

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





ACTIEPLANNEN

AP4020 Productief samenwerken in een digitale werkomgeving

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
Exploitatie			
Uitgaven	133.825	184.062	207.000
Totaal Exploitatie	-133.825	-184.062	-207.000
Investering			
Uitgaven	63.046	53.083	86.500
Totaal Investering	-63.046	-53.083	-86.500

ACTIES

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

Status

Continu

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

In 2024 namen we afscheid van ons huidig Document Management Systeem. Na heel wat issues (steeds snellere opeenvolging van verplichte en dure upgrades, problemen rond gebruiksvriendelijkheid die door heel wat collega's ervaren worden, log systeem om te koppelen met bv. eSignFlow...) werd een marktonderzoek uitgevoerd in functie van een mogelijke stopzetting. Op basis van dit uitgebreide marktonderzoek werd beslist om de samenwerking stop te zetten op 31/12/2024. In functie hiervan werd in 2024 een exitstrategie bepaald, voorbereid en uitgevoerd. Als resultaat hiervan werden de daartoe voorziene servers uitgeschakeld. De dossiers en poststukken werden in december 2024 geëxporteerd als pdf-bestanden, de metadata als .csv-bestanden en staan ter beschikking op de fileserver.

Begin 2024 werd ook groen licht gegeven voor de aanschaf van een **nieuw postregistratiesysteem**. De installatie en configuratie werd uitgevoerd in juli 2024, de opleiding voor beheerders (diensten Secretariaat & Onthaal) in september 2024 opgezet. Alle diensten, behalve de dienst Vrije Tijd en Samenleven, werden voor eind 2024 omgeschakeld naar het nieuwe postregistratiesysteem. De opstart voor de sociale dienst is, door de koppelingsmogelijkheid van beide systemen, afhankelijk van de upgrade van hun pakket voor behandeling van sociale dossiers. De aanzet voor de aanschaf werd in de eerste helft van 2024 gegeven. Op 14/11/2024 werd contact opgenomen met de stad Kortrijk waar deze toepassing al in gebruik is. Uit deze demo bleek dat momenteel nog niet alle mogelijkheden uit de huidige versie werden overgebracht naar de nieuwe. Enkel de mogelijkheid tot het aanmaken van een digitaal sociaal dossier en de opvolging van inkomende post door de koppeling met het nieuwe postregistratiepakket vormen een meerwaarde voor de sociale dienst. Het huidige pakket blijft, voorlopig, het hoofdprogramma. Toch benadrukt de sociale dienst deze meerwaarde en zal de opmaak en goedkeuring van de projectfiche voorzien worden in het voorjaar van 2025.

Het Lokaal Bestuur zet ook verder in op de **MAGDA-Documentendienst** van de Vlaamse overheid. Deze toepassing biedt op termijn de mogelijkheid om te zorgen voor de volledige digitalisering van de uitgaande post binnen de organisatie. De eerste vraag voor aansluiting bij MAGDA-Documentendienst kwam vanuit de dienst Burgerzaken, met name voor het verzenden van digitale oproepingskaarten in kader van beide verkiezingen in 2024. Tijdens het college van



12/12/2023 werd de aankoop van het verkiezingspakket goedgekeurd, inclusief de de nodige koppelingen met MAGDA-Documentendienst. Ook de toepassing van de dienst Wonen wordt in 2024 verder uitgebreid met de koppelingen met ons handtekenplatform en de MAGDA-Documentendienst. Hiervoor werden de nodige stappen al genomen en de configuratie binnen het pakket uitgewerkt. De uitrol en opleiding voor de medewerkers wordt voorzien in het voorjaar van 2025.

Bijkomend kwam vanuit Vlaanderen de mededeling dat men van start is gegaan met het **Vlaams Handhavingsplatform** (VHP), dat als doel heeft alle informatie rond handhaving te centraliseren. Steden en gemeenten worden vanaf 25/03/2024 verplicht om PV's en verslagen van vaststellingen in te voeren in het kader van de VCRO- en DABM-decreten. Deze aansluiting zal gefaseerd gebeuren maar brengt een aantal verplichtingen met zich mee. Naast het ondertekenen van het protocol dient elke aansluiter een onboardingsproces te doorlopen bij de MAGDA-Documentendienst alvorens van het VHP gebruik te kunnen maken. Dit verplicht onboardingsproces voor het VHP zorgt voor een versnelling binnen dit project.

