

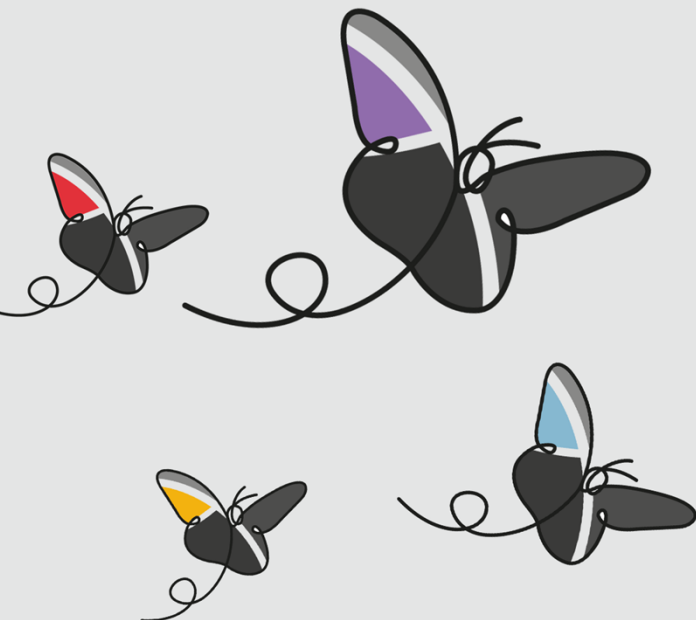
# Denderleeuw *in beweging*



## 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.

Trekker CBS: Marnick Vaeyens

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. De vernieuwing van Corsa ADW zit in de productiefase, maar de definitieve livegang is in 2020 een paar keer uitgesteld door de coronacrisis en finaal verplaatst naar 2021.

De coronacrisis zorgde er anderzijds wel voor dat Microsoft Teams versneld in de organisatie werd uitgerold. Bedoeling is om deze tool ook verder in te zetten als centrale hub voor de medewerkers in hun digitale werkplaats van de toekomst.

Op 22 april 2020 lanceerde de financiële dienst de nieuwe BEO-module die voor een aantal functionaliteiten in de plaats komt van de uitgebreide boekhoudtoepassing New Horizon. Deze webmodule is een intuïtief en gebruiksvriendelijk boekhoudkundig platform om essentiële taken van de gebruiker te sturen. Omwille van corona werden geen interne opleidingen voorzien, maar wel instructiefilmpjes gemaakt om iedereen meteen wegwijs te maken in de toepassing.

Ook de notuleringstoepassing Cobra situeert zich in de mid-office. De software werd medio 2020 gemigreerd naar het datacenter. 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. Hiervoor moet ons huidige pakket op zeer korte tijd upgraden naar een nieuwe versie voor de raadsleden (Cobra@Home) én voor medewerkers (Cobra). Dit wordt ingepland voor het voorjaar van



2021. We bekijken of we ook de invoering van de digitale handtekening in dezelfde beweging kunnen meenemen in het pakket.

In 2020 werd een software voor beleidsrapportering aangekocht: Pepperflow. Het biedt als eerste en enige op de Vlaamse markt een rapporteringstool die voldoet aan de noden van opvolgingsrapportering binnen BBC. Bovendien bevat het pakket én een rechtstreekse link naar het boekhoudpakket én tools voor het opvolgen van projecten, investeringen en organisatiebeheersing. De doeltreffendheid van het systeem is reeds bewezen op de Nederlandse markt, waar de tool al gebruikt wordt door zo'n 130 gemeenten. ABB bevestigt de goede bruikbaarheid van het pakket voor onze BBC. Deze tool vervangt op termijn alle zelfgemaakte excels en word-documenten voor rapportering. Een projectteam bestaande uit de diensten Organisatie, Financiën en ICT is samengesteld en stelt alles in het werk voor de implementatie van het pakket in onze organisatie tegen begin 2021.

Vanaf 2020 kunnen onze personeelsleden er ook voor kiezen om hun loonfiches digitaal te krijgen via de eBox. Na de migratie van Cevips van informix naar een SQLserver, werd ook het zakenmagazijn van Cevi geïnstalleerd. Hierdoor wordt het mogelijk om onze loonfiches digitaal af te leveren aan alle personeelsleden via de eBox, de digitale brievenbus die de federale overheid voor alle Belgen aangemaakt heeft. De invoering van de digitale loonfiches is zeer vlot verlopen. En zeer handig.



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

Uitgevoerd



### 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 in 2020 volledig mogelijk gemaakt is. Begin maart bood Microsoft gratis licenties aan omwille van het coronavirus, waar we meteen op intekenden om met Microsoft Teams te kunnen starten. Deze roll-out was immers voorzien in het meerjarenplan samen met onze omschakeling naar het volledige Microsoft 365-pakket. Na vergelijking van mogelijke alternatieven zoals Zoom en Cisco Webex werd Microsoft Teams in een paar dagen tijd organisatiebreed opgezet. Ook voor onze raadsleden werd een digitale vergaderstructuur mogelijk gemaakt via Microsoft Teams.

Naast digitaal communiceren en samenwerken met collega's moeten ook de bestanden/toepassingen uit onze lokale omgeving van thuis uit bereikbaar zijn. Onze VPN-verbinding en firewall waren aan vervanging toe en werden ook vernieuwd. Vooral voor de beveiligde VPN-verbinding was dat broodnodig, want die draaide voorheen al op volledige capaciteit met slechts een handvol gebruikers en moest nu enorm verkeer aankunnen voor alle thuiswerkers. Met de nieuwe hardware kan iedereen nu zonder probleem verbinden. Ook de uploadsnelheid via Proximus werd verhoogd zodat onze data vlotter bij de collega's thuis geraakt.

Om het thuiswerken verder te faciliteren konden de meeste collega's tijdens de eerste coronagolf al overschakelen van een desktop naar een laptop. Ook hiervoor werd een grote investering en inspanning geleverd om de medewerkers snel een uitstekende werkplaats te voorzien. Gezien thuiswerken aangeraden blijft, zullen nog meer medewerkers binnenkort de overstap maken, zodat (op de baliemedewerkers na) iedereen in 2021 een performante laptop (en headset, tas, laptopstandaard, hub) ter beschikking zal hebben.

