigen. Op 23 mei 2023 werd onze **aansluiting bij het Serieregister van de Vlaamse overheid** goedgekeurd door het schepencollege en vast bureau.

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

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.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



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.

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 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 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 de personeelsbesluiten van de algemeen directeur en de besluiten en notulen van het college, het vast bureau en de raden, net als de besluiten burgemeester en financieel directeur digitaal ondertekend vanuit Cobra (dankzij de koppeling met e-Signflow).
- Voor **Vergunningen.net** vroegen collega's van de dienst Wonen & Ondernemen al via manuele upload de digitale ondertekening aan. In het najaar van 2022 werd de koppeling tussen Vergunningen.net en eSignFlow opgestart. De verdere uitwerking tussen beide systemen moet nog gefinetuned worden. Bestaande documenten werden geüniformiseerd, oude documenten gearchiveerd. Door de lancering van het Vlaamse Vastgoedinformatieplatform en het backofficesysteem Vastgoedinfo werd hieraan voorrang gegeven bij de dienst. De volledige integratie van eSignFlow en Vergunningen.NET wordt in het najaar van 2023 opnieuw opgenomen.
- De geplande integratie van eSignFlow met het **postregistratiesysteem Corsa** werd on hold gezet, o.m. omdat de kostprijs aanzienlijk hoger ligt dan de vooropgestelde offerte.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



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

Uitgevoerd

Stand van zaken (toelichting)

Onze klassieke telefooncentrale was aan vervanging toe. Niet alleen was de technologie verouderd, ook werd het hierdoor steeds moeilijker om nieuwe nummers toe te kennen. Zeker als iemand zich verplaatste naar een nieuwe werkplek was het door de bedrading in de telefooncentrale niet evident om de verhuis van het telefoonnummer eenvoudig te regelen.

Binnen onze policy om meer gebruik te maken van cloud- en internettechnologie was 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 keurde het schepencollege op 21 december 2021 de gunning goed voor de aankoop/omschakeling naar telefonie in the cloud via afname van het raamcontract van de Vlaamse overheid. De keuze viel op Teams telefonie en de belfunctionaliteiten van Teams werden in 2022 uitvoerig getest door de dienst ICT. Er werden in het voorjaar van 2022 twee workshops georganiseerd door Proximus. Ook werd bij de gemeente Oostzerzele gepolst naar hun ervaringen met Teams telefonie. In het najaar volgde dan een werkbezoek aan Haaltert en werden demo's georganiseerd, onder meer van de software Luware Nimbus voor de onthaalmedewerkers. Eind 2022 werd deze software besteld, net als de nodige hardware. Ook eind 2022 werden onze Microsoft-licenties uitgebreid met phone add-ons.

In samenspraak met Proximus werd de definitieve overstap naar Teams telefonie gerealiseerd tussen 15 en 25 mei 2023. We kozen voor een gefaseerde omschakeling waarbij over een periode van 2 weken gemiddeld om de 2 dagen telkens een bijkomende site de omschakeling maakte naar digitale telefonie. Zo kon de dienst ICT steeds ter plaatse technische ondersteuning bieden en een woordje uitleg geven. Vooraf kregen alle medewerkers een opleiding vanuit onze dienst ICT. Voor de collega's van het onthaal van het administratief centrum en het Sociaal Huis werd een bijkomende opleiding rond Luware Nimbus voorzien. De omschakeling is vlot verlopen en wordt nog geëvalueerd aan de hand van een vragenlijst voor medewerkers om de tevredenheid te meten en resterende issues op te sporen. In het najaar staat alvast een interne opleiding met extra tips & tricks op de agenda tijdens onze vormingsmaand.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



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

Geschrapt

Stand van zaken (toelichting)

Dit project wordt niet meer uitgevoerd in deze legislatuur.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



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 & Ondernemen en Openbare Ruimte gebeurt en waarbij de dienst ICT een coördinerende rol opneemt.

Door de coronacrisis is er geen update van het GGINO (Gegevensmodel voor Gemeentelijke Inventarisaties in het Openbaar domein) gebeurd. Deze update is afhankelijk van onze partners en wordt in principe voorzien in 2023.

