

# 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**

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Exploitatie</b>			
Uitgaven	170.380	145.072	160.000
<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>-170.380</b>	<b>-145.072</b>	<b>-160.000</b>
<b>Investing</b>			
Uitgaven	35.034	6.200	104.462
<b>Totaal Investing</b>	<b>-35.034</b>	<b>-6.200</b>	<b>-104.462</b>

## ACTIES

**A40200 Uitbouw van de MID-office, met koppeling naar de gebruikerstoepassingen****Status**

In uitvoering

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

Het **Document Management Systeem Corsa** is een midoffice-toepassing die ook als centraal postregistratiesysteem en CRM (via een koppeling aan het lokaal bevolkingsbestand en de Kruispuntbank van Ondernemingen via de Cevi-toepassing Lokovest) gebruikt wordt. Verschillende diensten zoals de personeelsdienst, financiële dienst en huisvestingsdienst gebruiken deze toepassing ook al om dossiers aan te maken en op te volgen. Het nieuwe platform Corsa ADW werd begin 2021 succesvol gelanceerd en ging gepaard met opleidingen voor de medewerkers.

Na de **nieuwe BEO-module** lanceerde de financiële dienst in 2021 het **debiteurenplatform iController**, waardoor aanmaningen nu digitaal kunnen verzonden worden en achterstallige facturen online betaald.

Ook de **notuleringstoepassing Cobra** situeert zich in de mid-office. De software werd medio 2020 gemigreerd naar het datacenter en begin 2021 volgde een update van Cobra@Home (voor raadsleden) en van Cobra zelf (voor medewerkers) om te voldoen aan de nieuwe verplichting van hogerhand, genaamd LBL0D (lokale besluiten als gelinkte open data). Sindsdien moeten alle softwareleveranciers van notuleringspakketten gelinkt notuleren toelaten via open standaarden. Lokaal Bestuur Denderleeuw behoorde bij de pioniers die deze overstap succesvol realiseerde. De invoering van de **digitale handtekening in het pakket** werd uitgevoerd in 2022 (zie: A40203 *Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken*).

In 2020 werd een **software voor beleidsrapportering aangekocht: Pepperflow**. Deze rapporteringstool voldoet aan de noden van opvolgingsrapportering binnen BBC, krijgt een rechtstreekse link naar het boekhoudpakket én tools voor het opvolgen van projecten, investeringen en organisatiebeheersing. Het projectteam bestaande uit de diensten Organisatie, Financiën en ICT slaagde erin om het pakket begin 2021 te implementeren met digitale opleidingen voor alle diensten. De jaarrekeningen en de opvolgingsrapporteringen worden sinds 2021 opgemaakt in de nieuwe software.



In het najaar van 2021 namen we ook de **module Begrotingsapp (intussen Beleidsportaal) in gebruik in Pepperflow**. Zo hebben we nu een digitaal beleidsportaal meerjarenplanning waarop raadsleden, medewerkers, burgers... ons meerjarenplan en de verplichte rapporteringen makkelijk kunnen raadplegen. Niet langer in één uitgebreide PDF, maar in klikbare onderdelen met een stand van zaken tot op actieniveau en een handige zoekfunctie. Zo bieden we als 3de lokaal bestuur in Vlaanderen een hoge mate van transparantie in de uitvoering van ons meerjarenplan met deze module binnen Pepperflow. Een volgende stap is het implementeren van projectmanagement en vervolgens organisatiebeheersing in het pakket. We zien dat intussen heel wat besturen, zowel steden als gemeenten, kiezen voor de aankoop van het pakket of langs komen met hun managementteam om de mogelijkheden in de praktijk te zien.



Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld



## (Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Investering</b>			
Uitgaven	30.633,50	0,00	11.960,50
<b>Totaal Investering</b>	<b>-30.633,50</b>	<b>0,00</b>	<b>-11.960,50</b>

## A40201 Ontwikkeling van een moderne digitale werkplaats voor onze medewerkers

### Status

In uitvoering

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

Mede door corona is er een grote versnelde verandering gekomen in onze 'digitale werkplaats' voor de medewerkers en in het bijzonder ook de '**work-from-home**' **infrastructuur**, waardoor tijd- en plaatsonafhankelijk werken volledig mogelijk gemaakt is in 2020. Dit kon onder meer door onze eerdere overstap van ons serverpark naar een datacenter, de omschakeling naar het Microsoft 365-pakket, de vernieuwing van onze VPN-verbinding en firewall en de verhoging van de uploadsnelheid van ons netwerk via Proximus. Om het thuiswerken verder te faciliteren werd een grote investering en inspanning geleverd om al onze medewerkers snel een performante laptop (en headset, tas, laptopstandaard, hub) ter beschikking te stellen.

Maar daarbij stopt het niet:

- begin 2021 werd de **nieuwe gemeentelijke website** gelanceerd als digitaal gemeentehuis dat 24/7 beschikbaar is en waar burgers en ondernemingen snel de juiste informatie over onze dienstverlening kunnen vinden of zo veel mogelijk online afhandelen (zie A40003 Vernieuwing en actualisering van de website en het digitaal loket)
- in het voorjaar van 2021 kregen **ons postregistratiepakket en onze notuleringssoftware een belangrijke upgrade** (zie A40200 *Uitbouw van de mid-office, met koppeling naar de gebruikerstoepassingen*)
- in 2021 werd ook de **nieuwe rapporteringssoftware Pepperflow** in gebruik genomen om de opvolging en rapportering van de uitvoering van ons meerjarenplan vlotter te kunnen opvolgen
- in 2021 werd de **nieuwe webshop voor Vrije tijd en Huis van het Kind** in gebruik genomen en verder uitgebouwd in 2022 (zie A40001 *Digitaal platform verder uitbouwen voor aanbod vrije tijd en Huis van het Kind*)
- in 2022 werd het **Kinderopvangloket** Denderleeuw gelanceerd (zie A40001 *Digitaal platform verder uitbouwen voor aanbod vrije tijd en Huis van het Kind*)
- in het voorjaar van 2022 werd de **digitale handtekening** geïmplementeerd in onze notuleringssoftware waardoor besluiten en notulen nu centraal digitaal ondertekend worden voor alle diensten (zie A40203 *Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken*)

Verder op de planning staat de **vernieuwing van onze telefonie** waarvoor het schepencollege op 21 december 2021 de gunning goedkeurde voor de aankoop/omschakeling naar telefonie in the



cloud via afname van het raamcontract van de Vlaamse overheid (zie A40204 Nieuwe virtuele telefooncentrale implementeren voor de hele organisatie).

Ook de **verdere uitrol van Microsoft 365 en de centrale Teams-hub** komen eraan. De afname van een raamcontract werd hiervoor goedgekeurd op 8 februari 2022 door het college van burgemeester en schepenen. Bedoeling is het maximale te halen uit de vele mogelijkheden die de nieuwe omgeving biedt en medewerkers hiervoor warm te maken.

### Tijd (indicator)



### Tijd

Versneld

### Geld (indicator)



### Geld

### (Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Exploitatie</b>			
Uitgaven	170.379,82	145.072,27	160.000,00
<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>-170.379,82</b>	<b>-145.072,27</b>	<b>-160.000,00</b>
<b>Investering</b>			
Uitgaven	0,00	6.200,06	30.000,00
<b>Totaal Investering</b>	<b>0,00</b>	<b>-6.200,06</b>	<b>-30.000,00</b>

## A40202 Digitaal informatie- en archiefbeheer in de organisatie optimaliseren

### Status

In onderzoek

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

In 2019 werd een **archiefaudit** uitgevoerd die resulteerde in verschillende verbetermaatregelen. Deze werden voorgelegd aan onze Informatieveiligheidscl en worden opgenomen in ons organisatiebeheersingssysteem.

Onze archivaris volgde de ontwikkelingen op vlak van **digitaal archiefbeheer** van nabij op om te kijken wat interessant kan zijn voor onze organisatiegrootte. Na de uitdiensttreding van onze archivaris begin dit jaar bekeken we verschillende pistes om **onze archiefwerking in de nabije toekomst vorm te geven**. Uiteindelijk werd gekozen voor de inschakeling van een (gedeelde)





externe expert inzake informatie- en archiefbeheer. De aanwerving wordt in 2023 voorzien door SOLVA.