Tenslotte voerde softwareleverancier Cevi in mei de laatste migraties uit van toepassingen naar het datacenter van Securitas, zoals het notuleringspakket Cobra, de servicebus en het zakenmagazijn van Cevi. De oude databases van Cevips werden overgezet naar een nieuwe SQL-database. De grote verhuis van onze bestanden - onze fileserver - gebeurde begin juli. Eerder werden al andere grote pakketten zoals New Horizon en Recreatex naar de cloud overgebracht.

Samen met de voorafgaande vernieuwing van de bekabeling en switches in onze gebouwen en de installatie van een nieuw WiFi-netwerk op onze locaties is de verhuis van onze servers naar een performant en veilig datacenter een van de grootste ICT-projecten die onze organisatie al ondernam. Het was ook de noodzakelijke voorwaarde om snel te kunnen schakelen en zorgde mee voor een vlotte doorstart van onze dienstverlening in coronatijden doordat heel wat toepassingen van thuis uit toegankelijk bleven. Zo kon een 'digital disruption' uitblijven en onze dienstverlening voor onze inwoners, verenigingen en ondernemers verzekerd blijven.

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 upgrade 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 zitten al in de pijplijn.



#### **Tijd**

Versneld uitgevoerd



#### **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.

Trekker CBS: Marnick Vaeyens

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.



#### **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.

Trekker CBS: Marnick Vaeyens

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

In onderzoek



### **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). 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).

Momenteel worden de uitgaande brieven nog manueel ondertekend, net als de documenten uit Cobra, waarna deze opnieuw ingescand moeten worden (vaak met behoorlijk kwaliteitsverlies) en opgeladen in de toepassingen. Dit betekent een enorm tijdsverlies, brengt een zeker risico en foutenmarge met zich mee en is een probleem op het vlak van informatieveiligheid. De digitalisering van dit hele proces sluit meteen al deze risico's uit en zorgt ook voor minder verplaatsingen, een aanzienlijke tijdswinst (en papierwinst). Een digitaal ondertekenplatform zorgt bovendien voor zowel het beheer als de rechtsgeldige digitale ondertekening van zowel (gescande) papieren als digitale documenten, zoals akten, afschriften, contracten, brieven, vergunningen... Deze rechtsgeldigheid is uiteraard cruciaal en moet gewaarborgd worden.

Een bijkomend en belangrijk voordeel voor de ondertekenaars is zeker ook dat het handtekenen van documenten plaats- en tijdsafhankelijk is: via een digitaal handtekenplatform kan dit op elk moment vanop elke locatie gebeuren. Ook moet het ondertekensysteem kunnen aangepast worden aan onze organisatiestructuur via specifieke onderteken- en aflever-workflows. Ook het multi-ondertekenen, voorgedefinieerde documentsoorten en een afwezigheidsassistent zijn belangrijk, net als een eenvoudig gebruikersbeheer in een intuïtieve interface.

Ook belangrijk is dat per documentsoort aangegeven kan worden om persoonlijke ondertekening te gebruiken of automatisch ondertekenen met servercertificaten. In dat laatste geval ondertekent de echte persoon niet meer persoonlijk een document met zijn eID, maar doet het ondertekenplatform dat in zijn of haar plaats met een vastgelegd servercertificaat. Deze functionaliteit gebruiken we in onze organisatie al voor de volautomatische processen en documenten via de eGovFlow-modules Burgerzaken en Inname Openbaar Domein (Eagle).

De dienst ICT heeft in 2020 al verkennend marktonderzoek gedaan rond digitale ondertekenplatformen. Bedoeling is om dit project in 2021 uit te rollen.



### **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.

Trekker CBS: Marnick Vaeyens

Startdatum: 01-01-2020 Einddatum: 01-05-2022

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).

Bij VoIP bel je niet meer via een analoge of digitale (ISDN) lijn, maar via internet. Een belangrijk verschil tussen digitaal bellen en internetbellen is dat digitale telefonie is aangesloten op het openbare telefoonnetwerk. Je belt dan dus via deze aansluiting naar andere telefoonnummers, net zoals je bij een analoge lijn zou doen. Bij internetbellen bel je daarentegen naar IP-adressen, waaraan de telefoonnummers gekoppeld worden. Je hebt enkel een internetverbinding nodig. IP-telefonie kan draaien op om het even welk data-apparaat (pc, tablet, smartphone...) waardoor het goedkoper is. Het opzetten van een VoIP-verbinding vereist wel een controller voor het Session Initiation Protocol (SIP), het signaleringsprotocol tussen de toestellen van beller en gebelde, en de eventuele tussenliggende schakelknopen. Die controller regelt in feite de verbindingen, waar die nu nog manueel door patching van allerlei kabels in de telefooncentrale gebeurt.

Een ander gevolg hiervan is de schaalbaarheid en flexibiliteit. Waar het met onze huidige telefooncentrale moeilijk is om nog meer nummers toe te voegen, maar ook om vele gelijktijdige gesprekken door te laten (afhankelijk van de locatie zijn de vrije lijnen in ons huidig model beperkt), kan je met VoIP makkelijk lijnen, gebruikers en functies toevoegen of verwijderen. Het telefonieplatform beweegt met de organisatie mee. Bijkomend voordeel is dat je zo nooit betaalt voor functionaliteiten of lijnen die je niet gebruikt. Daarnaast kan je een onbeperkt aantal gesprekken via VoIP voeren over één netwerkverbinding.

VoIP-telefonie heeft nog tal van voordelen: zo ben je via je vast telefoonnummer toch overall bereikbaar. VoIP-telefonie werkt immers altijd en overall zolang er internet aanwezig is. Dankzij de vernieuwing van de laptops kan je door VoIP werkplekonafhankelijk bellen met je vast nummer vanop je laptop (eventueel met gebruik van headset). Ook op je gsm kan je met een app bellen via VoIP, over WiFi of over je 4G-verbinding. Dan heb je helemaal



geen vast toestel of laptop meer nodig, maar ben je wel bereikbaar op je vaste telefoonnummer.