Onze **notuleringstoepassing** werd medio 2020 gemigreerd naar het datacenter en begin 2021 volgde een update van de omgeving voor raadsleden en de toepassing 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 2024 was er een update van de LBL0D-omgeving, waardoor we onze huisstijl konden toepassen op de omgeving.

In 2020 werd een **software voor beleidsrapportering** aangekocht. 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 zetten we ook een digitaal beleidsportaal meerjarenplanning op 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. 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.

In 2024 maakten we de overgang naar de cloudversie van de **softwaretoepassing voor tijdsregistratie**. Ook de verhuis van deze toepassing is een grote stap voorwaarts in de beveiliging van onze omgeving. Op 05/12/2024 werd ook de app intern gelanceerd. Hierbij kregen de medewerkers de nodige input en handleidingen om de installatie zelf uit te voeren. Tijdens de HR-zitdag op site Veldstraat konden medewerkers die nood hadden aan een woordje uitleg terecht bij de collega's van de personeelsdienst.

Tijd (indicator)



Tijd



Geld (indicator)



Geld

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
I Investing			
Uitgaven	2.912,68	29.263,28	44.000,00
Totaal Investing	-2.912,68	-29.263,28	-44.000,00

A40201 Ontwikkeling van een moderne digitale werkplaats voor onze medewerkers

Status

Continu

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 werd in 2020. Dit kon onder meer door onze eerdere overstap van ons serverpark naar een datacenter, de omschakeling naar het Microsoft 365-pakket, de vernieuwing van onze VPN-verbinding en firewall en de verhoging van de uploadsnelheid van ons netwerk via Proximus. Om het thuiswerken verder te faciliteren werd een grote investering en inspanning geleverd om al onze medewerkers snel een performante laptop (en headset, tas, laptopstandaard, hub) ter beschikking te stellen.

Maar daarbij stopt het niet:

- begin 2021 werd de **nieuwe gemeentelijke website** gelanceerd als digitaal gemeentehuis dat 24/7 beschikbaar is en waar burgers en ondernemingen snel de juiste informatie over onze dienstverlening kunnen vinden of zo veel mogelijk online afhandelen (zie A40003 Vernieuwing en actualisering van de website en het digitaal loket)
- in 2021 werd ook de **nieuwe rapporteringssoftware Pepperflow** in gebruik genomen om de opvolging en rapportering van de uitvoering van ons meerjarenplan vlotter te kunnen opvolgen
- in 2021 werd de **nieuwe webshop voor Vrije tijd en Huis van het Kind** in gebruik genomen en verder uitgebouwd in 2022 (zie A40001 Digitaal platform verder uitbouwen voor aanbod vrije tijd en Huis van het Kind)
- in 2022 werd het **Kinderopvangloket** Denderleeuw gelanceerd (zie A40001 Digitaal platform verder uitbouwen voor aanbod vrije tijd en Huis van het Kind)
- in het voorjaar van 2022 werd de **digitale handtekening** geïmplementeerd in onze notuleringssoftware waardoor besluiten en notulen nu centraal digitaal ondertekend worden voor alle diensten (zie A40203 Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken)
- in 2023 werd op basis van de module van Eagle een gloednieuw **Evenementenloket** gelanceerd (zie A40003 Vernieuwing en actualisering van de website en het digitaal loket)



- in het voorjaar van 2023 werd onze telefooncentrale vervangen door digitale telefonie (telefonie in the cloud) via afname van het raamcontract van de Vlaamse overheid (zie *A40204 Nieuwe virtuele telefooncentrale implementeren voor de hele organisatie*). Hiervoor werd ook een koppeling gelegd tussen onze tijdsregistratie en Outlook zodat afwezigheden automatisch opgenomen zijn in **Teams telefonie**.
- begin 2024 werd beslist om ons huidige documentbeheersysteem stop te zetten en een exitstrategie toe te passen voor onze data. Ook werd groen licht gegeven voor de implementatie van **een nieuw postregistratiepakket**.
- ook de aansluiting bij de **MAGDA Documentendienst** van de Vlaamse overheid werd opgestart in 2024. Hierdoor wordt de verdere digitalisering van de uitgaande post mogelijk. De koppeling met de MAGDA Documentendienst wordt geconfigureerd in 'Mijn Burgerzaken', het 'Vlaams Handhavingsplatform', 'Neglect-X' en BOA.
- medio 2024 werd een upgrade van **SynCore** uitgerold. De toepassing voor tijdsregistratie zit nu in de cloud van Syntegro. Begin december 2024 werd ook het gebruik van de mobiele Syntegro-app gelanceerd.