Voor de **optimalisatie van onze mappenstructuur** werden al enkele verkennende offertes opgevraagd en bekijken we samen met de Informatieveiligheidsceel de volgende stappen. Als één van de eersten startte onze financiële dienst met de optimalisatie van haar mappenstructuur om het zoeken naar informatie en archivering te vergemakkelijken. In de tweede helft van 2021 werd ook de mappenstructuur bij de sociale dienst al deels geoptimaliseerd naar aanleiding van een interne reorganisatie. Er werden nog verdere stappen gezet om tot een goede uitvalsbasis voor informatie te komen, in vorm van richtlijnen/procedures als handleiding voor de medewerkers.

Ons **documentmanagementsysteem** Corsa onderging in het voorjaar van 2021 een belangrijke upgrade. Het onderdeel dossiervorming zal stelselmatig worden uitgebreid naar de diensten die hier nood aan hebben.

Zie ook A40203 (Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken), waarbij het invoeren van de digitale handtekening in ons notuleringspakket alvast een belangrijke stap voorwaarts betekent in het digitaal bewaren van officiële documenten.

#### Tijd (indicator)



Tijd

#### Geld (indicator)



Geld

#### (Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Investering</b>			
Uitgaven	0,00	0,00	1,00
<b>Totaal Investering</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-1,00</b>

### A40203 Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken

#### Status

In uitvoering

#### Stand van zaken (indicator)



#### Stand van zaken (toelichting)

De invoering van een digitaal handtekenplatform kan een aanzienlijke efficiëntiewinst voor de hele organisatie betekenen en is een belangrijke stap voorwaarts in de digitalisering van onze



dienstverlening en interne werking. Naast efficiëntie en tijds winst biedt een dergelijk platform ook grote voordelen op vlak van duurzaamheid (minder verplaatsingen en papierverspilling) en informatieveiligheid. Zeker als dit handtekenplatform gekoppeld en geïntegreerd wordt in softwaretoepassingen zoals Corsa (voor o.a. uitgaande briefwisseling), Cobra (uittreksels en andere documenten uit ons notuleringspakket) en Vergunningen.net (documenten stedenbouw).

De dienst ICT voerde in 2020 een verkennend marktonderzoek rond digitale ondertekenplatformen. Begin 2021 werd gekozen voor het platform e-Signflow van VandenBroele. Dat platform werd in het tweede kwartaal van 2021 in testomgeving opgezet en de beheerders kregen in juli een eerste opleiding. In het najaar van 2021 zaten we met VandenBroele en Cevi rond de tafel om het digitaal ondertekenen eerst te implementeren in het **notuleringspakket Cobra**. In het voorjaar van 2022 werden intern opleidingen gegeven aan de betrokken medewerkers. Intussen worden de personeelsbesluiten van de algemeen directeur en de besluiten en notulen van het college, het vast bureau en de raden, net als de besluiten burgemeester en financieel directeur digitaal ondertekend vanuit Cobra (dankzij de koppeling met e-Signflow). Voor **Vergunningen.net** vroegen collega's van de dienst Wonen & Ondernemen al via manuele upload de digitale ondertekening aan. In het najaar van 2022 werd de koppeling tussen Vergunningen.net en eSignFlow opgestart. De verdere uitwerking tussen beide systemen moet nog gefinetuned worden (bestaande documenten bewerken, oude documenten archiveren).

Verder op het programma voor digitale ondertekening staat o.a. nog de koppeling met ons postregistratiesysteem Corsa.

#### Tijd (indicator)



Tijd

#### Geld (indicator)



Geld

#### (Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Investering</b>			
Uitgaven	1.754,50	0,00	0,00
<b>Totaal Investering</b>	<b>-1.754,50</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

## A40204 Nieuwe (virtuele) telefooncentrale implementeren voor de hele organisatie

### Status

In uitvoering

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

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

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

In samenspraak met Proximus wordt de definitieve overstap naar Teams telefonie ingepland in het voorjaar van 2023 (met onder meer interne opleidingen en extra begeleiding door de dienst ICT).

### Tijd (indicator)



Tijd

### Geld (indicator)



Geld

### (Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Investering</b>			
Uitgaven	0,00	0,00	55.000,00
<b>Totaal Investering</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-55.000,00</b>

## A40205 Digitaliseren van het gemeentelijk gebouwenbeheer

### Status

Nog niet gestart





### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

Dit project wordt niet meer uitgevoerd in deze legislatuur.

### Tijd (indicator)



### Tijd

Geschrapd binnen het huidige meerjarenplan

### Geld (indicator)



### Geld

### (Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Investering</b>			
Uitgaven	0,00	0,00	0,00
<b>Totaal Investering</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

## A40206 Verder digitaliseren van geografische informatie

### Status

In uitvoering

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

De digitalisering van geografische informatie is een continu proces dat vooral op initiatief van de diensten Wonen & Ondernemen en Openbare Ruimte gebeurt en waarbij de dienst ICT een coördinerende rol opneemt.

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

In het najaar van 2022 werden 2 opleidingen gegeven omtrent de omschakeling van ArcMap naar ArcGis Pro. Bedoeling is om alle bestaande geoloketten en geodata om te zetten naar de nieuwste versie. Bestaande loketten worden onder de loep genomen en bijgeschaafd indien nodig. De verdere uitwerking hiervan wordt voorzien in voorjaar 2023.



De connectie met CRAB wordt in ArcGis Pro niet langer voorzien. Dit houdt in dat toevoegingen/wijzigingen betreffende nieuwe huisnummers, adressen, gebouwen... vanaf heden rechtstreeks in LARA dienen te gebeuren.

#### Tijd (indicator)



#### Tijd

#### Geld (indicator)



#### Geld

#### (Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Investing</b>			
Uitgaven	2.645,69	0,00	7.500,00
<b>Totaal Investering</b>	<b>-2.645,69</b>	<b>0,00</b>	<b>-7.500,00</b>

#### ACTIEPLANNEN

#### AP4021 Interne processen optimaliseren

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Exploitatie</b>			
Ontvangsten	839.462	874.987	874.988
Uitgaven	11.466	19.253	45.000
<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>827.996</b>	<b>855.734</b>	<b>829.988</b>

#### ACTIES

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

#### Status

In onderzoek

#### Stand van zaken (indicator)



#### Stand van zaken (toelichting)

In januari 2020 heeft de archiveris de maatschappelijk werkers kennis laten maken met de nieuwe selectierichtlijnen voor het OCMW. Na deze kennismaking was het de bedoeling om werkbezoeken bij omliggende OCMW's af te leggen en nadien per cluster samen te zitten om hun specifieke selectierichtlijnen verder onder de loep te nemen. Deze overlegmomenten werden



uitgesteld gezien corona een stijging aan hulpvragen binnen de sociale dienst van het OCMW met zich meebracht en daar prioriteit aan gegeven werd.

Begin 2021 startten twee nieuwe hoofdmaatschappelijk werkers in de sociale dienst van het OCMW. De interne reorganisatie van de sociale dienst kreeg toen voorrang op het uitwerken en implementeren van nieuwe selectierichtlijnen voor de sociale dienst door onze archivaris. Met de komst van een administratieve kracht in het OCMW, werden voorbereidende taken voor het schonen van het archief uitgevoerd. Eind 2021 namen we afscheid van onze archivaris. Er werd gezocht naar externe ondersteuning in 2022 en in 2023 wordt via Solva een vacature gelanceerd voor een intergemeentelijk archivaris.

Voor het OCMW werd in 2022 beroep gedaan op ondersteuning vanuit de provincie Oost-Vlaanderen waarbij het oude archief (dat zich bevond in de Nieuwstraat) werd geschoond en de selectielijsten erop werden toegepast.

### Tijd (indicator)



### Tijd

Vertraagd

### Geld (indicator)



### Geld

#### (Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Exploitatie</b>			
Uitgaven	0,00	7.085,29	10.000,00
<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>0,00</b>	<b>-7.085,29</b>	<b>-10.000,00</b>

## A4021 Informatieveiligheid voorop in het verwerken van persoonsgegevens van burgers

### Status

In uitvoering

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

Deze actie wordt opgenomen in nauwe samenwerking met onze Data Protection Officer (DPO) via C-Smart.



De **informatieveiligheids**scel kwam regelmatig bijeen in 2022 om een stand van zaken op te maken voor wat betreft de uitvoering van het informatieveiligheidsplan, het voldoen aan de GDPR-verplichtingen en de beschermende maatregelen in onze organisatie op vlak van informatieveiligheid. Zo waren er bijeenkomsten van de informatieveiligheidscel op 10 februari, 9 mei, 5 oktober en 8 december 2022.