Bovendien is de gesprekskwaliteit bij VoIP-telefonie beter dan bij digitaal of analoog bellen, al speelt de internetverbinding hierbij ook een rol. En VoIP laat allerlei koppelingen toe. Zo koppel je bijvoorbeeld je telefonie aan je online agenda, waardoor het systeem automatisch actie onderneemt als je afwezig bent of in een meeting zit. Denk aan een binnenkomend gesprek dat doorgeschakeld wordt naar een collega of een voicemail. Zeker in combinatie met onze Microsoft 365-licenties laat VoIP en de mogelijke koppelingen, zeker binnen de Microsoft-omgeving, toe dat telefonie een vast deel wordt van je digitale werkplek.

In 2020 heeft de dienst ICT al 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.

Trekker CBS: Yves De Smet, Marnick Vaeyens

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.

In 2020 werden de volgende GIS-projecten uitgevoerd: actualisatie ROP, aanpassen percelenkaart met nieuwe kwartaalupdates, opstellen erfdienstbaarhedenkaart Atlas der Buurtwegen en configuratie loket Atlas der Buurtwegen, verwerken nieuw gewestelijk RUP in plannenregister, afstemming DSI-lagen op UP/omzetting DSI-lagen en plannenregister, afhalen data voor inschatting UP, update inventaris risicogronden en orthofoto...

Belangrijk voor de uitbouw van onze lokale GIS was de verplaatsing van de gegevens en software naar de cloud. Ook werd een upgrade uitgevoerd naar de laatste versie van de ArcGIS-server en werd een nieuwe versie van Vergunningen.net geïnstalleerd, waardoor o.a. de koppeling met Cobra mogelijk gemaakt zou moeten worden.

Door de coronacrisis is er geen update van het GINNO (Gegevensmodel voor Gemeentelijke Inventarisaties in het Openbaar domein) databank gebeurd. Deze update is voorzien voor 2021 .

#### ■ **Tijd**

#### ■ **Geld**



## AP4021 Interne processen optimaliseren

### ACTIES

#### A40210 Archiveringsrichtlijnen (verder) verduidelijken en implementeren in onze organisatie

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

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

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.

De selectierichtlijnen voor het OCMW, goedgekeurd door het Rijksarchief, laten toe om series binnen een sociaal dossier te bepalen. In de gebouwen van het OCMW bevinden zich de dossiers die maximaal drie jaar geleden zijn afgesloten. Met deze dossiers is er een start gemaakt om bepaalde series uit de dossiers te halen en als serie te bewaren. Dat vergemakkelijkt de correcte vernietiging van de documenten wanneer de vernietigingsdatum is bereikt.

In 2020 zijn 463 archiefdozen vernietigd. 184 archiefdozen uit het OCMW archief en 279 archiefdozen uit het gemeentelijk archief.

Door de coronacrisis heeft thuiswerken een zeer positieve invloed op het statische archief van de gemeente. De onthaalmedewerkers schonen, tijdens hun telewerk, archiefdozen uit het gemeentelijke archief om te helpen bij het beperken van het volume aan archiefdozen waar mogelijk. Hierdoor staat een deel van het archief van de dienst Wonen en ondernemen en de dienst Openbare ruimte in orde voor permanente bewaring.



#### 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. Tijdens het eerste trimester van 2020 werd een uitgebreide audit informatiebeveiliging uitgevoerd binnen ons bestuur door Audit Vlaanderen. Op donderdag 29 oktober 2020 namen de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn kennis van het eindrapport van deze audit 'Informatiebeveiliging 2020'. Eind november 2020 organiseerden we focusgesprekken informatieveiligheid met een vertegenwoordiging vanuit alle diensten: samen met onze DPO werden verbeterpunten op vlak van informatiebeveiliging in de verschillende diensten in kaart gebracht, werd gewerkt aan sensibilisering op vlak van informatieveiligheid en werd tot slot ook het register van verwerkingen geactualiseerd. Samen met de resultaten van de audit informatiebeveiliging leidden deze focusgesprekken tot een mooie basis voor een nieuw informatieveiligheidsplan, dat begin 2021 ter goedkeuring kon worden voorgelegd aan de raden.

 **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 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.

Trekker CBS: Andy Depetter

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

In uitvoering



### Stand van zaken

Op 23/01/2020 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 door de extra werkdruk die de coronacrisis met zich meebracht voor de dienst Organisatie. Bovendien liep in het voorjaar van 2020 een audit Informatiebeveiliging vanuit Audit Vlaanderen binnen onze organisatie die enerzijds bijkomende, onvoorziene werklast genereerde, maar uiteraard ook interessante werkpunten opleverde die binnen het nieuwe Informatieveiligheidsplan een plaats zullen krijgen en door de Informatieveiligheidscel zullen opgevolgd worden. Een aantal werkpunten werden meteen of in de loop van 2020 al uitgevoerd.



### Tijd



### 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

De belastingmix werd gescreend op inhoud en wenselijkheid, en juridisch gevalideerd door een externe expert fiscaliteit. De diverse tarieven werden in kaart gebracht. De belastingreglementen werden succesvol hernieuwd en goedgekeurd (voor een periode van 6 jaar) op de gemeenteraad van december 2020.

Voor één reglement (belasting op sluikestorten) werd een opmerking ontvangen van de toezichthoudende overheid. Hiermee dient rekening gehouden te worden bij de eerstvolgende aanpassing van het reglement.

Wat de retributiereglementen betreft, werd reeds een clustering ingevoerd voor de domeinen Burgerzaken en Wonen & Ondernemen. Hierbij werd een delegatie van de aanpassing van de tarieven gegeven aan het college van burgemeester en schepenen. De gemeenteraad mandateerde het college verder ook om vrijstellingen te verlenen die rechtstreeks gelinkt kunnen worden met de (financiële) gevolgen van de coronapandemie.