Ook de **verdere uitrol van Microsoft 365, Sharepoint en de 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. In april 2024 was er een kickoff-vergadering met onze partner Inetum RealDolmen om het **Sharepoint**-project op te starten binnen onze MS365-omgeving. In eerste instantie werden de instellingen van de tenant onder de loep genomen en de licentiemodellen voor de gebruikers. In 2025 staan onder meer de uitbouw van een intranet in Sharepoint, de opstart van enkele pilootdiensten en het uittekenen van een HR-tool voor de organisatie op het programma.

Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld

		Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
E	Exploitatie			
	Uitgaven	132.251,73	127.504,08	145.000,00
	Totaal Exploitatie	-132.251,73	-127.504,08	-145.000,00
I	Investering			
	Uitgaven	580,12	22.633,86	40.000,00
	Totaal Investering	-580,12	-22.633,86	-40.000,00

A40202 Digitaal informatie- en archiefbeheer in de organisatie optimaliseren

Status

Continu



Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

Op 26 januari 2023 keurde de gemeenteraad het afsluiten van een samenwerkingsovereenkomst met Solva goed rond het ter beschikking stellen van een **intergemeentelijk archivaris**. Eind juni 2023 trad de nieuwe medewerker in dienst bij Solva. Hij is twee dagen per week aan de slag voor ons lokaal bestuur, de resterende dagen spendeert hij aan het archief van de lokale besturen van Haaltert en Erpe-Mere.

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

De lokale overheden dragen de bestuurlijke verantwoordelijkheid voor het beheren en bewaren van de bestuursdocumenten. Sinds 20 december 2019 stelt Digitaal Archief Vlaanderen het Serieregister als webapplicatie beschikbaar voor alle overheden in Vlaanderen. Dit is het centrale register waarin overheidsinstanties hun categorieën van bestuursdocumenten moeten bekend maken. Alle besturen dienen volgen het Bestuursdecreet aan te sluiten bij het Serieregister indien zij na 2023 bestuursdocumenten efficiënt wensen te beheren en eventueel vernietigen. Op 23 mei 2023 werd onze **aansluiting bij het Serieregister van de Vlaamse overheid** goedgekeurd door het schepencollege en vast bureau. Er werd een projectfiche opgemaakt om de implementatie van het Serieregister in 2024 te kunnen opstarten.

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.

Sinds juli 2023 is de intergemeentelijke archivaris aan de slag met de verdere optimalisering van het archiefbeheer en het digitale documentbeheer.

- Op beleidsvlak is een **nieuw archiefreglement** goedgekeurd door de gemeenteraad, waardoor de archiefwerking van gemeente en OCMW geïntegreerd is.
- Wat het archiefbeheer betreft heeft een grote **selectieactie** plaatsgevonden in het depot van het administratief centrum, waardoor meer dan 1200 archiefdozen in aanmerking kwamen voor vernietiging. De fysieke vernietiging werd in 2024 afgerond.
- De plaats die hierdoor gewonnen werd in het depot, werd ingenomen worden door **archief van het Sociaal Huis**, waar een acuut gebrek aan archiefruimte is. Deze verhuisoperatie is intussen voltooid.
- Daarnaast wordt ook gewerkt aan een **volledig nieuwe depotlijst/plaatsingslijst**, waardoor het depot volledig ontsloten wordt op doosniveau. Deze plaatsingslijst wordt in de loop van 2025 afgewerkt.
- Op vlak van **informatiebeheer** werden in 2023 de nodige stappen achter de schermen genomen om vanaf 2024, en zeker in 2025 en 2026 volop het digitale werken te ondersteunen, en een digitale archiefwerking uit te bouwen.



- Zo werd de uitfasering van ons **documentbeheersysteem** ondersteund door de archivaris. Er werd bepaald welke informatie zeker uit de applicatie gehaald moet worden, en van welke informatie de bewaartermijnen overschreden zijn, en vernietigd mogen worden.
- Er werden ook opleidingen gevolgd over het M365-pakket, met het oog op de uitrol van **SharePoint** binnen de organisatie. De archivaris-informatiebeheerder maakt deel uit van het projectteam dat deze uitrol in goede banen zal leiden.

Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld

		Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
E	Exploitatie			
	Uitgaven	1.573,00	56.557,81	62.000,00
	Totaal Exploitatie	-1.573,00	-56.557,81	-62.000,00
I	Investering			
	Uitgaven	0,00	0,00	0,00
	Totaal Investering	0,00	0,00	0,00

A40203 Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken

Status

In uitvoering

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

De invoering van een digitaal handtekenplatform betekent een aanzienlijke efficiëntiewinst voor de hele organisatie en is een belangrijke stap voorwaarts in de digitalisering van onze dienstverlening en interne werking. Naast efficiëntie en tijdswinst biedt een dergelijk platform ook grote voordelen op vlak van duurzaamheid (minder verplaatsingen en papierverspilling) en informatieveiligheid. Zeker als dit handtekenplatform gekoppeld en geïntegreerd wordt in softwaretoepassingen zoals het postregistratiesysteem, onze notuleertoepassing (uittreksels en andere documenten), ...

Begin 2021 werd de keuze voor een handtekenplatform gemaakt. 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 onze partners rond de tafel om het digitaal ondertekenen eerst te implementeren in ons **notuleringspakket**. 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.

- Voor hun **vergunningenpakket** vroegen collega's van de dienst Wonen & Ondernemen al via manuele upload de digitale ondertekening aan. In het najaar van 2022 werd de koppeling met ons handtekenplatform opgestart. De verdere uitwerking tussen beide systemen moet nog gefinetuned worden. Bestaande documenten werden geüniformiseerd, oude documenten gearchiveerd. Door de lancering van het Vlaamse Vastgoedinformatieplatform en het backofficesysteem werd hieraan voorrang gegeven bij de dienst. De volledige integratie van beide toepassingen werd in het najaar van 2024 opnieuw opgenomen.
- Het nieuwe **postregistratiesysteem** werd op 1 juli 2024 lokaal geïnstalleerd en werd voorzien van de nodige koppeling om uitgaande poststukken digitaal te ondertekenen conform de werkwijze in ons notuleringspakket.
- Rechtstreekse koppelingen werden gevraagd om te voorzien met ons handtekenplatform en **MAGDA-Documentendienst**. Van zodra deze koppelingen in orde worden gebracht kan de dossieropvolging, ondertekening en verzending volledig gedigitaliseerd en geautomatiseerd worden.

Naast het gebruik van het handtekenplatform zal '**Digitaal Ondertekenen**' van de **Vlaamse Overheid** opnieuw in gebruik genomen worden. Dit op vraag van enkele collega's die externe documenten (o.a. examenjury-verslagen) dienen te ondertekenen. Deze werkwijze is immers niet beschikbaar in ons handtekenplatform. De toegangen tot Digitaal Ondertekenen zullen, na intern overleg, in orde gebracht worden waar nodig. Dit zal verder bekeken worden in 2025.

Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
--	---------------	---------------	-----------------------

A40204 Nieuwe (virtuele) telefooncentrale implementeren voor de hele organisatie

Status

Uitgevoerd

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)





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

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

In samenspraak met Proximus werd de definitieve overstap naar Teams telefonie gerealiseerd tussen 15 en 25 mei 2023. We kozen voor een gefaseerde omschakeling waarbij over een periode van 2 weken gemiddeld om de 2 dagen telkens een bijkomende site de omschakeling maakte naar digitale telefonie. Zo kon de dienst ICT steeds ter plaatse technische ondersteuning bieden en een woordje uitleg geven. Vooraf kregen alle medewerkers een opleiding vanuit onze dienst ICT. Voor de collega's van het onthaal van het administratief centrum en het Sociaal Huis werd een bijkomende opleiding rond Luware Nimbus voorzien.

De omschakeling is vlot verlopen en werd geëvalueerd aan de hand van een vragenlijst voor medewerkers om de tevredenheid te meten en resterende issues op te sporen. In het najaar stond nog een interne opleiding met extra tips & tricks op de agenda tijdens onze vormingsmaand. Wij blijven ook nog verder inzetten op het optimaliseren van onze oproepen, wachttijden, doorschakelingen.