In april 2022 deed de DPO een **rondgang in de gebouwen en lokalen van de gemeentescholen te Welle en Iddergem** om na te gaan hoe zij scoren op vlak van informatieveiligheid. Meer specifiek werden de beveiligingsmaatregelen nagegaan die zijn ontworpen om ongeoorloofde toegang tot informatie, faciliteiten, apparatuur en middelen te voorkomen, en personeel en eigendom te beschermen tegen schade of letsel. Een rapport werd opgemaakt waarin de huidige maatregelen om informatie te beveiligen worden omschreven. Dit rapport bevat ook aanbevelingen voor de verbetering van zwakke punten. Deze worden geprioriteerd en aangepakt in samenspraak met dienst Onderwijs en dienst ICT.

Op 21 juni 2022 en 25 november 2022 werden **loggingcontroles** uitgevoerd door de DPO om na te gaan of het rijksregister geoorloofd werd gebruikt door de medewerkers die hiermee werken, bij wijze van steekproef. Dergelijke loggingcontroles worden jaarlijks herhaald en werken sensibiliserend.

Naar aanleiding van een aantal hackings van lokale besturen eind 2022, werd ook in ons lokaal bestuur verscherpte aandacht gevraagd voor **cyber security**: zo werd het wachtwoordbeleid in onze organisatie aanzienlijk verstrengd sinds 7 december 2022 en werd op zoek gegaan naar een verzekeringspolis cybersecurity voor ons lokaal bestuur. Een concreet actieplan cybersecurity wordt op regelmatige basis opgevolgd vanuit dienst ICT in samenspraak met het managementteam.

**Vanuit de verschillende diensten wordt regelmatig advies gevraagd aan de DPO** voor het afsluiten van nieuwe verwerkersovereenkomsten of andere items op vlak van informatieveiligheid.

Zie ook A40203 Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken

#### Tijd (indicator)



#### Tijd

#### Geld (indicator)



#### Geld

#### (Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Exploitatie</b>			
Uitgaven	11.465,90	12.167,64	15.000,00
<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>-11.465,90</b>	<b>-12.167,64</b>	<b>-15.000,00</b>



## A40212 Oriëntatie op het organisatiebeheersingssysteem van Audit Vlaanderen met jaarlijks vernieuwd actieplan en rapportering

### Status

In uitvoering

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

Op 23 januari 2020 keurden de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn het **kader voor organisatiebeheersing van Audit Vlaanderen** goed, ter vervanging van het kader van VVSG. Zoals decretaal bepaald werd het jaarverslag organisatiebeheersing 2019 (2de semester) voor gemeente en OCMW vóór eind juni voorgelegd aan de raadsleden ter goedkeuring, met name tijdens de zitting van 23 juni 2020. Dit rapport werd nog opgesteld aan de hand van het jaaractieplan organisatiebeheersing en het kader dat tot eind 2019 werd toegepast. In de loop van 2020 was het de bedoeling een volgend actieplan op te maken aan de hand van het nieuwe kader met focus op risico's en beheersmaatregelen en met input vanuit de diensten. Dit is nog niet gerealiseerd. Wel werd het jaarverslag organisatiebeheersing 2020 voorgelegd aan de raadsleden op de zitting van 29 juni 2021 aan de hand van de Leidraad Organisatiebeheersing voor lokale besturen van Audit Vlaanderen. Hierin werd bij alle realisaties die werden opgesomd de link gelegd met de risico's en beheersmaatregelen uit de leidraad.

In het voorjaar van 2020 liep er een **audit Informatiebeveiliging vanuit Audit Vlaanderen** binnen onze organisatie die enerzijds bijkomende, onvoorziene werklast genereerde, maar uiteraard ook interessante werkpunten opleverde voor het nieuwe Informatieveiligheidsplan dat op 25 februari 2021 werd goedgekeurd door de gemeenteraad en raad voor maatschappelijk welzijn. Deze acties worden opgevolgd door onze Informatieveiligheidscel. Een aantal werkpunten werd al uitgevoerd in de loop van 2020 en 2021. In 2022 werkten we aan:

- de implementatie van de digitale handtekening
- loggingscontroles bij een aantal van onze diensten in toepassingen met toegang tot het KSZ, het Rijksregister, ...
- een rondgang in de gemeenteschool in het kader van informatieveiligheid voor verdere bepaling actiepunten,
- uitschrijven procedure uit dienst
- een actuele overzichtslijst van onze leveranciers inzake ICT
- toegangsbeheer
- ...

In het voorjaar van 2021 werd binnen onze organisatie ook een **interne bevraging opgezet om onze communicatiewerking kritisch te bekijken** (zie A30225). Op basis van deze input werd in 2021 onder begeleiding van een externe communicatieconsultant een communicatieraad opgestart met vertegenwoordiging vanuit het college/vast bureau, het managementteam en de communicatiedienst. De voorgestelde oplossingen worden opgevolgd. Zo kadert de verspreiding van het nieuwe tweemaandelijks infomagazine Schakel eind 2022 in een nieuwe werking binnen de dienst.



Eind 2021 werd binnen het managementteam **afgesproken om in 2022 met alle diensthoofden een workshop in te plannen rond organisatiebeheersing, indicatoren, ...**

- Na een korte inleiding rond organisatiebeheersing tijdens het diensthoofdenoverleg van 18 mei 2022 kregen de diensthoofden de vraag hoe zij het voorbije jaar vanuit hun dienst of dienstoverschrijdend werk hadden gemaakt van organisatiebeheersing bij ons lokaal bestuur. De input werd gebundeld in het **jaarverslag organisatiebeheersing 2021** dat op 23 juni 2022 werd voorgelegd aan de raadsleden. Een actieplan organisatiebeheersing moet nog worden opgemaakt.
- Op het diensthoofdenoverleg van 12 oktober 2022 werd een **workshop** opgezet met alle diensthoofden **rond het bepalen van indicatoren**. Bedoeling is onze monitoring te versterken: de interessante indicatoren per dienst bepalen, bekijken welke info wanneer aan welk orgaan moet gerapporteerd worden, ... De oefening wordt herhaald binnen de eigen dienst en teruggekoppeld naar het managementteam om onze indicatorenlijst vast te leggen in het voorjaar van 2023.

Tijdens een **samenkomst van het TnU-netwerk (Traject naar Uitmuntendheid)** eind 2022 toonde een van de lokale besturen van onze schaalgrootte hun aanpak van organisatiebeheersing i.s.m. een externe partner. Dit leek een behapbare en overzichtelijke manier van werken om organisatiebeheersing op een gestructureerde manier vorm te geven. Begin 2023 bekijkt het managementteam of het opzetten van een dergelijke oefening onder begeleiding interessant kan zijn voor onze organisatie, in het licht van de verwachtingen vanuit Audit Vlaanderen naar lokale besturen toe. Bedoeling zou dan zijn om enerzijds samen met de diensten de dienstspecifieke risico's te benoemen en mogelijke oplossingen te bepalen, en anderzijds deze en organisatiebrede risico's, verbetermaatregelen en prioriteiten ook op te lijsten samen met het managementteam. Zo willen we **komen tot een organisatiebrede risicoanalyse en actieplan met opvolging en rapportering voor de komende jaren**.

#### Tijd (indicator)



#### Tijd

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

#### Geld (indicator)



#### Geld

#### (Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Exploitatie</b>			
Uitgaven	0,00	0,00	20.000,00
<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-20.000,00</b>





## A40213 In het kader van een gezond financieel beleid de belastingmix en de tarieven voor onze dienstverlening durven in vraag stellen

### Status

In uitvoering

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

In 2022 werden volgende reglementen ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeenteraad (en vervolgens gepubliceerd op de website):

- 31/03/2022: Retributiereglement Vrije tijd: alle tarieven van de dienst Vrije tijd werden onder de loep genomen en geüpdatet op basis van een benchmark bij andere lokale besturen. Het retributiereglement bevat oa de tarieven voor de uitleendienst, de bibliotheek, de sportkampen, ...
- 31/03/2022: Retributiereglement ILVA: dit werd gefinetuned omwille van de invoering van het gewogen diftar-systeem.
- 31/03/2022: Retributiereglement Kermissen: dit reglement werd opgeheven. Hierdoor betalen uitbaters van kermisattracties in Denderleeuw geen standgelden meer en ook geen kosten voor het gebruik van elektriciteitskasten. Dit om de sector te ondersteunen en onze gemeente aantrekkelijker te maken voor foorkramers.
- 27/10/2022: Retributie communicatie: omwille van vernieuwing infoblad De Schakel
- 24/11/2022: Retributie aan nutsvoorzieningen op gemeentelijk openbaar domein: vervallen reglement, dus enkel vernieuwing
- 20/12/2022: Retributiereglement Burgerzaken: indexering

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

- Retributie parkeren
- Retributie Financiën

### Tijd (indicator)



Tijd

### Geld (indicator)



Geld



Bij de herziening van de diverse reglementen wordt meteen ook onderzocht of de tarieven van lokaal bestuur Denderleeuw marktconform zijn en stroken met gelijkaardige tarieven in de sector.