In het najaar van 2022 werden 2 opleidingen gegeven omtrent de omschakeling van ArcMap naar ArcGis Pro. Bedoeling is om alle bestaande geoloketten en geodata om te zetten naar de nieuwste versie. Bestaande loketten worden onder de loep genomen en bijgeschaafd indien nodig. De verdere uitwerking hiervan werd afgerond in voorjaar 2023. Deze geoloketten worden onder meer gebruikt in Vastgoedinfo; het nieuwe backofficesysteem van dienst Wonen & Ondernemen voor de verwerking van aanvragen tot notariële inlichtingen, aangevraagd door notarissen en makelaars.

De **GIS-server** kreeg op 14 april 2023 een **update**. Dit alles vergemakkelijkt het publiceren van nieuwe geoloketten. Op 20 juni 2023 werd de **Databeheertool geïnstalleerd**. Met deze databeheertool kan je centrale bronnen synchroniseren naar de gemeentelijke databank en raadplegen in ons intern GIS-systeem. Door deze synchronisatie beschikken wij, voor de geselecteerde lagen, steeds over de laatste nieuwe gegevensupdate.

De connectie met CRAB wordt in ArcGis Pro niet langer voorzien. Dit houdt in dat toevoegingen/wijzigingen betreffende nieuwe huisnummers, adressen, gebouwen... vanaf heden rechtstreeks in LARA (Loket voor Authentieke Registratie) dienen te gebeuren. Vanaf 1 november 2023 wordt het CRAB niet langer bijgewerkt vanwege de migratie naar het **Gebouwen- en Adressenregister (LARA 2.0)**, ondersteund door Digitaal Vlaanderen. Hiervoor werd op 22 mei 2023 een infosessie georganiseerd voor alle lokale besturen. In het najaar (2023) worden opleidingen voor eindgebruikers georganiseerd.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



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 archivaris 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. De verdere uitwerking werd uitgesteld door de coronacrisis.

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. Met de komst van een administratieve kracht in het OCMW, werden wel al voorbereidende taken voor het schonen van het archief uitgevoerd. Eind 2021 namen we afscheid van onze archivaris, waarna in 2022 externe begeleiding werd ingeschakeld en in 2023 via Solva een intergemeentelijk archivaris werd aangeworven.

Voor de externe begeleiding kon het OCMW rekenen op ondersteuning vanuit de provincie Oost-Vlaanderen waarbij het oude archief (dat zich bevond in de Nieuwstraat) werd geschoond en de selectielijsten erop werden toegepast. Een groot deel van het oude archief kon zo in 2023 vernietigd worden (in afstemming met het Rijksarchief). Aan de hand van duidelijke selectielijsten zullen ook de huidige dossiers in het OCMW-gebouw uitgeschoond en bewaard worden.

Sinds juni 2023 werken we met een intergemeentelijk archivaris via SOLVA. Deze zal de huidige werking in kaart brengen en verbeterprocessen aanbrengen.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Vertraagd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



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. Na een aantal wissels is Lieselot Hemeryck onze nieuwe DPO sinds maart 2023. In zitting van 9 mei 2023 bevestigde het college van burgemeester en schepenen de verderzetting van de samenwerking met C-Smart als DPO voor de komende 3 jaar.

De **informatieveiligheidscel** kwam ook in 2023 regelmatig bijeen 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 9 maart en op 8 mei 2023. Deze laatste bijeenkomst stond volledig in het teken van een actieplan cybersecurity en werd ook bijgewoond door het managementteam. Naar aanleiding van een aantal hackings van lokale besturen eind 2022, werd ook in ons bestuur immers verscherpte aandacht gevraagd voor cyber security en werden al een aantal acties ondernomen zoals een verstrengd wachtwoordbeleid en het afsluiten van een verzekeringspolis cybersecurity.

In 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.

Jaarlijks worden **loggingcontroles** 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 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.

Bij besluit van 9 juni 2023 keurde de algemeen directeur na positief advies van managementteam en DPO de procedure 'rechten van betrokkenen' goed. Hiermee wordt gevolg gegeven aan 1 van de opmerkingen van Audit Vlaanderen tijdens hun thema-audit informatiebeveiliging bij ons lokaal bestuur. Deze procedure zorgt ervoor dat personen hun rechten kunnen uitoefenen om meer informatie te krijgen over de verwerking van hun persoonsgegevens bij ons lokaal bestuur of hier bezwaar tegen in te dienen. Bovendien regelt deze procedure het rechtzetten van onjuiste persoonsgegevens en het wissen van persoonsgegevens waar nodig.