Onze klassieke telefooncentrales zijn op iedere locatie vervangen door telefonie via Teams. Daarnaast bekijken we verder of we Teams Telefonie ook op de resterende locaties kunnen uitrollen (bv. BKO, academie) zodat ook zij kunnen gebruik maken van de moderne functionaliteiten die bellen via Teams te bieden heeft.

Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
I			
Investering			
Uitgaven	55.393,84	0,00	0,00
Totaal Investering	-55.393,84	0,00	0,00





A40205 Digitaliseren van het gemeentelijk gebouwenbeheer

Status

Geschrapt

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

Dit project wordt niet meer uitgevoerd in deze legislatuur.

Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
--	---------------	---------------	-----------------------

A40206 Verder digitaliseren van geografische informatie

Status

Continu

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.

In het voorjaar van 2023 werd de overstap van de toepassing ArcMap naar **ArcGIS Pro** afgerond. In april 2023 kreeg ook onze **GIS-server** een update en in juni 2023 werd de **Databeheertool** geïnstalleerd. Met deze tool kunnen we centrale bronnen via WFS/WMS-services synchroniseren met onze gemeentelijke databank en raadplegen in ons intern GIS-systeem en GIS-toepassingen. Hierdoor beschikken we altijd over de meest recente gegevens voor de geselecteerde lagen.

Tijdens dit vernieuwingsproces werden alle bestaande **geoloketten** en geodata geüpdatet naar de nieuwste versie, waarbij we kritisch hebben gekeken naar de inhoud en eventuele bijstellingen hebben doorgevoerd. Deze geoloketten worden onder andere gebruikt bij de Dienst Wonen & Ondernemen, als koppeling voor de vergunningssoftware Vergunningen.NET. Ook onze interne overzichtspagina 'Geoloket Lokaal Bestuur Denderleeuw' werd bijgewerkt met de laatste versies van de geoloketten. Hier kunnen medewerkers zowel externe (Gewestplan, GRB, Obliieke foto's) als interne (Kadaster, Notarisloket) GIS-data raadplegen.



Sinds eind 2024 werkt Cevi met een **nieuw licentiemodel** voor ArcGIS Pro, n.a.v. de aanpassingen die Esri heeft uitgevoerd in hun GIS-toepassing. In overleg met POLIS werd ingetekend op het juiste licentiemodel voor ons lokaal bestuur.

Op 3 juli 2023 werd het **Vastgoedinformatieplatform gelanceerd**, conform de decretaal verplichte richtlijnen vanuit Vlaanderen die van kracht zijn vanaf 01/01/2024. Lokaal Bestuur Denderleeuw heeft de implementatie gestart in wave 5. Deze lancering heeft aanzienlijke impact gehad en heeft geleid tot aanpassingen in ons GIS-datamodel om te voldoen aan de verplichtingen voor informatieoverdracht bij het verstrekken van notariële inlichtingen. Daarnaast hebben we de **Cevi-toepassing 'Vastgoedinfo' geïntroduceerd**. Dit nieuwe backofficesysteem van de dienst Wonen & Ondernemen verwerkt aanvragen die worden ingediend door notarissen en makelaars. Vanaf 01/02/2024 kunnen ook burgers via het online platform aanvragen indienen.

In het kader van de configuratie van Vastgoedinfo is een **GIS-koppeling tot stand gebracht met Neglect-X**, het softwaresysteem van de dienst Huisvesting. Deze koppeling zorgt voor de uitwisseling van informatie over leegstand en verwaarlozing, die vervolgens wordt opgenomen in de Vastgoeddossiers.

Op 17 april 2024 werd de **actualisatie van het vergunningenregister** gefinaliseerd. De gemeente heeft een 14.000-tal dossiers in het vergunningenregister zitten, waarvan ongeveer 90% door de automatische omzettingstool van Cevi werden goedgelegd. De resterende 10% van de contouren bleek te complex om automatisch te verwerken. Deze worden door POLIS of door manuele aanpassing goed gezet.

Op vraag van de dienst Openbare Ruimte wordt een **intekenloket voorzien waarbij de plaatsing van laadpalen op ons grondgebied in kaart wordt gebracht**. Op basis van een bufferlaag (250m) kan het beleid gebaseerd worden en aangetoond worden waar een bijkomende laadpaal wenselijk is. Eind 2024 was het intekenloket klaar. Begin 2025 zal dan een opleiding georganiseerd worden voor de dienst en kan het intekenloket gebruikt worden.

