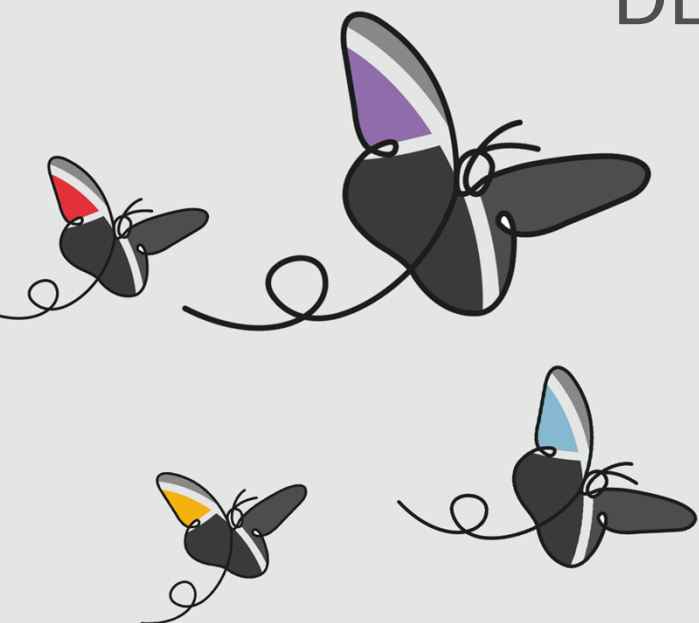


Denderleeuw *in beweging*



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**

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
Investing			
Uitgaven	97.939	24.339	125.000
Totaal Investing	-97.939	-24.339	-125.000

ACTIES

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

In uitvoering

Stand van zaken (indicator)**Stand van zaken (toelichting)**

Het **werken op afspraak** werd in het voorjaar van 2020 organisatiebreed en versneld ingevoerd omwille van de coronacrisis. De nieuwe manier van werken wordt 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 aan het onthaal. Heel wat zaken kunnen ook telefonisch of via mail met een medewerker in orde worden gebracht. Zo hoeven mensen zich voor heel wat vragen niet meer naar onze gebouwen te begeven en kunnen ze dit vrij eenvoudig van thuis uit regelen.

Zie ook A40242 'Dagelijks instaan voor professionele basisdienstverlening voor al onze producten' voor cijfers over het werken op afspraak, de werking van het digitaal loket en de snelbalie.

In 2021 werd samen met Jurplus de inhoud van de huidige **arbeidstijdenregeling** geëvalueerd binnen het juridisch kader. Occasioneel **telewerk** werd als gevolg van de coronacrisis versneld ingevoerd in de organisatie maar nog niet verankerd. Daarenboven zijn er heel wat historisch gegroeide afwijkingen van de algemene arbeidstijdenregeling, hetgeen voor vele manuele tussenkomsten binnen de dienst HRM zorgt. Een vernieuwd, flexibel systeem rond arbeidstijdenregeling inclusief een verankering van telewerk dringt zich op.

Om de gehele organisatie bij dit veranderingsproces te betrekken, werden onze leidinggevenden uitgenodigd voor workshops onder begeleiding van 2 juristen vanuit Jurplus. Hier werden de sterktes, zwaktes, opportuniteiten en bedreigingen van de huidige arbeidstijden besproken en tal van mogelijke pistes bediscuteerd. Belangrijk is hier de input van diensthoofden rond mogelijke gevolgen naar de werking van de diensten toe alsook in functie van de dienstverlening aan de burger. Het ideale evenwicht tussen een goede werking en toegankelijkheid voor de burger enerzijds versus het profileren van de organisatie als aantrekkelijke werkgever met voldoende flexibiliteit voor de medewerkers anderzijds moet nog uitgeschreven worden.

Tijd (indicator)**Tijd**



Invoering werken op afspraak versneld uitgevoerd oww de coronacrisis

Geld (indicator)



Geld

(Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
Investering			
Uitgaven	0,00	0,00	5.000,00
Totaal Investering	0,00	0,00	-5.000,00

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

Status

Uitgevoerd

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

Sinds 2 augustus 2021 werken de diensten Vrije Tijd en Buitenschoolse Kinderopvang via de **vernieuwde webshop**.

Activatie modules in de webshop

- Begin september 2021 werd de **module 'Inschrijvingen'** gelanceerd waarbij ouders konden inschrijven voor sportactiviteiten en de voor-en naschoolse opvang alsook vakantieopvang.
- Later in 2021 werd de **module 'Ticketing'** gelanceerd.
- In december 2021 werden de **modules 'Zaal- en materiaalverhuur'** gelanceerd. Bij de lancering waren deze modules in de front nog niet beschikbaar, m.a.w. was het online nog niet mogelijk om aanvragen in te dienen. De nadruk lag voornamelijk op het hebben van een alternatief voor ReCreateX gezien deze samenwerking op 31/12/2021 werd stopgezet. Op vrijdag 29 april 2022 werden beide modules online gelanceerd. **Verenigingen en particulieren kunnen voortaan online een aanvraag indienen tot het huren van een zaal en/of materiaal.** Jaarlijks kunnen verenigingen en/of particulieren hun seriereserveringen indienen t.e.m. 30 mei en dit telkens voor het komende (sport)seizoen.