### (Budget) Jaarrekening 2022

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

## A40214 De niet-wettelijk of decretaal verplichte taken die we als organisatie doen, evalueren, en hierover een kerntakendebat voeren

### Status

In uitvoering

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

In de zitting van 17 oktober 2019 besliste de raad voor maatschappelijk welzijn op unanieme wijze tot de **stopzetting van de extramurale diensten van het OCMW (poetsdienst aan huis, maaltijdbedeling aan huis, klusjesdienst aan huis en personenalarmen)**. 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 geпоetst 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 poetshulp aan huis niet meer terug op te starten gezien de beperkte tijd die nog restte en de nodige aanpassingen aan de werking (corona-beschermingsmateriaal, draaiboek, ...).

Op 23 februari 2021 keurde het college van burgemeester en schepenen de **afschaffing goed van het voor- en naschools leerlingenvervoer van de gemeentelijke basisschool vanaf het schooljaar 2021-2022**, nadat dit eerder al tijdelijk geschorst was omwille van de coronacrisis en ouders al actief op zoek gingen naar alternatieven.

De gemeentelijke poetsdienst staat in voor het poetsen van een dertigtal gemeentelijke gebouwen. Regelmatig komen er te poetsen locaties bij (bijv. container De Cement aan Sint-Anna, voormalig Fortisgebouw dat nu in gebruik is door GBS Welle, doorgangswoningen OCMW, winterkapel Huissegem i.k.v. werking SAAMO, ...). Bovendien staat de poetsdienst midden in een pensioneringsgolf van het personeel. Sinds 2021 gaan jaarlijks 2 à 3 poetsdames met pensioen. De komende 6 jaar zal dit telkens het geval zijn. Hierdoor kampen we steeds met substantiële personeelstekorten. Binnen lokale besturen is er een algemene trend om schoonmaakdiensten steeds meer uit te besteden aan een externe poetsfirma. De huidige situatie in onze poetsdienst bood de gelegenheid om te onderzoeken of dit ook voor ons lokaal bestuur een goede optie is.

Sinds corona hebben we een beperkte ervaring met een externe poetsfirma opgebouwd. In de paas- en zomervakantie van 2021 werd een eerste keer een poetsfirma ingezet om de gebouwen van de Buitenschoolse Kinderopvang te poetsen. De coronamaatregelen vereisten immers dat er



buiten de openingsuren van de BKO's geïmplementeerd werd. Sinds oktober 2021 wordt de externe poetsfirma ook ingeschakeld voor het poetsen van een vijftal andere gebouwen om het personeelstekort binnen de poetsdienst al gedeeltelijk op te vangen. De ervaring met de externe poetsfirma was overwegend positief.

De dienst Facility nam contact op met enkele besturen die de schoonmaak van hun gebouwen reeds uitbesteden. Ook daar waren de ervaringen overwegend positief. Het uitbesteden levert een substantiële ontzorging op voor het lokaal bestuur. Belangrijkste voordeel is de verzekering van continuïteit: het opvangen van verlof en ziekte is immers de verantwoordelijkheid van de externe firma. Financieel komt het vaak ook voordeliger uit.

Eind 2021 - begin 2022 maakte de dienst Facility een interne oefening rond de **toekomstvisie voor onze poetsdienst**. De uitbestedbaarheid van het poetsen van elke locatie werd onderzocht en de pensioneringsdata van het eigen poetspersoneel werden in kaart gebracht. Volgens de visie evolueren we naar een **combinatie van eigen poetspersoneel en uitbestede poetsdiensten**.

Uitgangspunten zijn:

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

Op 20 december 2022 keurde de gemeenteraad het bestek goed voor de opdracht 'Schoonmaak van gebouwen' met de lastvoorwaarden en gunningswijze. Als alles verloopt volgens plan is het de bedoeling dat de schoonmaakopdracht start op 1 april 2023.

#### Tijd (indicator)



#### Tijd

#### Geld (indicator)



#### Geld

#### (Budget) Jaarrekening 2022

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

**A40215 Bekijken van mogelijke samenwerkingsverbanden en aanboren van extra fondsen om problematieken die onze draagkracht overstijgen, aan te pakken op een hoger niveau**

#### Status



In uitvoering

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

Op 1 juni 2022 nodigde SOLvA de burgemeesters en algemeen directeurs van de 14 besturen uit de **nieuwe Denderregio** uit met volgende doelstellingen:

- door elkaar beter te leren kennen, een eerste stap te zetten richting de Denderregio (gezien regiovorming vanuit Vlaamse overheid)
- een afgebakend gebied, dat na de goedkeuring van het decreet, ook officieel de referentieregio voor Vlaanderen wordt
- een beter zicht op de regio, eerste conclusies opgelist en concrete afspraken voor een volgende stap

SOLvA en DDS (Dender, Durme en Schelde) vroegen het mandaat om een doorbraakproject voor te bereiden en in te dienen bij VVSG om zo de opstart van de nieuwe Denderregio te faciliteren. Daarnaast gaan SOLvA en DDS in gesprek met VLEVA, VLAIO en de provincie Oost-Vlaanderen om subsidie-opportunities te onderzoeken vanuit de uitdagingen voor de nieuwe Denderregio. Met het Doorbraakproject Denderregio, waarvoor een subsidie van 25.000 euro werd binnengehaald, bundelen de 14 lokale besturen, 2 intercommunales en socio-economische partners hun krachten binnen de nieuwe referentieregio met het oog op de gemeenschappelijke aanpak van bovenlokale socio-economische uitdagingen, het opzetten van hefboomprojecten en het gezamenlijk aantrekken van subsidies hiervoor. Eind 2022 werd hierrond een werkgroep samengeroepen om zich te buigen over de strategische doelstellingen, het actieplan, ...

SOLvA is op heel wat vlakken een belangrijke partner voor ons lokaal bestuur. Denk maar aan het begeleiden van RUP's, het aanstellen van ontwerpers, het uitvoeren van de acties binnen het IGS Woonbeleid, ... Vaak gaat het om grotere projecten en gaan hier grote budgetten mee gepaard. Het is dan ook van belang dat de samenwerking met deze belangrijke partner zo goed mogelijk verloopt. Vanuit dit oogpunt en vanuit zijn decretale taken in het kader van organisatiebeheersing achtte de algemeen directeur het opportuun **om de samenwerking met SOLvA te evalueren**. Dit voorjaar werden alle betrokken diensten bevraagd over hun samenwerking met SOLvA in 2021, dus o.m. over het aanstellen van een ontwerper voor het Vrijtijdshuis, de opmaak van de archeologienota voor de binnenrestauratie van de kerk op Dorp Denderleeuw, het RUP Broekpark en Vrijheidspark, de herontwikkeling van Wolfsgracht, ... De interne begeleiders van deze projecten behandelden vragen zoals wat is de reden om Solva in te schakelen, wordt het globale doel bereikt, wat is specifiek goed verlopen, wat liep fout of waar was bijsturing nodig, algemene aanbevelingen of aandachtspunten voor de toekomst, volgende keer opnieuw SOLvA inschakelen voor dergelijke opdracht? Op basis van de antwoorden kon geconcludeerd worden dat de samenwerking grotendeels naar wens verloopt. Uiteraard zijn er aandachtspunten. In quasi alle gevallen zouden de betrokken medewerkers in de toekomst opnieuw een beroep doen op SOLvA. De gemeenteraad nam hiervan kennis op 5 mei 2022.

