

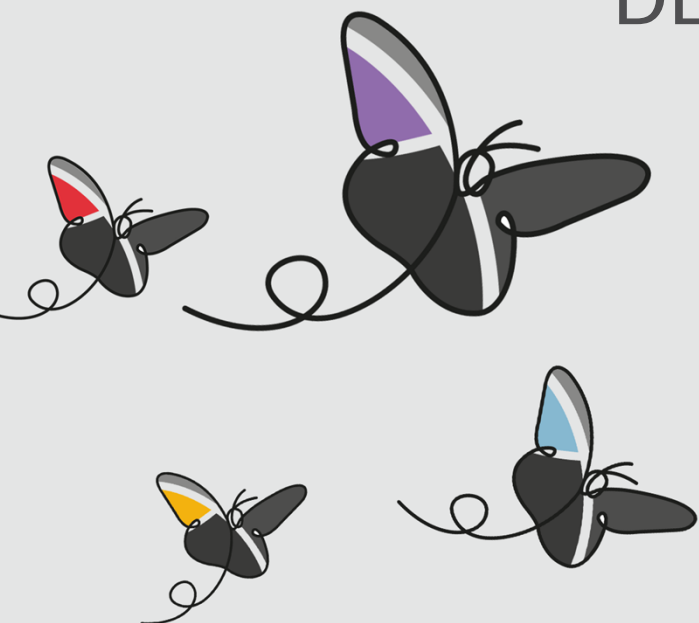
# Denderleeuw *in beweging*



## MEERJARENPLAN 2020-2025

---

### BD400 – SNELLE EN EFFICIËNTE DIENSTVERLENING OP MAAT VAN DE KLANT



Gemeente Denderleeuw

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

Algemeen directeur: Jimmy Geeraerts  
Financieel directeur: Jo Waterloos

Denderleeuw  
Vertrouwde schakel





## AP40000 Volop inzetten op digitale dienstverlening voor de klant

### ACTIES

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

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

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

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

Trekker CBS: Andy Depetter

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

Uitgevoerd



#### Stand van zaken

Omwille van het coronavirus werd het werken op afspraak versneld ingevoerd. Op 21 april 2020 keurde het college van burgemeester en schepenen het permanent werken op afspraak van de dienst Burgerzaken goed en op 23 juni werden de interne regels hiervoor scherp gesteld. Op 29 juni was het werken op afspraak met klantgeleidingssoftware volledig operationeel voor de dienst Burgerzaken.

Parallel werd het werken op afspraak organisatiebreed ingevoerd sinds 8 juni, op advies van de werkgroep Exitstrategie, zodat we onze bezoekers in veilige omstandigheden een klantvriendelijke dienstverlening konden bieden. Om deze nieuwe manier van werken breed bekend te maken werd onder meer een bewonersbrief verspreid in alle brievenbussen.

Verder werden de bezoekersstromen binnen de gemeentelijke gebouwen herbekeken. In het administratief centrum worden bezoekers zoveel mogelijk op het gelijkvloers ontvangen. Naast het coronaproof inrichten van het onthaal, het loket van de financiële dienst en de loketten van de dienst Burgerzaken werden nog 2 extra gespreksruimtes gecreëerd op het gelijkvloers. Zo kan bijvoorbeeld ook de dienst Wonen en Ondernemen ook op een veilige manier bezoekers ontvangen op het gelijkvloers. Dit heeft er toe geleid dat de aanwezigheid van externen in het gebouw beperkt blijft tot bepaalde ruimtes.

Het werken op afspraak werd door zowel de medewerkers als het merendeel van de bezoekers positief geëvalueerd. Bovendien werden er voor dringende zaken of korte transacties alternatieven gecreëerd zoals het digitaal loket en de snelbalie. Relevante cijfers over het werken op afspraak en de werking van het digitaal loket en de snelbalie kan



je terugvinden onder actie 40242 - Dagelijks instaan voor professionele basisdienstverlening voor al onze producten.