Vanaf 1 juli 2022 traden het **nieuwe retributie- en huishoudelijk reglement Vrije Tijd** in voege en werden alle aanvraagprocedures gedigitaliseerd.

2021 2022 2023 2024 2025



Totaal aantal profielen aangemaakt door gezinnen	1005	1453
Totaal aantal profielen aangemaakt door particulieren/verenigingen	195	540
Totaal aantal inschrijvingen voor sportactiviteiten (module inschrijvingen)	344	3202
Totaal aantal verkochte tickets voor sport- en culturele activiteiten (module ticketing)	18	469
Totaal aantal zaalaanvragen (goedgekeurde enkel- en/of seriereservering)	/	315
Totaal aantal materiaalaanvragen	/	28

Tijd (indicator)



Tijd

Vertraagd: lancering modules zaal- en materiaalverhuur werden uitgesteld ten gevolge van uitstel startdatum nieuw retributie- en huishoudelijk reglement Vrije Tijd.

Geld (indicator)



Geld

(Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
Investing			
Uitgaven	81.311,54	4.274,33	30.000,00
Totaal Investing	-81.311,54	-4.274,33	-30.000,00

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

Status

In uitvoering

Stand van zaken (indicator)





Stand van zaken (toelichting)

In de vergadering van het schepencollege van 21 juni 2022 werden de lastvoorwaarden en gunningswijze voor de levering, installatie en implementatie van een RFID-automatiseringssysteem voor de bibliotheek goedgekeurd. 3 leveranciers werden aangeschreven om een offerte in te dienen. De opdracht werd in november 2022 gegund aan Bibliotheca. Alle materialen die uitgeleend worden, werden intussen getagd om de overschakeling naar de zelfuitleen voor te bereiden. Implementatie is voorzien in april 2024.

Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld

(Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
Investing			
Uitgaven	0,00	10.853,70	60.000,00
Totaal Investering	0,00	-10.853,70	-60.000,00

A40003 Vernieuwing en actualisering van de website en het digitaal loket

Status

In uitvoering

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

Begin januari 2021 ging onze **nieuwe website online**. Dit ambitieuze doel werd gehaald door enorme inspanningen van het gemeentelijke SPRINT-webteam onder leiding van de communicatiedienst en onze nieuwe webbouwer Paddle. Door het wegvallen van de ondersteuning bij de websitebouwer van dat moment & de coronacrisis was het project van de totale vernieuwing van de website immers eind 2020 versneld opgestart.

Denderleeuw zet al enkele jaren hard in op de **digitalisering van haar dienstverlening én organisatiestructuur**. De nieuwe website vormt in dit verhaal ‘ons digitaal gemeentehuis’ dat 24/7 open is. De site is daarom in de eerste plaats een volledige en gemakkelijk doorzoekbare producten- en dienstencatalogus. Op deze ‘productpagina’s’ geven we door opvallende



actieknoppen ook een kanaalvoorkeur mee, die afgeleid is uit ons dienstverleningsconcept dat in 2016 werd uitgetekend. Alle producten die online kunnen aangevraagd of afgehandeld worden, zijn ook nog eens apart verzameld in ons digitaal loket. **Het digitaal loket bundelt momenteel al een 100-tal online diensten!**

Belangrijke bouwstenen voor dit digitaal loket zijn enerzijds de **webloketten eGovFlow Burgerzaken- Strafreger en Eagle** (aanvraag en behandeling van vergunningen inname openbaar domein) en anderzijds de **eigen webformulieren**. De nieuwe module webformulieren maakt het mogelijk om complexere online formulieren te maken die ook gebruiksvriendelijk zijn. In 2022 zien we een daling van het aantal aanvragen via webformulieren t.o.v. 2021. Dit is mogelijk te verklaren door een aantal tijdelijke acties in 2021, zoals de aanvraag van een conformiteitsattest dat toen nog gratis kon aangevraagd worden en de aanvraag voor de teruggave van het saldo van de geldbeugel bij de overstap van de oude naar de nieuwe webshop voor kinderopvang en vrijetijdsactiviteiten.

	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal aanvragen via webformulieren	1079	1515	4483	3351			

In augustus 2021 werd bovendien een **nieuwe webshop voor Vrije Tijd en Kinderopvang gelanceerd**. De 'oude' webshop bleek niet langer performant noch gebruiksvriendelijk voor de medewerkers en de bezoekers. In 2022 werden ook de nieuwe modules voor zaal- en materiaalverhuur online gezet. Daarnaast werd in april 2022 het nieuwe digitaal kinderopvangloket gelanceerd, een centraal informatie- en ondersteuningspunt voor ouders die op zoek zijn naar baby- en peuteropvang.