In het voorjaar van 2022 werd de tool **Subsidiemanager** van Vandenbroele aangekocht en geïmplementeerd bij onze medewerkers. Hiermee kunnen ze makkelijker het complexe subsidielandschap doorzoeken en subsidiedossiers beheren en opvolgen. Tegelijk werd intern ook een procedure opgesteld voor subsidiebeheer zodat onze financiële dienst nauwer



betrokken wordt bij het aanvragen en opvolgen van subsidiedossiers en makkelijker een overzicht kan opgemaakt worden.

In 2022 werden volgende **subsidiedossiers ingediend door ons lokaal bestuur (al dan niet via intergemeentelijke samenwerking) en goedgekeurd door de subsidieverlener**. Het is het resultaat van hard werk vanuit heel wat diensten om hier, naast de dagelijkse werking en projectwerking, bijkomend op in te zetten in lijn met ons meerjarenplan. Subsidiedossiers schrijven is vaak tijdrovend en vragen ook na goedkeuring een goede opvolging qua communicatie, rapportering en financiële check. Ze zijn ook vaak gebonden aan specifieke uitvoeringstermijnen die de tijdsdruk soms nog verhogen en vereisen een aparte opvolging vanuit de financiële dienst.

Referentie	Titel	Som van Toegekend bedrag
2022-000020	Onbebouwde Percelen – Opmaak En Actualisering Van Het Register Ervan	€ 853,50
2022-000036	subsidie RUP Vrijheidspark - Denderleeuw	€ 2.000,00
2022-000051	Subsidie voor de aankoop van een afvalzuiger	€ 5.000,00
2022-000011	Subsidie voor het creëren van opvangplaatsen voor de tijdelijk ontheemden uit Oekraïne	€ 7.990,00
2022-000012	Subsidie aanwerving pedagogisch coach	€ 13.706,16
2022-000040	Biomassa site Veldstraat	€ 20.000,00
2022-000007	Toelage ICT-apparatuur en -infrastructuur voor onderwijzend personeel	€ 24.533,28
2022-000021	Noodopvangwoning OCMW (Aststraat 62)	€ 30.000,00
2022-000050	Subsidie veilige schoolroutes 2 - Hoogstraat/Landuitstraat	€ 44.000,00
2022-000009	Subsidie plattelandsinitiatieven (Biestbaan)	€ 50.000,00
2022-000026	Dender 360°	€ 60.000,00
2022-000043	Subsidie G. Gezellestraat 79	€ 60.000,00
2022-000044	Subsidie Van Lierdestraat 1	€ 60.000,00
2022-000024	Plan Samenleven	€ 66.240,00
2022-000034	Lokaal energie- en klimaatpact (LEKP 1.0)	€ 68.394,00
2022-000023	Plattelandsprojecten 2022 (Sint-Anna plein)	€ 71.429,00
2022-000004	Toelage onderwijs ikv de Digisprong	€ 72.637,00
2022-000010	Subsidie veilige schoolroutes 1 - Kasteelstraat	€ 100.000,00
2022-000028	Corona subsidies OCMW - indiv toekenning	€ 108.602,00
2022-000037	Duurzame bereikbaarheid kernen - Paristyl	€ 183.493,00
2022-000001	Uitbouw lokaal e-inclusiebeleid 'Doe de Digiboost'	€ 200.000,00
2022-000019	Subsidie voor de aankoop en transformatie handelspanden en bedrijfsruimten (Reland)	€ 398.650,00
2022-000022	Wijkverbeteringscontract Leeuwbrug Renoveert	€ 571.333,00
<b>Eindtotaal</b>		<b>€ 2.265.662,67</b>

*Noot: de bedragen zijn niet steeds integraal voor de rekening van ons lokaal bestuur. Verschillende dossiers werden via intergemeentelijke samenwerking verworven en dienen dus gedeeld te worden tussen de partners.*

### Tijd (indicator)



### Tijd

### Geld (indicator)



### Geld



## (Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Exploitatie</b>			
Ontvangsten	839.461,59	874.987,23	874.987,59
<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>839.461,59</b>	<b>874.987,23</b>	<b>874.987,59</b>

### ACTIEPLANNEN

## AP4022 Ondersteunende tools en partners ter beschikking stellen van maatschappelijk werkers in hun begeleidingswerk

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Exploitatie</b>			
Uitgaven	20.979	22.208	26.466
<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>-20.979</b>	<b>-22.208</b>	<b>-26.466</b>

### ACTIES

## A40220 Actualiseren en vereenvoudigen van de reglementen van het OCMW inzake individuele steunmaatregelen

### Status

In uitvoering

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

In september 2021 onderging de sociale dienst een **reorganisatie** waarbij de cliënt nog meer centraal komt te staan in onze maatschappelijke dienstverlening. Bedoeling was o.a. ook om meer tijd vrij te maken voor de opmaak, actualisatie en agendering van (nieuwe en bestaande) reglementen. Een **projectfiche** werd opgemaakt om de verdere update van bestaande reglementen in te plannen.

De afgelopen maanden werd de focus gelegd op de **opmaak van processen en richtlijnen**, vooral met het oog op de expertise Wonen en Vreemdelingen. Organisatorische afspraken werden uitgewerkt omtrent de interne dienstverlening (oa inzet energiemiddelen nav energiecrisis).

In 2022 startten een aantal nieuwe maatschappelijk werkers in de sociale dienst waardoor een aantal processen en richtlijnen werden uitgeschreven en gefinetuned om een vlotte inlooperperiode mogelijk te maken. Concreet gaat het over een aantal processen en richtlijnen die eigen zijn aan onze werking zoals hulpvraagverduidelijking (HVV), expertise wonen, proces verblijfskaarten enz. Daar het inwerken van deze nieuwe collega's veel tijd vroeg werd het doel om de bestaande reglementen onder de loep te nemen verplaatst naar 2023. Desondanks werden er wel voorbereidingen getroffen voor het opmaken van een (sanctie)reglement voor inwoners in arbeidstrajectbegeleiding.

### Tijd (indicator)







## Tijd

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

## Geld (indicator)



## Geld

### (Budget) Jaarrekening 2022

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

## A40221 Meest kwetsbare klanten ondersteunen en begeleiden via zorgtrajecten

### Status

In uitvoering

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

Een aantal kwetsbare cliënten binnen de sociale dienst wordt ondersteund door middel van bepaalde zorgtrajecten. Deze zijn opgezet vanuit verschillende invalshoeken:

- **Vzw Pin** biedt LOI-ers en cliënten van de sociale dienst **extra ondersteuning en zorg op het vlak van administratieve verplichtingen, regelen van praktische zaken, als brugfiguur bij taalproblemen, ...** Voor 2021 werden 150 uren voorzien voor de begeleiding van beide doelgroepen door deze vzw. Er werd in 2022 extra ingezet op de bekendmaking van de werking van vzw Pin bij de (nieuwe) maatschappelijk werkers gezien de voorziene uren niet volledig werden ingezet. Nieuwe afspraken voor 2023 werden door onze sociale dienst samen met vzw PIN voorbereid maar nog niet gefinaliseerd.
- Daarnaast wordt ook **psychologische ondersteuning** aangeboden in het OCMW-gebouw door een psychologe in huis, via De Hoofdorgvzw. Gemiddeld gaat dit over 35 zitdagen. Vanaf augustus 2022 geldt de nieuwe conventie voor psychologische zorg in de Eerstelijnszone waardoor de kostprijs zowel voor het OCMW als voor de gebruiker daalt.
- Verder is er nog de groep 'artikel 60'ers'. Dit zijn werkzoekenden en leefloongerechtigden die door een gebrek aan werkervaring en arbeidsattitudes niet onmiddellijk aan de slag kunnen in het normale arbeidscircuit en in een stelsel van tijdelijke werkervaring starten om door te kunnen stromen naar een reële werkomgeving. Bovenop onze bestaande **trajectbegeleiding** voorzien we nu ook in nazorg van deze begeleiding door Group Intro. Deze organisatie staat in voor **individuele jobcoaching** (beslissing VB 14/04/2020).
- Voor de toestroom aan tijdelijk ontheemden n.a.v. de crisis in Oekraïne werd in 2022 een halftijdse **buddy aangesteld voor de opvolging van deze vluchtelingen en het verkleinen van de taalbarrière**. Deze tewerkstelling liep af op 31/12/2022.
- Bovendien worden **tijdens de maandelijkse teammomenten van de sociale dienst regelmatig partners uitgenodigd** om hun aanbod beter te leren kennen. Zo kwamen in



2022 CAW, Ronde Tafels, vzw Pin... hun werking voorstellen met als doel hier vanuit de sociale dienst meer op te kunnen inzetten.