Zie ook A40203 Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



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 uitvoering

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. Sindsdien stellen we ons jaarverslag organisatiebeheersing op aan de hand van de Leidraad Organisatiebeheersing van Audit Vlaanderen en leggen dit ieder jaar voor aan de raad zoals decretaal bepaald. Het jaarverslag organisatiebeheersing 2022 werd op 29 juni 2023 voorgelegd aan onze raadsleden ter kennisname. Voor het opzetten van een zelfevaluatie en de opmaak van een bijhorend actieplan voor de komende jaren willen we beroep doen op een externe partner.

In 2020 liep er een **audit Informatiebeveiliging vanuit Audit Vlaanderen** binnen onze organisatie die interessante werkpunten opleverde voor het nieuwe Informatieveiligheidsplan dat op 25 februari 2021 werd goedgekeurd door de raad. Dit wordt opgevolgd door onze Informatieveiligheidscel. Heel wat werkpunten werden al uitgevoerd sindsdien. Zie A40211 Informatieveiligheid voorop in het verwerken van persoonsgegevens van burgers.

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 onder begeleiding van een externe communicatieconsultant een communicatieraad opgestart met vertegenwoordiging vanuit het college/vast bureau, het managementteam en de communicatiedienst.

De voorgestelde oplossingen worden opgevolgd. Zo kadert de verspreiding van het nieuwe tweemaandelijks infomagazine Schakel en een tweewekelijkse nieuwsbrief sinds 2023 in een nieuwe werking binnen de dienst.

In 2022 werd een **nieuw regionetwerk Organisatiebeheersing** voor onze regio opgestart met bijhorend informatieplatform voor deelnemende lokale besturen. De dienst Organisatie neemt hieraan deel om good practices op te pikken of zelf te delen, vragen te stellen en onderwerpen op de agenda te plaatsen. Volgende thema's kwamen al aan bod: informatieveiligheid, organisatiebeheersing, werken met indicatoren, dienstverleningsconcept, ...

Stand van zaken (indicator)



Tijd

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

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



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

Status

In uitvoering

Stand van zaken (toelichting)

In het eerste semester van **2023** werden volgende reglementen ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeenteraad (en vervolgens gepubliceerd op de website):

- 28/03/2023: Tarieven ontmoetingscafé De palaver: aanpassing tarief cf de huidige marktprijzen

- 25/05/2023: Retributiereglement Wonen & Ondernemen: aanpassing tarief ifv de aanvraag van een vastgoed dossier
- 25/05/2023: Nieuw parkeerbeleid Denderleeuw: aanpassing tarief aan nieuwe ontwikkelingen

Op de planning voor het tweede semester 2023 staat de hernieuwing/clustering van volgende reglementen:

- Retributie parkeren
- Retributie Financiën

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



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.

Geld (indicator)



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, personenalarmen, 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)**.

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 uitbestedbaarheid van het poetsen van elke locatie werd onderzocht en de pensioneringsdata van het eigen poetspersoneel werden in kaart gebracht. Volgens de visie

evolueren we naar een **combinatie van eigen poetspersoneel en uitbestede poetsdiensten**.

Uitgangspunten zijn:

- er wordt gestreefd naar een optimale dienstverlening voor de eindklant (collega's, verenigingen, ...)
- er wordt geen eigen poetspersoneel ontslaan. Indien een poetsmedewerker met pensioen gaat, wordt bekeken of het poetsen van de locatie waar deze poetsmedewerker tewerkgesteld stond, kan uitbesteed worden. Dit resulteert in een 10-15 jarenplan waarin de balans eigen poetspersoneel/uitbestede poetsdiensten geleidelijk overhelt naar voornamelijk uitbestede poetsdiensten voor de zuivere poetstaken en een kleiner aandeel eigen poetspersoneel voor de gemengde taken.

Op 20 december 2022 keurde de gemeenteraad het **bestek** goed voor de opdracht 'Schoonmaak van gebouwen' met de lastvoorwaarden en gunningswijze. Op 1 september 2023 start een **externe poetsfirma om een 10-tal gemeentelijke gebouwen te poetsen**.