In de loop van het jaar 2021 zullen ook de andere reglementen herzien en geclusterd worden.



### Tijd

Het project is opgestart en is gedeeltelijk uitgevoerd. Verdere uitvoering volgt in de loop van het jaar 2021.



### 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, 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.

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 personenalarmen). 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, ...).



### 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**

Ons lokaal bestuur verkreeg bij het begin van deze legislatuur bijkomende middelen via de financieringslijn 'Centrumfunctie mobiliteitsknooppunt'.

Op aangeven van de vergadering van algemeen directeurs binnen Solva werd door deze intercommunale een subsidioloog aangeworven. Op gezette tijdstippen wordt aan de aangesloten lokale besturen een overzicht van subsidiemogelijkheden bezorgd, net als individuele subsidieoproepen. Op een aantal hiervan werd ingetekend.

Intergemeentelijke samenwerking in het kader van Wonen werd opgezet via een succesvol subsidiedossier.

In het kader van de ontwikkeling van het RUP Centrum werden de gesprekken opnieuw opgestart. Op de gemeenteraad van oktober werd een afsprakenkader in deze zin goedgekeurd. In het kader van de realisatie van het RUP en de doorsteek naar het Denderpark werd aan een voorstel gewerkt met een projectontwikkelaar. Dit leidde inmiddels tot afspraken omtrent een opwaardering van de in het RUP voorziene doorsteek alsook een gemeenteraadsbeslissing over de verkoop onder voorwaarden van een gemeentelijk perceel aan deze projectontwikkelaar.

In kader van realisatie RUP Dekaply werden via overleg met initiatiefnemers de juiste actoren in kader van bovenlokaal overleg (AWV – Vlaio - ...) samengebracht teneinde het gemeentelijk doel te kunnen realiseren. In dit kader werd een Brownfieldconvenant goedgekeurd.

Op 18 februari 2020 keurde het college het principe van samenwerkingsovereenkomst goed omtrent de herontwikkeling van de stationsomgeving tussen ons lokaal bestuur, NMBS en PMV. Het doel van deze samenwerking bestaat uit de herontwikkeling van het projectgebied met het oog op een ruimtelijke verbetering van de parkeerfaciliteiten ten dienste van de reizigers, een nieuw bouwprogramma voornamelijk bestaande uit kantoor- en woonfunctie en een kwaliteitsvolle heraanleg van het publiek domein met aansluiting op het station. De samenwerking behelst in eerste instantie een haalbaarheidsonderzoek op ruimtelijk vlak, een raming van de financiële kosten en opbrengsten, het marktrisico, de verwachte tijdshorizon, de haalbaarheid van de vergunningen, de waardering van de grondposities en de juridische/fiscale/ financiële structurering (het voortraject genaamd).

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 worden 'gemene delers' gezocht (18 december 2020).

In 2020 werden provinciale en EFRO-subsidies verworven waardoor een specialist lokale economie gedurende 6 maanden (deeltijds) actief kan zijn voor ons bestuur. Hierbij engageerden we ons om een quickscan lokale economie te laten uitvoeren. Deze werd al deels opgestart eind 2020.



 **Tijd**

 **Geld**

## ACTIEPLAN

### **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.

Trekker CBS: Sofie Renders

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

In uitvoering

#### **Stand van zaken**

Volgende reglementen werden in de loop van 2020 voorgelegd aan het vast bureau:

- Procedure bij hulpaanvraag van een huurwaarborg (VB 21/01/2020)
- Delegatie beslissing LOI schorsing aan voorzitter (VB 28/01/2020)
- Reglement Fonds Ter Bestrijding Uithuiszettingen (VB 11/06/2020)
- Minimale levering aardgas werkwijze 2020-2021 (Raad voor maatschappelijk welzijn 29/10/2020)
- Reglement individuele steunverlening via Covid middelen (VB 8/12/2020) + schoolfacturen boeken secundair onderwijs (VB 26/06/2020)
- Uitpas aan kansentariaf:  
- Uitdoven tweesporenbeleid (VB 10/03/2020)



- Automatische/softwarematige verlenging Uitpas aan kansentarief van 2020 naar 2021 (VB 1/12/2020)

Een projectfiche wordt opgemaakt om de verdere update van bestaande reglementen in te plannen.



#### Tijd

Vertraagd



#### 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, ... In 2020 kwam dit neer op 256 gepresteerde uren door deze vzw voor beide doelgroepen samen.

- Daarnaast wordt ook psychologische ondersteuning aangeboden door een psychologe in huis, via De Hoofdzorg. Elke maandag is zij 4 uren aanwezig om cliënten te begeleiden (uitgezonderd vakanties).

- 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). In 2020 werden er 4 cliënten in nazorg afgesloten waarvan 1 gebruik heeft gemaakt van de intensieve ondersteuning van Groep Intro. De komende maanden zullen



daar 3 cliënten bij komen. Deze intensieve begeleiding omvat telkens 1 uur om de 2 weken en dit voor een periode van maximaal 1 jaar, afhankelijk van hoe lang iemand in dit statuut gewerkt heeft (in totaal ca 58 uur in 2020).

- 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 2020 afgesloten of vernieuwd:

- Kaderovereenkomst met het Agentschap voor Integratie en Inburgering voor het gebruik van sociale tolken en vertalen (VB 14/01/2020)
- Samenwerkingsovereenkomst met Brussel Onthaal vzw ifv tolken en vertalen zowel voor OCMW als LOI (VB 14/01/2020)
- Samenwerkingsovereenkomst met De Hoofdzorg ikv psychosociale hulp voor cliënten (VB 28/01/2020)
- Samenwerkingsovereenkomst ikv Art 60 plaatsen met Viva Salud (VB 6/02/2020)
- Samenwerkingsovereenkomst ikv Art 60 plaatsen met Aux Deux Parcs (VB 6/02/2020)
- Convenant met vzw De Geburen mbt voedselhulp (VB 6/02/2020)
- Samenwerkingsovereenkomst met Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin Oost-Vlaanderen mbt ketenaanpak intra familiaal geweld (VB 24/03/2020)
- Samenwerkingsovereenkomst met BEEGO mbt ICT-ondersteuning bij cliënten (VB 19/11/2020)
- Samenwerkingsovereenkomst met de Kringloopwinkel (VB 22/12/2020)
- Nieuwe convenant met CAW mbt nachtopvang (VB 22/12/2021)
- Convenanten met Samenlevingsopbouw vzw (buurtopbouwwerk, Palaver, Kinderarmoede, schoolopbouwwerk) en Uit de Marge vzw (jeugdopbouwwerk)
- Samenwerking met vzw Pin in het ondersteunen van mensen van vreemde herkomst en andere kwetsbaren; de zorgtrajecten