Zie ook: *A40001 Digitaal platform verder uitbouwen voor aanbod vrije tijd en Huis van het Kind - A40242 Dagelijks instaan voor professionele basisdienstverlening voor al onze producten.*

Een greep uit de realisaties op onze website in 2022:

- nieuwe overzichtspagina voor handelaars in onze gemeente
- pagina met Tour Elentrik-spots in de gemeente
- het Kinderopvangloket Denderleeuw
- de webpagina rond de SDG's en onze Duurzame Helden
- de campagne-deelsite voor Leeuwbrug Beweegt
- de deelsite Hulp voor Oekraïne
- de webpagina's rond onze wandelroutes (met ook uitwerking op het platform RouteYou)
- zowel op sociale media als onderaan nieuwsberichten op de website wordt nu steeds de link gelegd naar andere nieuwtjes op onze website zodat bezoekers ook snel verder botsen op interessante info
- ...

Tijd (indicator)



Tijd



Versneld

Geld (indicator)



Geld

(Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
Investering			
Uitgaven	16.627,82	9.210,57	30.000,00
Totaal Investering	-16.627,82	-9.210,57	-30.000,00

ACTIEPLANNEN

AP4001 Korter op de bal spelen in dienstverlening

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
Investering			
Uitgaven	0	0	20.001
Totaal Investering	0	0	-20.001

ACTIES

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

Status

Geschrapt

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

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. In het kader van de besprekingen 'wijziging meerjarenplan' werd deze actie niet budgettair weerhouden.

Tijd (indicator)



Tijd



Geld (indicator)



Geld

(Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
--	---------------	---------------	----------------

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

Status

In onderzoek

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

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 werklust die de coronacrisis opleverde voor de dienst Facility is dit bestek nog niet afgerond en werd dit uitgesteld. Er wordt gemikt op 2023 om dit project concreet op de rails te zetten. Bedoeling is dat elk dienstvoertuig uitgerust wordt met het systeem zodat we o.b.v. data-analyse o.a.:

- de routes kunnen optimaliseren
- het brandstofverbruik en CO₂-uitstoot kunnen verminderen
- herinneringen krijgen wanneer een voertuig op onderhoud moet
- de gegevens van de wagen centraal kunnen beheren
- een langetermijnplanning voor beheer van het rollend materieel kunnen opmaken

Tijd (indicator)



Tijd

Vertraagd. Er wordt gestreefd naar een bestekopmaak in 2023.

Geld (indicator)



Geld



(Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
Investing			
Uitgaven	0,00	0,00	20.000,00
Totaal Investing	0,00	0,00	-20.000,00

A40012 Moderniseren van meldpunt en klachtenbehandeling

Status

In uitvoering

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

Met de lancering van de nieuwe website begin 2021 werd centraal op de homepagina een meldpunt voorzien, naast andere topfunctionaliteiten zoals ons digitaal loket, onze afsprakenpagina, de coronapagina's en een overzicht van onze openingsuren. Zo maken we het onze inwoners makkelijker om een probleemsituatie, vraag, suggestie, klacht of felicitatie aan hun lokaal bestuur door te geven.

Op onze nieuwe webpagina rond het meldpunt werd naar het voorbeeld van enkele andere lokale besturen een duidelijk onderscheid gemaakt tussen meldingen voor de gemeente en meldingen voor andere organisaties, zoals Ilva, De Watergroep of Fluvius, zodat deze sneller kunnen behandeld worden door de bevoegde instanties.

Meldingen voor ons lokaal bestuur kunnen eenvoudig via een digitaal meldingsformulier ingegeven worden, inclusief foto's en bijlagen die makkelijk kunnen geüpload worden.

Op de webpagina zelf wordt de burger meteen geïnformeerd dat hij/zij een ontvangstbevestiging zal krijgen en informatie over een mogelijke oplossing. De behandelingstermijn met inhoudelijke feedback staat weergegeven op onze website zodat inwoners weten waaraan ze zich kunnen verwachten. Achterliggend worden de meldingen in het postregistratiepakket toegewezen aan de juiste dienst. Wekelijks wordt sinds juni 2020 een lijst getrokken met de binnengekomen meldingen voor opvolging.

	2020	2021	2022	2023	2024	2025
Aantal geregistreerde meldingen bij ons lokaal bestuur	958	842	789			



Digitaal loket



Meldpunt



Afspraak



Corona



Openingsuren

Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld

(Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
Investering			
Uitgaven	0,00	0,00	1,00
Totaal Investering	0,00	0,00	-1,00

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

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
Investering			
Uitgaven	97.939	24.339	145.001
Totaal Investering	-97.939	-24.339	-145.001

Opvolgingsrapportering



2020