Op 16 mei 2023 keurde het college van burgemeester en schepenen de piste van **onderzoek tot privatisering** goed van de **groepsopvang samenwerkende onthaalouders in de Lindestraat**. Er wordt immers al een tijdje gezocht naar een 2de onthaalouder maar zonder succes. Hierdoor kunnen maximaal 8 kinderen (ipv 16 vergunde en gesubsidieerde plaatsen) worden opgevangen, terwijl de nood aan opvang zeer groot is.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



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 12 maart 2021 en op 4 februari 2022 nam de Vlaamse Regering een beslissing over de afbakening van de referentieregio's en het verdere verloop van het traject regiovorming. Er werden 15 referentieregio's gedefinieerd. Het **Regiodecreet** werd op 3 februari 2023 bekrachtigd door de Vlaamse Regering. Vlaanderen wordt hiermee officieel opgesplitst in 15 regio's met Denderleeuw als onderdeel van de zogenaamde 'Denderregio'. Het is de bedoeling dat de lokale besturen vanaf nu niet

langer zelf samenwerkingen opzetten over de grenzen van de regio's heen. De regio's kunnen zelf wel partnerschappen met elkaar aangaan. Ook grotere samenwerkingen kunnen in uitzonderlijke gevallen naast de regio's plaatsvinden. De bestaande structuren krijgen tot eind 2030 om zich in regel te stellen (mits een aantal uitzonderingen waarvan sommige al vroeger moeten in regel zijn en andere (waaronder afvalintercommunales) later).

Met het oog op een nauwere samenwerking kwamen de **algemeen directeurs** van de 14 lokale besturen van de **toekomstige Denderregio** voor het eerst samen in Aalst op 31 maart 2023. Er werd de tijd genomen elkaar kort te leren kennen en de socio-economische gemene deler en maatschappelijke uitdagingen te benoemen. Het opzet van dit overleg bestond eruit de eerste krijtlijnen te bepalen over de afstemming van de samenwerkingsverbanden voor regionale thema's. Aansluitend werd een voorstel gedaan om dit overleg in de toekomst structureel te organiseren, alsook een **burgemeestersoverleg** voor de 14 besturen op te starten.

Het DADO (Denderregio Algemeen Directeurs Overleg) stelde voor een projectstructuur op te starten om een blauwdrukkader op te maken voor meer afstemming in het samenwerkingslandschap te genereren en zo een dynamiek in de regio te brengen. Eén coördinerende projectgroep of 'coördinatiegroep' kan zich buigen over de gewenste en opportune werkingsgebieden en afstemmingen tussen samenwerkingsverbanden, alsook advies geven over de eerste piloottrajecten die aan bod kunnen komen. De coördinatiegroep neemt aldus een beleidsvoorbereidende en adviserende rol op en staat in voor de terugkoppeling naar enerzijds DADO met de 14 algemeen directeurs en anderzijds het burgemeestersoverleg én de colleges van burgemeesters en schepenen. De algemeen directeurs van de steden Aalst en Dendermonde alsook van de lokale besturen Denderleeuw en Wichelen maken deel uit van de coördinatiegroep. In deze coördinatiegroep wordt zo gestreefd naar een vertegenwoordiging van alle besturen, met aandacht voor zowel schaalgrootte (van kleine gemeente tot centrumstad) als situering (centraal gesitueerd of bij de grens gelegen gemeenten).

In het decreet werd een verplichting opgenomen om maandelijks te **rapporteren** over de regiowerking aan het college van burgemeester en schepenen en minstens twee keer per jaar aan de gemeenteraad. Lokaal bestuur Denderleeuw zorgde voor deze rapportering aan de gemeenteraad op 29 juni 2023.

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 zodat onze financiële dienst nauwer betrokken wordt bij het aanvragen en opvolgen van subsidiedossiers en makkelijker een overzicht kan opgemaakt worden.

In 2023 werden volgende bedragen toegekend in **subsidiedossiers ingediend door ons lokaal bestuur (al dan niet via intergemeentelijke samenwerking)**. Het is het resultaat van hard werk vanuit heel wat diensten om hier, naast de dagelijkse werking en projectwerking, bijkomend op in te zetten in lijn met ons meerjarenplan. Subsidiedossiers schrijven is vaak tijdrovend en vragen ook na goedkeuring een goede opvolging qua communicatie, rapportering en financiële check. Ze zijn ook vaak gebonden aan specifieke uitvoeringstermijnen die de tijdsdruk soms nog verhogen en vereisen een aparte opvolging vanuit de financiële dienst.