## Tijd

Op schema



## Geld

### ACTIEPLAN

## 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 de veiligheid, multifunctionaliteit en onderhoudsgemak.

Specifiek voor het nieuwe Vrijtijdshuis zal extra aandacht aan deze aspecten geschonken worden, gezien het grote belang op het vlak van gebruiksvriendelijkheid voor onze bezoekers en medewerkers.

■ **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**

In 2020 werd het aanbestedingsdossier voor de binnenrestauratie van kerk Sint Amandus Dorp aangepast. De verwarmingsinstallatie moet immers ook vernieuwd worden en deze werken moeten voorafgaand aan de binnenwerken gebeuren. Om het nieuwe verwarmingssysteem te installeren, moeten sleuven in de grond onder de bestaande tegelvloer gegraven worden. Mogelijks worden hierbij archeologisch waardevolle objecten gevonden. Daarom heeft Solva een archeologische studie uitgevoerd. De resultaten hiervan zijn verwerkt in het aanbestedingsdossier. Eind 2020 werd de nodige bescherming van het waardevolle orgel besproken. Deze bijkomende beschermingswerken zullen ook in het aanbestedingsdossier opgenomen worden. Het aangepaste aanbestedingsdossier zal begin 2021 ter goedkeuring aan Agentschap Onroerend Erfgoed voorgelegd worden. Na hun goedkeuring kan het dossier in aanbesteding gaan.

In het kerkenbeleidsplan is voorzien dat de kerk Sint Amandus te 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 zal een haalbaarheidsstudie voor de herbestemming uitgevoerd worden. Om hen zoveel mogelijk relevante informatie mee te geven werd begin 2020 een participatietraject met de burgers opgestart. Er wordt ook gezocht naar geïnteresseerde partners die de nieuwe functie(s) van de kerk mee vorm kunnen geven. Voorjaar 2021 zal de haalbaarheidsstudie uitgevoerd zijn.

#### **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. We hopen in 2021 de aannemer aan te stellen.

Door de coronacrisis en de hieruit voortvloeiende extra werklast voor de behandelende dienst heeft het participatietraject en de hieruit benodigde info voor de haalbaarheidsstudie vertraging opgelopen.

#### **Geld**

### ACTIEPLAN

## **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**

Begin 2020 heeft de archivaris de werking van een archief (zoals wettelijk voorgeschreven) voorgesteld aan de medewerkers van het OCMW. Aangezien dit extra werk met zich meebrengt voor de maatschappelijk werkers wordt een benchmark uitgevoerd bij



gelijkaardige gemeenten. Door het coronavirus werd voorlopig enkel een bezoek gebracht aan Erpe-Mere. Wanneer de archiefdiensten terug rondleidingen in hun archieven mogen geven, kan deze actie terug van start gaan.

De procedure voor ontleningen uit het archief van het OCMW volgt sinds begin 2020 de procedure van de gemeente. Zo stemmen we de archiefwerking op elkaar af.

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. Anderzijds omdat de leverancier de geplande opleidingen in 2020 heeft uitgesteld omwille van het coronavirus. Als alles verder volgens plan verloopt, wordt de opleiding voor kerngebruikers voorzien in de eerste helft van 2021 en volgen nadien opleidingen voor andere gebruikers.

De make-over van de onthaalbalie in het OCMW wordt in principe uitgevoerd in het voorjaar van 2021. Met het oog op een betere klantgerichte dienstverlening willen we de



ruimte een nieuwe look & feel geven naar het voorbeeld van het vernieuwde onthaal in het administratief centrum.

Wat onze nieuwe website betreft die eind 2020 in sneltempo werd opgebouwd, zetten we graag nog in de kijker dat alle info vanuit het OCMW sterk uitgebreid, helder gebundeld en mooi gepresenteerd werd onder de 'Welzijnswijzer'. Hierin kunnen burgers zelf al nagaan welke dienstverlening of producten een oplossing voor hen kunnen bieden. Het kan ook als handige tool ingezet worden naar de medewerkers van het OCMW toe, zeker naar nieuwkomers in onze organisatie.

■ **Tijd**

■ **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**

In de eerste fase van de coronamaatregelen moesten heel wat medewerkers plots van thuis uit aan de slag. Mede dankzij een combinatie van de invoering van Microsoft Teams, de aankoop van extra laptops, het doorschakelen van oproepen, het beschermen van baliemedewerkers, ... konden we dringende en noodzakelijke dienstverlening blijven garanderen achter gesloten deuren. Op 8 juni schakelden we een versnelling hoger met de invoering van het werken op afspraak in navolging van de collega's van het OCMW. Dit werd versneld ingevoerd omwille van de afstands- en hygiëneregels om de verspreiding van het coronavirus tegen te gaan. Met een bewonersbrief huis-aan-huis bedeed en via andere communicatiekanalen werden al onze inwoners een week vooraf over onze nieuwe manier van werken ingelicht. Centraal uitgangspunt is een efficiënte en klantvriendelijke dienstverlening.