### Tijd

Versneld uitgevoerd



### Geld

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

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

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

Trekker CBS: Sofie Renders, Alberic Sergooris, Marnick Vaeyens

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

In onderzoek



### Stand van zaken

Al in 2019 werd een uitgebreid marktonderzoek gevoerd maar de softwareleverancier die als beste uit de bus kwam, had nog een testtraject met lokale besturen lopen. De eerste signalen hiervan waren niet zo positief. We wachtten de concrete feedback af vooraleer verdere stappen te zetten. Eind 2020 werden voorbereidingen getroffen om offertes op te vragen in het kader van een overheidsopdracht.

Het digitale evenementenloket liep vertraging op door de coronapandemie. De focus van de evenementendienst verschoof naar het beoordelen van de implementatie van de coronamaatregelen tijdens gemeentelijke en particuliere manifestaties.



### Tijd

Vertraagd



## Geld

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

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

Trekker CBS: Alberic Sergooris

Startdatum: 01-01-2021 Einddatum: 31-12-2022

Nog niet gestart

#### Stand van zaken

De voorbereidingen voor de implementatie van het zelfuitleensysteem zijn gestart: de projectfiche wordt voorbereid, een eerste leverancier is een presentatie komen geven. De implementatie is voorzien in 2021, uiterlijk begin 2022. Op die manier is het zelfuitleensysteem bij de personeelsleden goed ingeburgerd voor de verhuizing naar het nieuwe vrijetijdshuis, waar nog de nodige andere aanpassingen in werking zullen wachten.

## Tijd

## Geld

De goedkeuring van de budgetten voor het zelfuitleensysteem wordt in principe voorzien in de budgetwijziging van juni 2021.

### A40003 Vernieuwing en actualisering van de website en het digitaal loket

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

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



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

Trekker CBS: Marnick Vaeyens

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

In uitvoering



### Stand van zaken

Door de coronacrisis is het project van de totale vernieuwing van de website versneld opgestart. De gunning voor de realisatie van een nieuwe website werd al in juli 2018 toegewezen aan Paddle, binnen het raamcontract van de Vlaamse overheid. Maar door andere prioriteringen werd dit project nadien 'on hold' gezet. De noodzaak voor een performante, toegankelijke en gebruiksvriendelijke website werd evenwel snel en dringend voelbaar naarmate de coronacrisis verder escaleerde, in het bijzonder vanaf de periode van lockdown en de invoering van het werken op afspraak. Ook binnen de crisiscommunicatiecampagne speelt de website als centraal informatiepunt een cruciale rol. Daarom werd een taskforce website opgericht met enkele collega's uit verschillende diensten en onder leiding van de communicatiedienst. In het najaar werd samen met onze project manager van Paddle een roadmap opgesteld met het zeer ambitieuze doel om tegen begin 2021 de nieuwe website te kunnen lanceren.

Op basis van analyses van de huidige website en de algemene trends binnen webontwerp en digitale communicatie werden een eerste concept en design mbt de functionaliteiten en navigatie van de nieuwe website uitgetekend. Speerpunten zijn het strakke, responsieve ontwerp voor de webpagina's, een sobere startpagina met een centrale en sterke zoekfunctie en 10 toptaken, de verdere uitbouw van het digitaal loket en een koppeling met de UiT-databank. Een nieuwe navigatiestructuur werd uitgetekend en de productencatalogus op de huidige website werd grondig geüpdatet en stelselmatig overgezet naar het nieuwe content management systeem, dat op het gloednieuwe Drupal 9 platform draait. Ook de integratie van Mijn Burgerprofiel wordt meteen meegenomen in het project. Via Mijn Burgerprofiel, een initiatief van de Vlaamse overheid met samenwerking van alle overheden in ons land, kunnen burgers veilig aanmelden en surfen op de overheidswebsites van de federale, Vlaamse en lokale overheid. De integratie van Mijn Burgerprofiel in de nieuwe website, en de koppeling met de eBox voor burgers, wordt technisch voorbereid met Informatie Vlaanderen en Paddle, zodat de implementatie meteen kan gebeuren na de livegang van de nieuwe website.