Referentienummer	Omschrijving	Toegekend bedrag
2022-000038	Natuur in je buurt - Denderpark (via Solva)	€ 100.000
2022-000039	Natuur in je buurt - Vrijheidspark (via Solva)	€ 100.000
2023-000005	Project Wildebeekstraat (saldo 2015)	€ 45.978,23
2023-000006	Subsidie voor bebossing	€ 823,50
2023-000016	Denderflanken (via Solva)	€ 400.000

Noot: de bedragen zijn niet steeds integraal voor de rekening van ons lokaal bestuur. Soms worden subsidies via intergemeentelijke samenwerking verworven en dienen deze dus gedeeld te worden tussen de partners.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



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 kwam 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.

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 ging het over een aantal processen en richtlijnen die eigen zijn aan onze werking zoals hulpvraagverduidelijking (HVV), expertise wonen, proces verblijfskaarten enz.

In 2023 werd een procedure opgemaakt voor de toekenning van nachtopvang via Niemandslaan, het reglement rond aanwending van het Energiefonds werd aangepast en een sanctiebeleid werd uitgeschreven om onze leefloners op hun rechten én plichten te wijzen in het kader van hun behoud op maatschappelijke integratie.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

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

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



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:

- Er wordt **psychologische ondersteuning** aangeboden in het OCMW-gebouw door een psychologe via De Hoofdzorg vzw. Gemiddeld gaat dit over 35 ziddagen. Vanaf augustus 2022 geldt de nieuwe conventie voor psychologische zorg in de Eerstelijnszone waardoor de kostprijs zowel voor het OCMW als voor de gebruiker daalt.
- ELP (eerstelijnspsychologie) werd in juni 2023 ook voorzien voor de doelgroep jongeren vanuit het kasteeltje. Iedere vrijdag is er een psychologe aanwezig die -samen met het CGG (focus op verslavingsproblematiek)- jongeren de correcte hulpverlening kan aanbieden. Drempels worden hierbij zoveel als mogelijk weggewerkt en scholen en CLB verzorgen een warme overdracht.
- 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 Groep Intro. Deze organisatie staat in voor **individuele jobcoaching** (beslissing VB 14/04/2020).
- Voor de herhuisvesting en opvolging van tijdelijk ontheemden n.a.v. de crisis in Oekraïne werd een deeltijdse **buddy aangesteld voor de opvolging van deze vluchtelingen en het verkleinen van de taalbarrière**. In 2023 wordt deze buddy bijkomend ingezet mbt woonproblematiek onder de Oekraïense vluchtelingen.
- In het kader van e-inclusie werden tal van projecten opgestart: de digipunten, sollicitatietraining, en ook vorming rond de vreg-test en online banking staan o.a. nog op de planning.

Stand van zaken (indicator)

**Tijd**

Vertraagd

Tijd (indicator)**Geld**

Buddy werd gefinancierd met subsidies.

Geld (indicator)**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 2023 afgesloten of vernieuwd:

- Samenwerkingsovereenkomst met Dyzo ter opvolging van zelfstandige cliënten in moeilijkheden (VB 30/05/2023)
- Samenwerkingsovereenkomst met Helan vzw in het kader van mogelijke tewerkstellingen art. 60 § 7 (VB 24/01/2023)
- Intentieverklaring Capacity Building Lokale Partnerschappen ikv tewerkstelling (VB07/02/2023)
- Actieplan ongeschikt- en onbewoonbaarverklaringen & uithuiszettinge (VB 28/02/2023)
- Goedkeuring aanpassing reglement Energiefonds (VB 07/03/2023)
- Goedkeuring afsluiten samenwerkingsovereenkomst met CAW ikv 'housing first' (VB 14/03/2023)

Stand van zaken (indicator)**Tijd****Tijd (indicator)****Geld**

Geld (indicator)



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.

Zie ook A40241 voor de make-over van de onthaalbalie in het OCMW.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Zie A10200

Geld (indicator)



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 in het voorjaar van 2023 afgerond. Nog enkele kleinere afwerkingspunten staan open, die de aannemer na het zomerbouwverlof in orde zal brengen.