Eind juni werd de digitale afsprakenmodule al in gebruik genomen waardoor burgers zelf hun afspraak bij de dienst Burgerzaken kunnen inplannen, de dienst waarvoor de meeste



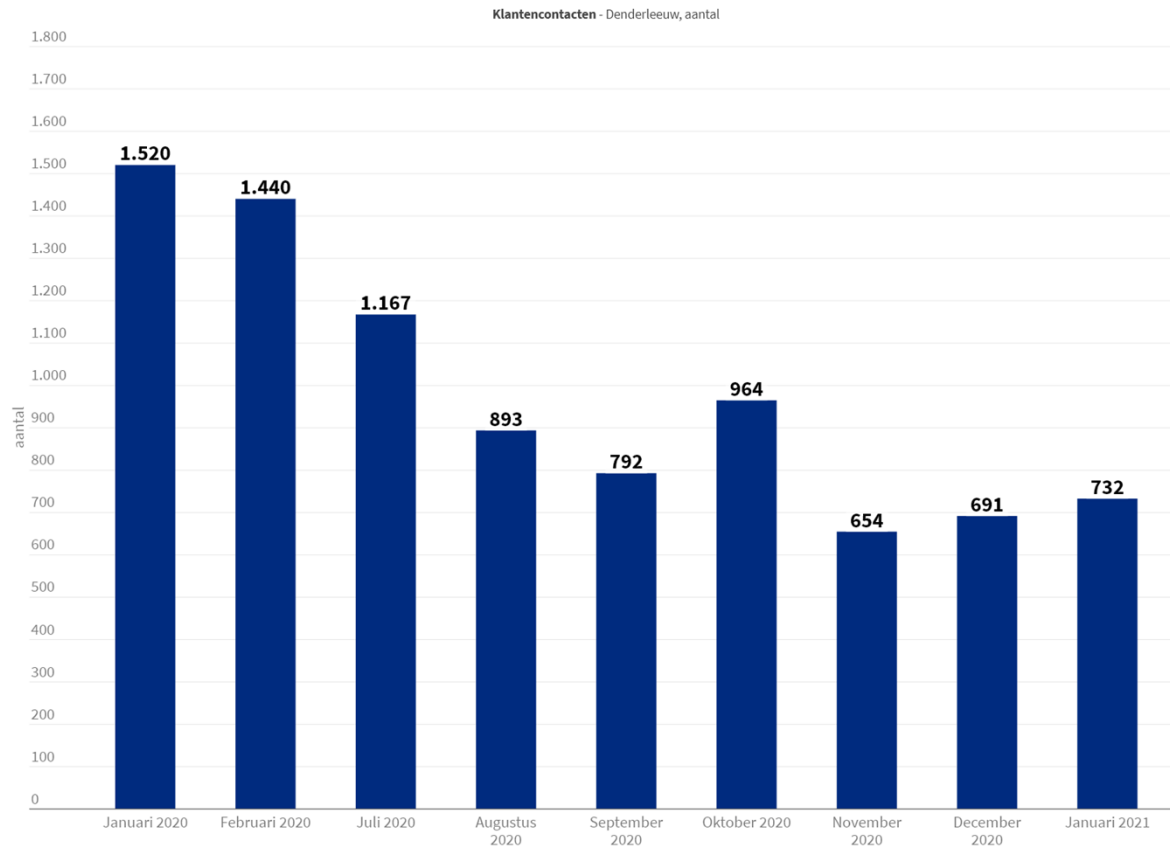
bezoekers langs komen. De lange wachtrijen op donderdagavond en andere piekmomenten behoren hierdoor tot het verleden. Via het digitale afsprakensysteem kunnen we nu cijfergegevens monitoren over het aantal bezoekers, wachttijden, gevraagde producten, ... We lijsten enkele interessante tabellen voor de dienst Burgerzaken op.

### **Aantal klantencontacten in 2020**

Onderstaande grafiek toont de evolutie van het aantal klantencontacten per maand in 2020. Hierbij is de impact van de coronacrisis zeer duidelijk vanaf maart 2020. 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 doorheen de rest van het jaar, maar de dienstverlening naar onze inwoners toe wel



gegarandeerd bleef. Gemiddeld werden iets meer dan 1000 mensen per maand geholpen aan de loketten van Burgerzaken.