In afwachting van de nieuwe website werd de huidige site uiteraard up to date gehouden en verder uitgebreid. Vooral het nieuwe corona-luik werd het hele jaar door continu bijgewerkt en gepromoot via de centrale url <https://www.denderleeuw.be/corona>.

N.a.v. het coronacrisisbeheer werd vanaf 1 juni het werken op afspraak voor alle diensten ingevoerd. Om onze dienstverlening te blijven verzekeren werd hard ingezet en campagne gevoerd rond 'Tot uw dienst op 1-2-3!'. Kortweg: check eerst de website en het digitaal loket voor online diensten, contacteer in tweede instantie de diensten voor info via de gebruikelijke kanalen en indien het noodzakelijk is, kan je ten derde je bezoek inplannen via de website. Wat dit laatste betreft werd alle info rond werken op afspraak gebundeld op <https://www.denderleeuw.be/afspraak>. Voor de dienst Burgerzaken activeerde de firma Q-matic de digitale afsprakenmodule, waardoor burgers online een afspraak kunnen maken en zich met hun afspraakbevestiging kunnen aanmelden via de ticketzuil (met QR-code). Voor de andere diensten werd een nieuw webformulier opgemaakt, dat eveneens



enorm vaak gebruikt werd, naast de extra telefonische afsprakenlijn. Van 1 juni tot 31 december werd maar liefst 360 keer gebruik gemaakt van dit webformulier.

Ook het digitaal loket is verder uitgebreid op onze website. Op 1 maart 2019 werd het nieuwe Digitaal Loket gelanceerd, als verzamelplaats van onze online dienstverlening via de website (in 2020: 34 webformulieren). Na het eigen digitaal Evenementenloket in 2019 was de vernieuwing van de sollicitatieformulieren begin 2020 aan de beurt, met nieuwe webformulieren voor de algemene sollicitaties, het spontaan solliciteren en de aparte sollicitatieformulieren voor gemeenschapswachten, seizoenarbeiders en jobstudenten. Ook de webformulieren voor de aanleg en herstelling van voetpaden, het aanpassen van boordstenen, de opstart en uitbetaling van de subsidie voor de afkoppelingswerken hemel- en afvalwater, de subsidie aanleg hemelwaterinstallatie en de aanvraag van het gratis conformiteitsattest werden gelanceerd in 2020.

In 2020 ontvingen we 1515 aanvragen via een webformulier (2019: 1079 - 2018: 968 - 2017: 867) en 638 aanvragen via de webshop Vrije Tijd en Kinderopvang (2019: 846 - 2018: 803 - 2017: 682). Die laatste daling had uiteraard veel te maken met de afgelaste activiteiten van de dienst Vrije Tijd door corona. De meest gebruikte webformulieren zijn de meldingskaart (579), afsprakenformulier (361), stedenbouwkundig uittreksel (62), afspraak voor labelen van een (brom-)fiets (43), de melding van de organisatie van een evenement (41) en de nieuwe sollicitatieformulieren (samen goed voor 225 sollicitaties). Geen aangifte van een adreswijziging meer (in 2019 nog goed voor 429 aanvragen), want dit verloopt sinds december 2019 via het webloket van eGovFlow.