Eind november stelde dienst Openbare Ruimte de vraag om een intekenloket te voorzien voor de **opmaak van een eigen rioolinventaris**. Dit is momenteel in onderzoek bij POLIS en zal in 2025 verder opgevolgd worden.

Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld

		Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
I	Investerings			
Uitgaven		4.159,30	1.185,98	2.500,00
Totaal Investerings		-4.159,30	-1.185,98	-2.500,00





ACTIEPLANNEN

AP4021 Interne processen optimaliseren

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
Exploitatie			
Ontvangsten	971.318	960.132	960.166
Uitgaven	9.494	13.567	20.000
Totaal Exploitatie	961.823	946.565	940.166

ACTIES

A40210 Archiveringsrichtlijnen (verder) verduidelijken en implementeren in onze organisatie

Status

Uitgevoerd

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

In 2024 werden archiefrichtlijnen opgesteld door de archivaris-informatiebeheerder, goedgekeurd bij besluit Algemeen Directeur (28 maart 2024). Deze werden toegelicht op het diensthoofdenoverleg van 15 mei 2024 en gepubliceerd op de Wegwijzer voor personeelsleden. De eerste overdrachten volgens de nieuwe richtlijnen hebben ondertussen plaatsgevonden. Tijdens de zomermaanden van 2024 werd extra aandacht besteed aan de archiefwerking van het Sociaal Huis.

De archivaris-informatiebeheerder blijft inzetten op het inburgeren en naleven van de archiefrichtlijnen.

Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
E Exploitatie			
Uitgaven	0,00	0,00	0,00
Totaal Exploitatie	0,00	0,00	0,00

A40211 Informatieveiligheid voorop in het verwerken van persoonsgegevens van burgers

Status



Continu

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

Deze actie wordt opgenomen in nauwe samenwerking met onze **Data Protection Officer (DPO)** via C-Smart. In zitting van 9 mei 2023 bevestigde het college van burgemeester en schepenen de verderzetting van de samenwerking met C-Smart als DPO voor de komende 3 jaar.

De **informatieveiligheidscel** kwam ook in 2024 regelmatig bijeen om een stand van zaken op te maken voor wat betreft de uitvoering van het informatieveiligheidsplan, het voldoen aan de GDPR-verplichtingen en de beschermende maatregelen in onze organisatie op vlak van informatieveiligheid. Zo waren er bijeenkomsten van de informatieveiligheidscel op 1 februari, 30 mei 2024 en 22 november 2024. 1 van deze bijeenkomsten stond volledig in het teken van de opmaak van een nieuw informatieveiligheidsplan voor 2024-2026, de opvolging van de gebouwenanalyse en het jaarverslag informatieveiligheid.

Bij besluit van 6 juni 2024 keurde de algemeen directeur de deelname goed aan het EFRO-digitaliseringsproject '**Bedrijfscontinuïteit voor cyberweerbare gemeenten**' vanuit POLIS-VERA.

Jaarlijks worden **loggingcontroles** uitgevoerd door de DPO om na te gaan of het rijksregister geoorloofd werd gebruikt door de medewerkers die hiermee werken, bij wijze van steekproef. Dergelijke loggingcontroles werken sensibiliserend.

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

In 2022 deed de DPO een **rondgang in de gebouwen en lokalen van de gemeentescholen te Welle en Iddergem** om na te gaan hoe zij scoren op vlak van informatieveiligheid. Meer specifiek werden de beveiligingsmaatregelen nagegaan die zijn ontworpen om ongeoorloofde toegang tot informatie, faciliteiten, apparatuur en middelen te voorkomen, en personeel en eigendom te beschermen tegen schade of letsel. Verbetermaatregelen die hieruit volgden, werden geprioriteerd en aangepakt in samenspraak met dienst Onderwijs en dienst ICT.

Eind 2023 deed de DPO ook een rondgang in de gebouwen van gemeente en OCMW, in het kader van de uitvoering van een **risicoanalyse op vlak van informatieveiligheid**. Een focusgroep 'informatieveiligheid' werd gehouden met medewerkers van de verschillende diensten en een diepte-interview werd gedaan met dienst ICT.