Gemeente Denderleeuw | Januari 2020 - Januari 2021

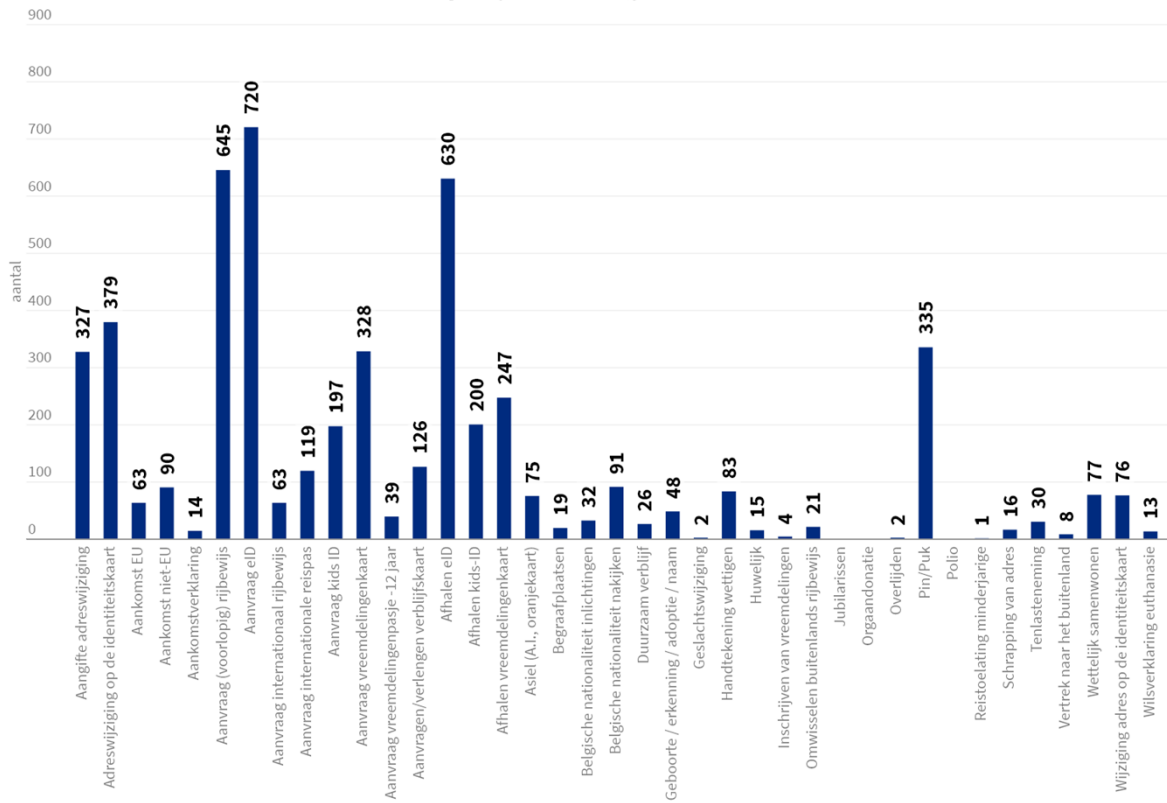
### Meest gekozen producten in 2020

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

- aanvraag van de elektronische identiteitskaart
- aanvraag (voorlopig) rijbewijs
- afhalen eID
- adreswijziging op de identiteitskaart
- nieuwe Pin/Puk-codes



5 meest gekozen producten in dec 2020, jan 2021 - Denderleeuw, aantal



Gemeente Denderleeuw | Tweede helft 2020

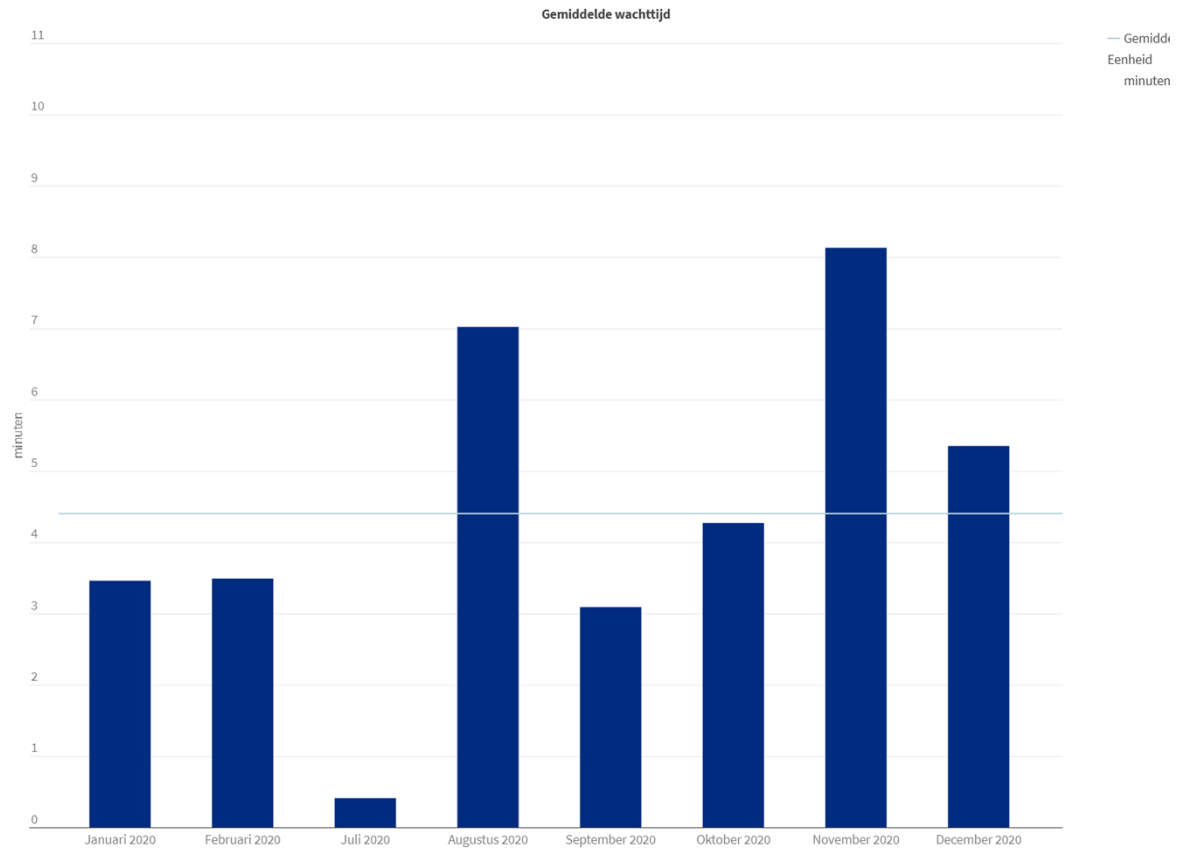
### Wachttijd (tijd tussen aanmelding in het AC en oproep door loketmedewerker)

De gemiddelde wachttijd voor een bezoeker na aanmelding in het AC bedraagt minder dan 5 minuten. 2532 bezoekers werden zelfs geholpen vóór hun afspraaktijd. Onze bezoekers worden dus zeer snel opgeroepen door een van de medewerkers aan het loket. De langere wachttijden in augustus en november zijn te verklaren door het team Burgerzaken op te