	2021	2022	2023	2024	2025
<b>Gebruikte zorguren vzw PIN</b>	75	14			
<b>Aantal cliënten dat beroep doet op onze psychologische ondersteuning (gemiddeld 6 sessies per cliënt)</b>	20	33			

#### Tijd (indicator)



#### Tijd

Vertraagd

#### Geld (indicator)



#### Geld

Buddy werd gefinancierd met subsidies.

#### (Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Exploitatie</b>			
Uitgaven	750,00	0,00	2.200,00
<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>-750,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-2.200,00</b>

### A40222 Aangaan en versterken van samenwerkingsverbanden met externe partners om betere hulp aan klanten te kunnen bieden

#### Status

In uitvoering

#### Stand van zaken (indicator)



#### Stand van zaken (toelichting)

Hulpverlening vanuit de sociale dienst omhelst heel wat levensdomeinen. Samen met de cliënt wordt er bepaald welke domeinen er eerst aangepakt worden. Voor een aantal zaken doen



maatschappelijk werkers beter beroep op gespecialiseerde organisaties omdat deze meer expertise hebben of omdat we meer cliënten kunnen helpen als we bepaalde ondersteuning uitbesteden.

Volgende samenwerkingsovereenkomsten werden in de loop van 2022 afgesloten of vernieuwd:

- Samenwerkingsovereenkomst met De Hoofdzorg ikv psychosociale hulp voor cliënten (VB 18/01/2022): inschakeling van expertise.
- Samenwerking met vzw Pin in het ondersteunen van mensen van vreemde herkomst en andere kwetsbaren (VB 8/02/2022) : inschakeling van expertise (taalaspect, buddywerking, toeleiding).
- Convenant met vzw De Geburen mbt voedselhulp (VB 08/03/2022). Hierbij nemen De Geburen formeel een taak van het OCMW over of vullen de taak van voedselbedeling aan.
- Samenwerkingsovereenkomst met Samana vzw als vaste partner in het aanbod van De Palaver als laagdrempelige ontmoetingsplaats (RMW 31/03/2022)
- Samenwerkingsovereenkomst met Logo Dender vzw ikv realisatie Gezonde Gemeente (CBS 5/04/2022)
- Samenwerking met Sociale Huisvestingsmaatschappij Dewaco inzake huisvesting voor Oekraïners (CBS 19/04/2022)
- Samenwerking met CAW/Niemandland voor het tijdelijk opvangen van daklozen (Bed Bad Brood) (RMW 22/12/2020). Uitbesteding van crisisopvang buiten de uren (en ook aanbod Aalst dat wordt uitgedragen in de regio).
- Samenwerkingsovereenkomst met Dyzo ter opvolging van zelfstandige cliënten in moeilijkheden (VB 24/05/2022)
- Samenwerkingsovereenkomst interlokale vereniging HANDEL Samen en Sociaal en VDAB (VB 31/05/2022)
- Samenwerkingsovereenkomst vzw Samen Leven Oost-Vlaanderen rond de opmaak van een sociale gids voor de Denderstreek met projectsubsidies (BV 29/11/2022)

#### Tijd (indicator)



#### Tijd

Op schema

#### Geld (indicator)



#### Geld

(Budget) Jaarrekening 2022



	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Exploitatie</b>			
Uitgaven	20.229,00	22.208,38	24.265,70
<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>-20.229,00</b>	<b>-22.208,38</b>	<b>-24.265,70</b>

## ACTIEPLANNEN

### AP4023 Efficiënt gebouwenbeheer

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Investering</b>			
Uitgaven	28.143	433.669	1.047.944
<b>Totaal Investering</b>	<b>-28.143</b>	<b>-433.669</b>	<b>-1.047.944</b>

## ACTIES

### A40230 Inzetten op toegankelijkheid, veiligheid, multifunctionaliteit en onderhoudsgemak van gebouwen

#### Status

In uitvoering

#### Stand van zaken (indicator)



#### Stand van zaken (toelichting)

Dit is een **continu aandachtspunt** waarbij de afdeling Facility bij elk nieuw gebouw of bij elke renovatie of aanpassing streeft naar een betere toegankelijkheid van de gemeentelijke gebouwen en de materiaalkeuzes en vormgeving afstemt op veiligheid, multifunctionaliteit en onderhoudsgemak.

**Specifiek voor het nieuwe Vrijetijdshuis** zal hieraan extra aandacht geschonken worden, gezien het grote belang op het vlak van gebruiksvriendelijkheid voor onze bezoekers en medewerkers. Deze aandachtspunten zijn meegegeven aan de ontwerpers van het Vrijetijdshuis. Zij maakten in de loop van 2021 een voorontwerp op waarbij werd ingezet op toegankelijkheid, multifunctionaliteit en onderhoudsgemak. Het voorontwerp werd voorgelegd aan Inter, het toegankelijkheidsbureau, om gespecialiseerd advies m.b.t. toegankelijkheid van gebouwen in te winnen. De door Inter gemaakte opmerkingen werden meegenomen in de verdere uitwerking van het ontwerp.

Het definitieve ontwerp werd in het voorjaar van 2022 opgemaakt. In de loop van mei/juni 2022 werd het dossier op gebied van stabiliteit en technieken verder uitgewerkt. Eind oktober 2022 werd het aanbestedingsdossier gepubliceerd. Eind december 2022 dienden aannemers hun offerte in. Bedoeling is dat de werken voorjaar 2023 starten.

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

#### Tijd (indicator)



#### Tijd



## Geld (indicator)



## Geld

Zie A10200

### (Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Investering</b>			
Uitgaven	0,00	0,00	10.000,00
<b>Totaal Investering</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>-10.000,00</b>

## A40231 Uitvoeren kerkenbeleidsplan

### Status

In uitvoering

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

De werken voor de vernieuwing van de verwarming van de **kerk Sint Amandus Dorp** zijn op 16 mei 2022 gestart.

- Eerst werd het geklasseerde orgel ingekist om het te beschermen tijdens de werken. In de omkisting werd een klimatisatiesysteem aangebracht om de nodige temperatuur en vochtigheid voor het orgel te garanderen.
- Daarna werd de bestaande tegelvloer opgebroken om de sleuven voor de nieuwe verwarmingsleidingen te maken.
- Begin september 2022 startte Solva met de archeologische onderzoekswerken in de gemaakte sleuven. Hierbij werden heel wat interessante archeologische vondsten gedaan. Op 29 september 2022 werden deze vondsten tijdens een nocturne voorgesteld aan geïnteresseerde burgers. Hier kwamen 330 mensen op af.
- Na het afronden van de archeologische onderzoekswerken ging de aannemer verwarming opnieuw aan de slag. De werken zullen in de loop van februari 2023 afgerond zijn.
- De bedoeling is om daarna verder te gaan met de geplande binnenrestauratiewerken.

In het kerkenbeleidsplan is voorzien dat de **kerk Sint Amandus in Iddergem** vanaf 2023 niet meer gebruikt zal worden voor erediensten. Gezien deze beschermde kerk eigendom is van de gemeente, moet de gemeente i.s.m. de kerkfabriek op zoek naar een herbestemming van het kerkgebouw. Via het Projectbureau Herbestemming Kerken werd een haalbaarheidsstudie voor de herbestemming uitgevoerd. In oktober 2021 werd het uitgewerkte voorkeursscenario voorgesteld aan het bestuur en de kerkfabriek. Op basis hiervan maakte het architectenbureau



het eindrapport op.

Op 11 september 2022 werd tijdens Open Monumentendag een tentoonstelling georganiseerd in de kerk om het grote publiek te informeren over de geschiedenis én de toekomst van de kerk.

Deze tentoonstelling was een groot succes waar heel wat bezoekers op af kwamen.

In de zomer van 2022 maakte een gespecialiseerde aannemer een onderzoeksdossier op over de toestand van de toren en de goten. Op basis hiervan kunnen offertes opgevraagd worden om de nodige herstellingswerken aan de dakkapellen en goten uit te voeren in 2023.