Ondertussen wordt onderzocht hoe de binnenrestauratiewerken verder aangevat kunnen worden. Gezien de sterk gestegen materiaalprijzen zal de oorspronkelijke raming onvoldoende zijn. Er wordt onderzocht hoe het dossier kan aangepast worden.

Voor de **kerk Sint-Amandus Iddergem** zullen de noodzakelijke werken aan de toren en dakkapellen in het najaar van 2023 uitgevoerd worden. Het bestek is naar erkende dakwerkers verstuurd, de offerten worden eind augustus 2023 verwacht.

Ter voorbereiding van de uitvoering van het herbestemmingsscenario 2 zal het dossier van de vernieuwing van de elektriciteit en verwarming in het najaar van 2023 aangepast worden door het ingenieursbureau, zodat deze werken reeds uitgevoerd kunnen worden met gebruik van de subsidie die het agentschap Onroerend Erfgoed hiervoor in het verleden toekende.

Stand van zaken (indicator)



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.

De archeologische werken zijn najaar 2022 uitgevoerd, de werken aan de verwarming zijn voorjaar 2023 afgerond. Door de sterk gestegen materiaalprijzen wordt het dossier van de binnenrestauratie momenteel onderzocht om mogelijke aanpassingen en besparingen te kunnen doorvoeren. Dit leidt tot een bijkomende vertraging.

Voor de kerk Sint-Amandus Iddergem worden de toren- en dakwerken en de herwerking van het dossier elektriciteit en verwarming in het najaar van 2023 uitgevoerd.

Tijd (indicator)



Geld

Door de sterk gestegen materiaalprijzen zal het voorziene budget voor de binnenrestauratie van de kerk **Sint-Amandus Dorp** niet voldoende zijn. Er wordt onderzocht om het dossier aan te passen zodat het tekort aan budget zoveel mogelijk gereduceerd wordt.

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 kan in de volgende legislatuur budget voorzien worden zodat het project tegen 2028 klaar zou zijn.

Geld (indicator)



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.

- Voor het **recente archief** werden voorbereidende handelingen uitgevoerd in afwachting van de praktische uitwerking van selectielijsten. Bedoeling is de archiefinstroom op die manier te beperken.
- Idem voor het **toekomstige archief waarbij vooral** wordt gekeken naar digitale archivering. Een samenwerking met de Provincie Oost-Vlaanderen werd opgezet in de tweede helft van 2022.
- Het **oude archief van het OCMW** werd in het voorjaar van 2023 geschoond, een deel klaargemaakt voor definitieve vernietiging (in afstemming met het Rijksarchief) en een deel klaargemaakt voor verdere bewaring. Het deel voor verdere bewaring krijgt nog een langdurige opslag in een van de panden van het lokaal bestuur.

Via Solva werd midden 2023 een intergemeentelijk archivaris aangesteld die de aanpak van ons archief verder zal trekken.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Vertraagd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



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 onderzoek

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 werd in de loop van 2022 onderzocht of een aantal werken door onze eigen arbeiders van de dienst Facility uitgevoerd konden worden om zo de kosten te drukken. Het baliemeubel zou door externen op maat gemaakt worden. Door de sterk gestegen materiaalprijzen waren de in de tweede helft van 2022 ontvangen offertes voor het baliemeubel alleen al duurder dan het beschikbare budget voor de volledige make-over. Er worden alternatieven onderzocht om de nieuwe balie toch centraal in de ontvangstruimte te plaatsen. De zichtbaarheid en klantvriendelijkheid is dan immers heel wat beter

voor bezoekers en medewerkers. Er wordt bekeken of er extra budget kan vrijgemaakt worden om dit mogelijk te maken binnen de context van duurdere materiaalprijzen.