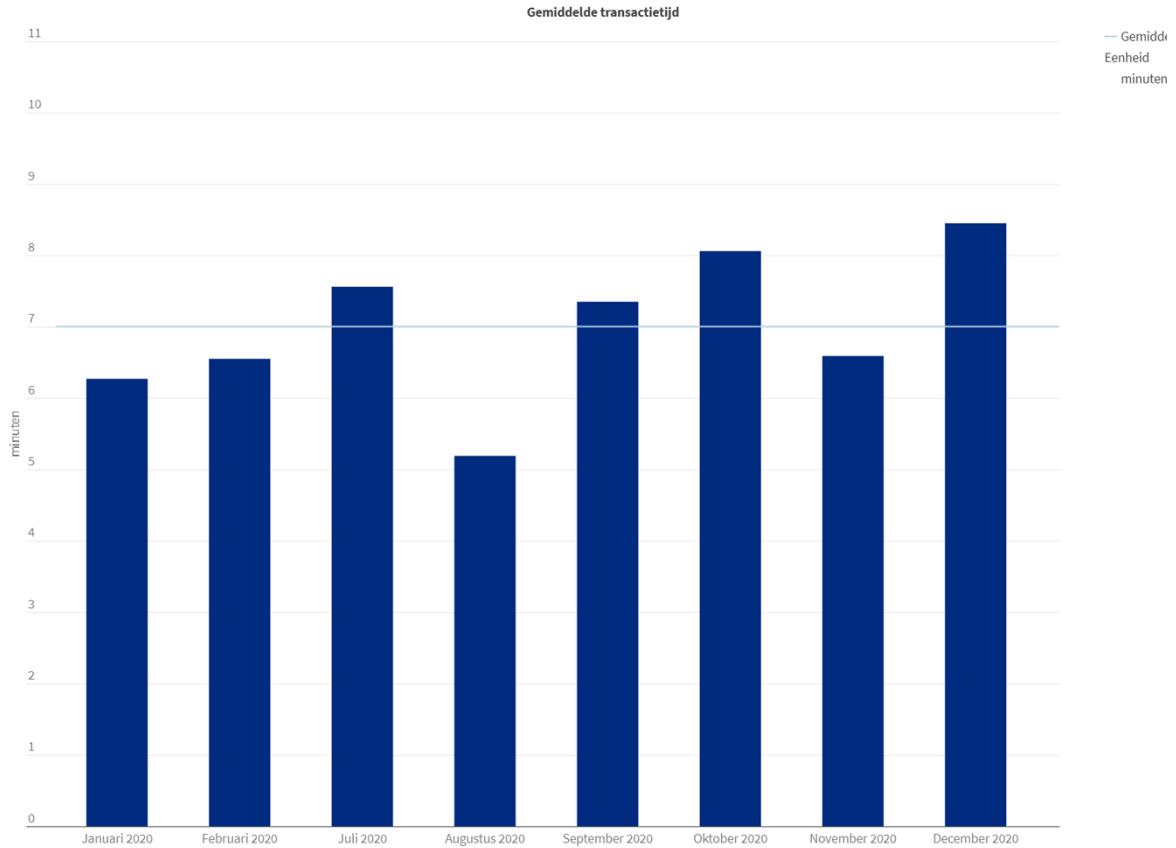
delen in twee 'bubbels' om de kans op besmettingen binnen de hele dienst te vermijden en de continuïteit van de dienstverlening te verzekeren.



Bron: Gemeente Denderleeuw

### Transactietijd (tijd aan het loket)

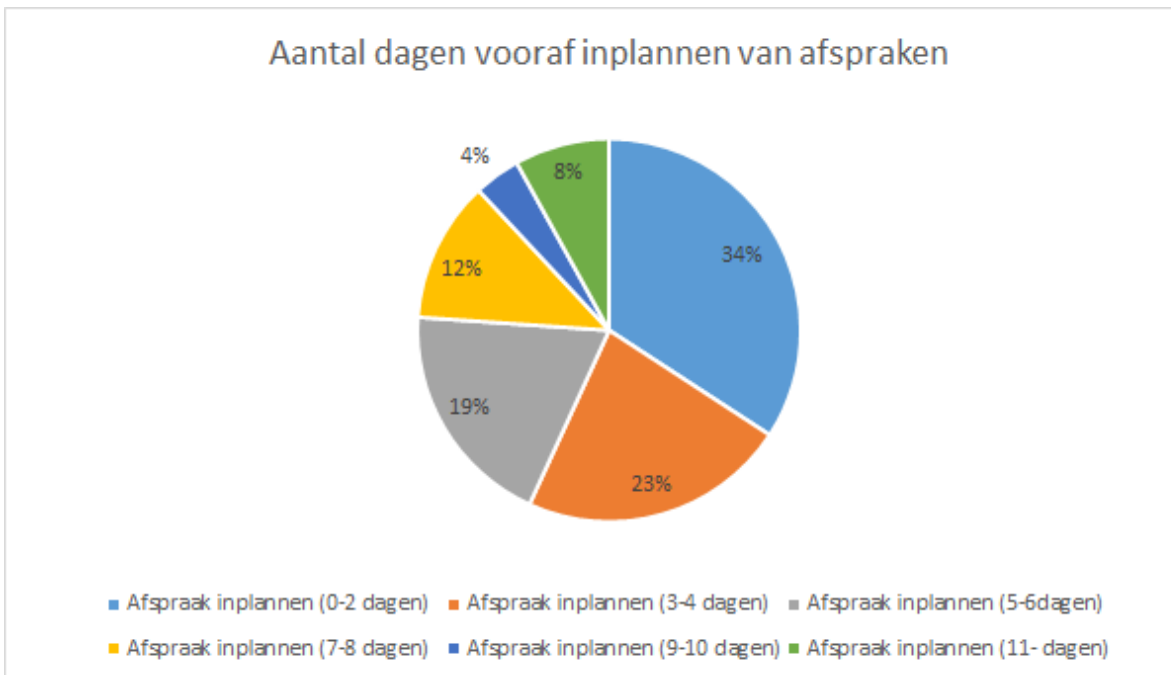
Een afspraak aan het loket werd gemiddeld binnen de 7 minuten door een medewerker van de dienst Burgerzaken afgehandeld.



Bron: Gemeente Denderleeuw

### Afspraak inplannen

Gemiddeld maakt de burger zijn/haar afspraak 4 dagen op voorhand bij de dienst Burgerzaken. 34% van de bezoekers doet dit 0-2 dagen op voorhand (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 2020 zonder afspraak o.m. volgende producten af:

- 373 internationale reispassen
- 1013 (voorlopige) rijbewijzen
- 88 internationale rijbewijzen
- ook tal van officiële attesten worden door de onthaalmedewerkers afgeleverd aan onze bezoekers
- ...

 **Tijd**

 **Geld**

Opvolgingsrapportering



2020