Ter voorbereiding van de uitvoering van het herbestemmingsscenario 2 zal ook het dossier van de vernieuwing van de elektriciteit en verwarming in 2023 geheractiveerd worden, gezien het agentschap Onroerend Erfgoed hiervoor in het verleden een premie toekeende, die nog niet opgebruikt is.

## Tijd (indicator)



### Tijd

Vertraagd

Door de nodige aanpassingen aan het aanbestedingsdossier, de studie van een nieuw verwarmingssysteem en de opmaak van een archeologische studie heeft het dossier van **Sint Amandus Dorp Denderleeuw** vertraging opgelopen.

De archeologische werken zijn najaar 2022 uitgevoerd en de werken aan de verwarming vorderen goed en zullen naar alle verwachting in de loop van februari 2023 afgerond zijn. De volgende stap is vervolgens de binnenrestauratie.

Door de coronacrisis en de hieruit voortvloeiende extra werklust voor de behandelende dienst had de haalbaarheidsstudie voor de **kerk van Iddergem** wat vertraging opgelopen. Dit is ondertussen afgerond en op Open Monumentendag 2022 voorgesteld aan het grote publiek. Gezien de budgetten voor de herbestemmingswerken niet voorzien zijn in de meerjarenplanning, kunnen deze nog niet uitgevoerd worden. De kerk wordt echter pas ontwijd vanaf januari 2023, dus daarna is er nog voldoende tijd om het dossier van de herbestemming voor te bereiden in afwachting van het voorzien van de nodige budgetten.

## Geld (indicator)



### Geld

De benodigde budgetten voor de verwarmingswerken en de binnenrestauratie van **Sint-Amandus Dorp** zijn voorzien in het meerjarenplan.

Voor de herbestemming van de kerk **Sint-Amandus van Iddergem** is er een eerste indicatie van benodigde budgetten op basis van het uitgewerkte voorkeursscenario. Deze budgetten zijn nog niet voorzien in dit meerjarenplan. Er is wel budget voorzien voor de vernieuwing van de verwarming en elektriciteit en de herstelling van het dak van de toren en de dakgoten. Deze werken zullen deze legislatuur nog uitgevoerd worden. Voor het realiseren van het voorkeursscenario van de herbestemming kan in de volgende legislatuur budget voorzien worden zodat het project tegen 2028 klaar zou zijn.





## (Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Investering</b>			
Uitgaven	28.143,16	433.669,32	1.037.944,39
<b>Totaal Investering</b>	<b>-28.143,16</b>	<b>-433.669,32</b>	<b>-1.037.944,39</b>

## ACTIEPLANNEN

### AP4024 Naar een geïntegreerde werking voor gemeente en OCMW

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Investering</b>			
Uitgaven	16.348	0	25.000
<b>Totaal Investering</b>	<b>-16.348</b>	<b>0</b>	<b>-25.000</b>

## ACTIES

### A40240 De archiefwerking van de gemeente uitdragen binnen het OCMW

#### Status

In onderzoek

#### Stand van zaken (indicator)



#### Stand van zaken (toelichting)

Om te voorzien in een betere huisvesting en ontsluiting van het 'oude' archief van het OCMW heeft er in 2021 een marktverkenning plaatsgevonden. Hierbij zijn enkele interessante firma's aan bod gekomen. Elk met een eigen visie en mogelijkheden. Een volgende stap in dit proces was het aanvragen van prijsoffertes en het uitvoeren van de verschillende prioriteiten, rekening houdend met het beschikbare budget.

Voor het **recente archief** werden voorbereidende handelingen uitgevoerd in afwachting van de praktische uitwerking van selectielijsten. Voor het **toekomstige archief** wordt vooral gekeken naar digitale archivering. Een samenwerking met de Provincie Oost-Vlaanderen werd hierbij onderzocht en werd een feit in de tweede helft van 2022.

Het **oude archief van het OCMW** werd geschoond, een deel klaargemaakt voor definitieve vernietiging en een deel klaargemaakt voor verdere bewaring. Het deel voor verdere bewaring krijgt nog een langdurige opslagruimte in een van de panden van het lokaal bestuur. Dit is voorzien in 2023.

#### Tijd (indicator)



#### Tijd

Vertraagd

#### Geld (indicator)



## 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 gespandeerd.

### (Budget) Jaarrekening 2022

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

## A40241 Klantvriendelijk onthaal in OCMW en gemeente

### Status

In uitvoering

### Stand van zaken (indicator)



### Stand van zaken (toelichting)

De **make-over van de onthaalbalie in het OCMW** is vertraagd, maar nu wel mooi ingepast in de duurzaamheidsgedachte. Eind februari 2021 keurde de gemeenteraad immers de toetreding tot het raamcontract van de Vlaamse Overheid goed, waarbij ons lokaal bestuur kan afnemen voor studie en plaatsing van refurbished meubilair op projectbasis. Refurbished kantoormeubelen worden steeds vaker toegepast bij de inrichting van een werkplek. Door gebruikt kantoormeubilair technisch te controleren en waar nodig te voorzien van nieuwe onderdelen of stoffering zijn deze een kwalitatief en voordelig alternatief voor nieuwe kantoormeubelen. Ze dragen bij aan een beter milieu en maatschappelijk verantwoord ondernemen door minder afval en minder gebruik van nieuwe grondstoffen.

Begin maart 2021 keurde het college van burgemeester en schepenen de eerste afname van het vermelde raamcontract goed, met name voor de herinrichting van de OCMW-balie. Begin juli 2021 vond een eerste vergadering plaats met alle betrokken collega's en de interieurarchitecte. Het ontwerp moet gericht zijn op een betere klantgerichte dienstverlening door de ruimte een nieuwe look & feel te geven naar het voorbeeld van het vernieuwde onthaal in het administratief centrum. Begin september 2021 bezorgde de interieurarchitecte een eerste ontwerpvoorstel voor de nieuwe balie. Een aantal opmerkingen werden gemaakt door de betrokken collega's. Midden oktober 2021 werden de aangepaste plannen ontvangen. Op basis van deze plannen bezocht de firma de locatie met een aantal aannemers die prijs opmaakten voor de werken. De offerte voor de werken werd begin december bezorgd. Jammer genoeg bedraagt de offerte het viervoudige van het beschikbare budget. Er werd in de loop van 2022 onderzocht of een aantal werken door onze eigen arbeiders van de dienst Facility uitgevoerd konden worden om zo de kosten te drukken. Het baliemeubel zou door externen op maat gemaakt worden. Door de sterk gestegen materiaalprijzen waren de in de tweede helft van 2022 ontvangen offertes voor het baliemeubel alleen al duurder dan het beschikbare budget voor de volledige make-over. Daarom werd in overleg met de OCMW-medewerkers beslist om het ontwerp aan te passen en te werken binnen de bestaande balieruimte. Er zal dus een sterk afgeslankte make-over gebeuren waarbij de bestaande balieruimte heringericht wordt met nieuw meubilair. De aandacht zal vooral gericht worden op de ergonomie van de medewerkers en het klantvriendelijk kunnen helpen van de klanten. De wachtruimte zal opgefrist worden met een nieuwe laag verf. Zo hopen we toch



binnen de beschikbare budgetten een klantvriendelijk en aantrekkelijk onthaal te kunnen vorm geven. De uitvoering is gepland voor 2023.

Eind april 2021 werd de upgrade van ons **documentmanagementsysteem** geïnstalleerd en volgden opleidingen voor alle gemeentediensten om met de nieuwe versie aan de slag te kunnen. Hierbij werd ingezet op digitale of fysieke opleidingen in kleine groepjes naargelang de noden van de diensten. We zorgden ook voor duidelijke instructiefiches, een beknopte handleiding en handige filmpjes om iedereen wegwijs te maken. De introductie van dit pakket bij de medewerkers van het OCMW wordt nog ingepland.

De upgrade was belangrijk in het kader van informatieveiligheid omdat alle acties en consultaties in het pakket voortaan gelogd worden. Met de toetreding tot de courante release van het programma kunnen issues i.v.m. ondersteuning en security ook makkelijker opgevolgd worden door de leverancier. Met de overgang werden onze servers bovendien meteen geïnstalleerd in ons nieuwe datacenter.