Via het webloket eGovFlow Burgerzaken en Strafregister (sinds 1 maart 2019) kunnen de aanvraag én aflevering van attesten en akten Burgerzaken volautomatisch en rechtsgeldig (via digitale handtekening) gebeuren, dus zonder tussenkomst van een ambtenaar. Via het Eagle-webloket (sinds 1 mei 2019) is ook de procedure voor aanvraag en behandeling van vergunningen inname openbaar domein gedigitaliseerd, maar hierbij is wel nog afhandeling door de gemeentediensten noodzakelijk. Het afleveren van de vergunning zelf gebeurt wel digitaal. Beide online diensten zijn een groot succes: in 2020 werden maar liefst 2886 attesten, akten en uittreksels Burgerzaken aangevraagd en afgehandeld (in 2019: 1150) en 1210 innames openbaar domein ingediend (in 2019: 979)! Vooral de uittreksels strafregister (1033), de aangifte van adreswijziging (617) en het attest gezinssamenstelling (588) zijn zeer populair.

Ter ondersteuning van de lokale handelaren werd in april 2020, meteen vanaf de lockdown, een nieuwe campagnewebsite opgezet: <https://www.shopindenderleeuw.be/>. In eerste instantie bevatte deze site een overzicht van alle handelszaken die ook tijdens deze moeilijke periode voor onze inwoners zorgden voor leverings- of afhaaldiensten. Dit ging gepaard met een grootschalige promotiecampagne #ik(ver)kooplokaal, via diverse mediakanalen. De website is zowel gericht naar shoppers als ondernemers. In december 2020 kwam daar ook nog eens de lancering van de digitale Denderleeuwbon bij, in samenwerking met Belfius, The Studio en Onze Stad App. Deze digitale bon kan aangekocht worden via <http://www.denderleeuwbon.be/> op het Cirklo-platform. De digitale Denderleeuwbon betekende ook een boost voor nieuwe ondernemers die de bon aanvaarden als betaalmiddel in hun zaak (waarvoor ze zich uiteraard ook via een webformulier kunnen inschrijven).



## Tijd

Versneld





## Geld

### ACTIEPLAN

## AP4001 Korter op de bal spelen in dienstverlening

### ACTIES

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

Het gemeentebestuur beschikt reeds een heel aantal jaren over een systeem waarbij een aantal medewerkers buiten de diensturen worden ingezet voor het bestrijden van sneeuw en ijzel waar nodig. Ook voor andere interventies buiten de diensturen zou het gemeentebestuur een systeem willen uitwerken waarbij een medewerker kan opgeroepen worden om een dringende herstelling uit te voeren of om een euvel tijdens een gemeentelijk evenement of activiteit waarvoor beroep werd gedaan op de uitleendienst, recht te zetten. Zo wil het gemeentebestuur instaan voor een nog betere dienstverlening.

Trekker CBS: Andy Depetter

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

In onderzoek

#### Stand van zaken

Onze rechtspositieregeling werd in mei 2019 aangepast om het systeem van een wachtdienst in ons bestuur mogelijk te maken. In 2020 werden een aantal voorbeelden van wachtdiensten opgevraagd bij andere lokale besturen om een concrete regeling te kunnen uitwerken.

#### Tijd

#### Geld

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

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

Trekker CBS: Jo Fonck



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

In onderzoek



#### **Stand van zaken**

In samenwerking met de gemeente Haaltert is info ingewonnen over de beschikbare track&trace-systemen. Een bestek voor de aankoop is in opmaak. Omwille van de extra werklast die de coronacrisis opleverde voor de dienst Facility is dit bestek nog niet afgerond en wordt dit verschoven naar 2021.



#### **Tijd**

Vertraagd



#### **Geld**

### **A40012 Moderniseren van meldpunt en klachtenbehandeling**

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

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

Trekker CBS: Andy Depetter

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

In uitvoering



#### **Stand van zaken**

Een inhoudelijke boodschap aan de melder werd voorzien bijkomend aan de standaard automatische ontvangstmelding sinds mei 2020. Opvolging via een wekelijkse tabel op basis van de binnengekomen meldingen werd ingevoerd sinds juni 2020.



#### **Tijd**



#### **Geld**

Opvolgingsrapportering





2020