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 is nog niet gebeurd. 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. In 2023 bekijken we of het huidige documentmanagementsysteem dat al vele jaren in gebruik is, nog voldoet aan de verwachtingen van onze organisatie & zetten we een vergelijking op met andere systemen op de markt.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Vertraagd

Tijd (indicator)



Geld

Zie A40114

Geld (indicator)



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)

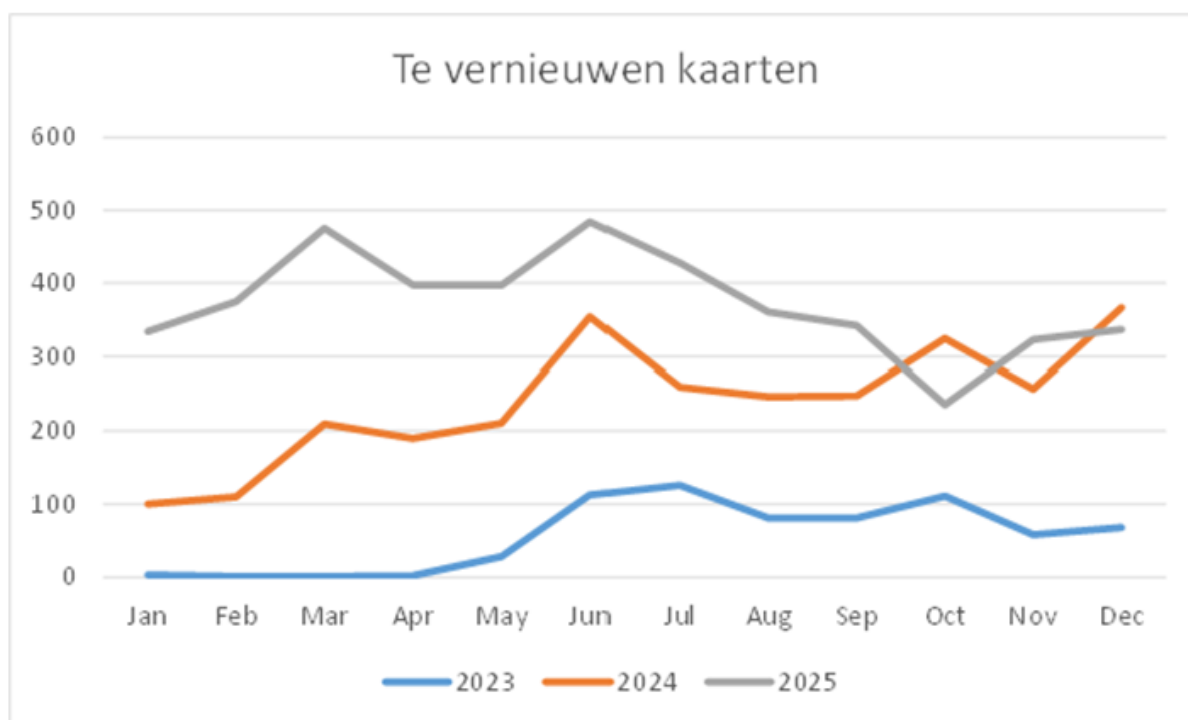
Via het digitale afsprakensysteem kunnen we cijfergegevens monitoren over het aantal bezoekers, wachttijden, gevraagde producten, ... bij de dienst Burgerzaken. We lijsten enkele interessante tabellen voor de dienst op.

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	2e helft 2022	1e helft 2023
Aantal klantencontacten bij Burgerzaken (op afspraak & aangemeld)	5161	5175	5436	5752	5544	6334

Noteerden we begin 2020 nog minstens 1200 tot 1500 fysieke klantencontacten bij de dienst Burgerzaken per maand, dan is dit gedaald naar 1000 contacten per maand of minder in de volgende jaren. 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. In de eerste helft van 2023 zet de stijging van het aantal klantencontacten zich voort. Dat is te wijten aan de automatische oproepingen voor de vernieuwingen van de rijbewijzen die de FOD Mobiliteit introduceerde en de golf van hernieuwing van de elektronische identiteitskaarten die op de dienst af komt.



Meest gekozen producten in 2023

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

- aanvraag (voorlopig) rijbewijs
- aanvraag internationale reispas
- aanvraag eID

De aanvraag van een rijbewijs is nog steeds de meest voorname reden om een bezoek te brengen aan de dienst Burgerzaken.

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	2e helft 2022	1e helft 2023
Gemiddelde wachttijd	3,47	4,33	3,68	4,29	4,04	4,47	4,23

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	2e helft 2022	1e helft 2023
Gemiddelde transactietijd	6,41	7,21	7,71	7,50	7,64	7,52	8,06

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	2e helft 2022	1e helft 2023
Aanvragen digitaal loket Burgerzaken	738	1147	1852	1995	1987	2350	2144	2765

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

Meer over Denderleeuw in cijfers.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)