#### Tijd (indicator)



#### Tijd

Vertraagd

#### Geld (indicator)



#### Geld

Zie A40114

#### (Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Investering</b>			
Uitgaven	2.102,98	0,00	15.000,00
<b>Totaal Investering</b>	<b>-2.102,98</b>	<b>0,00</b>	<b>-15.000,00</b>

### A40242 Dagelijks instaan voor professionele basisdienstverlening voor al onze producten

#### Status

In uitvoering

#### Stand van zaken (indicator)



#### Stand van zaken (toelichting)



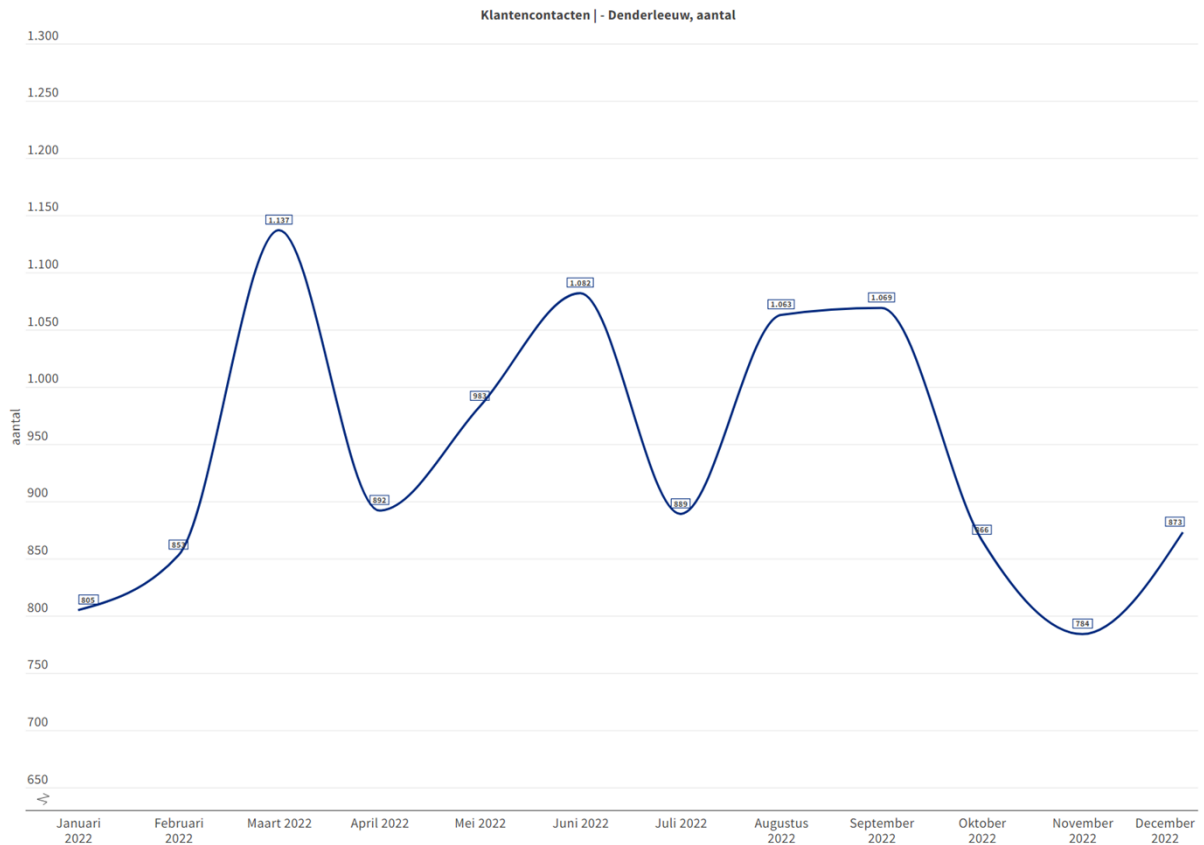
Via het digitale afsprakensysteem kunnen we cijfergegevens monitoren over het aantal bezoekers, wachttijden, gevraagde producten, ... bij de dienst Burgerzaken. We lijsten enkele interessante tabellen voor de dienst op.

### Aantal klantencontacten

Dit betreft alle transacties waarvoor een burger een afspraak maakte bij de dienst Burgerzaken én zich effectief aanmeldde (sinds ingebruikname afsprakensoftware). Het effectieve cijfer zal nog iets hoger liggen aangezien er dagelijks een aantal spoedgevallen zonder afspraak worden behandeld die niet in het systeem opgenomen worden.

	2e helft 2020	1e helft 2021	2e helft 2021	1e helft 2022	2e helft 2022
<b>Aantal klantencontacten bij Burgerzaken (op afspraak &amp; aangemeld)</b>	5161	5175	5436	5752	5544

Noteerden we begin 2020 nog minstens 1200 tot 1500 fysieke klantencontacten bij de dienst Burgerzaken, dan is dit gedaald naar 1000 contacten per maand of minder in de volgende jaren. Heel wat zaken worden nu via de post, telefonisch of digitaal afgehandeld door de dienst (zie verder) en ook inwoners worden gesensibiliseerd in het gebruik van ons uitgebreid digitaal loket waardoor ze in veel gevallen geen verplaatsing of afspraak hoeven te maken bij onze medewerkers. In maart 2022 zien we een opvallende stijging van het aantal klantencontacten, die grotendeels te verklaren valt door de dienstverlening aan Oekraïense gezinnen. De globale stijging van het aantal klantencontacten dit jaar is enerzijds te verklaren doordat 2022 het eerste jaar is waarin Europese bankkaart-rijbewijzen te vervallen kwamen (vroeger onbeperkt geldig). Hierdoor moeten meer mensen langs komen om een vernieuwing van dit type rijbewijs aan te vragen. Anderzijds zal de vernieuwing van de eID's tot een stijgend aantal bezoeken leiden tot en met 2024.



Gemeente Denderleeuw

## Meest gekozen producten in 2022

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

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

De aanvraag van een rijbewijs is nog steeds de meest voornamelijk reden om een bezoek te brengen aan de dienst Burgerzaken. In de loop van 2022 en 2023 zal de FOD Mobiliteit echter een toepassing lanceren waardoor rijbewijzen ook digitaal kunnen aangevraagd worden.

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

De gemiddelde wachttijd voor een bezoeker na aanmelding in het AC bedraagt ongeveer 4 minuten. Onze bezoekers worden dus zeer snel opgeroepen door een van de medewerkers aan het loket en bij vroegtijdige aanmelding vaak zelfs vóór hun afspraaktijd al aan het loket bediend.

	1e helft 2020	2e helft 2020	1e helft 2021	2e helft 2021	1e helft 2022	2e helft 2022
<b>Gemiddelde wachttijd</b>	3,47	4,33	3,68	4,29	4,04	4,47





### Transactietijd (tijd aan het loket)

Een afspraak aan het loket werd gemiddeld op iets meer dan 7 minuten door een medewerker van de dienst Burgerzaken afgehandeld.

	1e helft 2020	2e helft 2020	1e helft 2021	2e helft 2021	1e helft 2022	2e helft 2022
<b>Gemiddelde transactietijd</b>	6,41	7,21	7,71	7,50	7,64	7,52

### Aantal aanvragen digitaal loket Burgerzaken

Het belang van het digitaal loket neemt steeds meer toe:

	2e helft 2019	1e helft 2020	2e helft 2020	1e helft 2021	2e helft 2021	1e helft 2022	2e helft 2022
<b>Aanvragen digitaal loket Burgerzaken</b>	738	1147	1852	1995	1987	2350	2144

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

Meer over Denderleeuw in cijfers.

### Tijd (indicator)



### Tijd

### Geld (indicator)



### Geld

### (Budget) Jaarrekening 2022

	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Investering</b>			
Uitgaven	14.245,33	0,00	10.000,00
<b>Totaal Investering</b>	<b>-14.245,33</b>	<b>0,00</b>	<b>-10.000,00</b>



### Financiële tabel BD402 - Kwaliteit voorop in onze interne werking

.	Rekening 2021	Rekening 2022	MJP 2022 NIEUW
<b>Exploitatie</b>			
Ontvangsten	839.462	874.987	874.988
Uitgaven	202.825	186.534	231.466
<b>Totaal Exploitatie</b>	<b>636.637</b>	<b>688.454</b>	<b>643.522</b>
<b>Investing</b>			
Uitgaven	79.525	439.869	1.177.406
<b>Totaal Investering</b>	<b>-79.525</b>	<b>-439.869</b>	<b>-1.177.406</b>

Opvolgingsrapportering

2020