De risico's op vlak van informatieveiligheid die hierin werden gedetecteerd, werden vertaald in een **nieuw informatieveiligheidsplan 2024-2026**. Dit informatieveiligheidsplan werd op 26 maart 2024 goedgekeurd door de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn. Acties uit de boordtabel komen steeds op agenda van de informatieveiligheidscel. De prioritaire werkpunten die de DPO tijdens haar gebouwenrondgang vaststelde, werden begin 2024 aangepakt door de betrokken diensten. Nog in het voorjaar van 2024 werd, met co-financiering van de Vlaamse overheid, een **ICT-veiligheidsaudit** uitgevoerd door Deloitte en werden nieuwe verbeterpunten aangepakt. Eind 2024 werden ook een **gedragscode informatieveiligheid** en een **nieuwe privacyverklaring** goedgekeurd. In het kader van de **bestuurswissel** eind 2024 werden verschillende **bijkomende informatieveiligheidsmaatregelen** genomen **naar onze mandatarissen** toe.

In 2024 werd bijkomend ingezet op **sensibilisering van medewerkers**. Hiertoe werd in het voorjaar een phishingtest uitgevoerd die werd aangeboden door de Vlaamse overheid. Bovendien werd in het najaar een nulmeting uitgevoerd met een nieuwe partner, werd een bijhorende



phishing-informatiecampagne gelanceerd en worden op regelmatige basis **test-phishingmails** naar alle medewerkers verzonden die zij via een plugin makkelijk kunnen rapporteren en meteen feedback krijgen. In 2025 zal een **phishing-academy** opgestart worden. Deze academy vormt de tweede laag van onze Human Firewall en onderwijst gebruikers over cyberbeveiligingsonderwerpen zoals phishing, ransomware, veilig wachtwoordgebruik en het voorkomen van malware. Het werkt automatisch en personaliseert lesmateriaal op basis van de sterke en zwakke punten van elke gebruiker.

Zie ook A40203 Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken

Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld

		Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
E	Exploitatie			
	Uitgaven	9.494,30	13.566,58	20.000,00
	Totaal Exploitatie	-9.494,30	-13.566,58	-20.000,00

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

Status

Continu

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

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

In het voorjaar van 2021 werd binnen onze organisatie ook een **interne bevraging opgezet om onze communicatiewerking kritisch te bekijken** (zie A30225). Op basis van deze input werd in



2021 onder begeleiding van een externe communicatieconsultant een communicatieraad opgestart met vertegenwoordiging vanuit het college/vast bureau, het managementteam en de communicatiedienst. De voorgestelde oplossingen worden opgevolgd. Zo kadert de verspreiding van het nieuwe tweemaandelijks infomagazine Schakel en een tweewekelijkse nieuwsbrief sinds 2023 in een nieuwe werking binnen de dienst.

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

In het najaar van 2023 werd de opdracht gegeven aan een extern bureau om ons te begeleiden bij de opmaak van onze omgevingsanalyse in voorbereiding van het nieuwe meerjarenplan, met inbegrip van een nieuw vertrekpunt voor de werking rond kwaliteit via het kader van organisatiebeheersing. Het interne luik van de omgevingsanalyse wordt een **nieuwe zelfevaluatie op vlak van organisatiebeheersing**. In het voorjaar van 2024 werd intern een digitale bevraging opgezet waarbij de thema's van de Leidraad organisatiebeheersing van Audit Vlaanderen werden bevraagd bij collega's verspreid over de hele organisatie. De resultaten werden vervolgens besproken in werksessies met een zelfevaluatieteam (managementteam). De focus lag hierbij op het detecteren van risico's, sterke en verbeterpunten in de organisatie en het bepalen van prioritaire toekomstige opportuniteiten. Op basis van deze resultaten willen we de komende jaren werk maken van de belangrijkste verbetermaatregelen.

Op 20 juni 2023 nam de raad kennis van het **jaarverslag organisatiebeheersing** en het **jaarverslag informatieveiligheid** 2022 en op 2 maart 2023 van het jaarverslag klachtenbehandeling 2022.

In het kader van onze **omgevingsanalyse** in voorbereiding van de nieuwe bestuursperiode en het nieuwe meerjarenplan werd in samenwerking met een externe partner ook een traject rond organisatiebeheersing doorlopen in 2024. Voor onze interne analyse werd een digitale vragenlijst gestuurd aan de hand van de Leidraad van Audit Vlaanderen naar een aantal medewerkers binnen verschillende diensten van onze organisatie. Op basis van deze resultaten werd in verschillende werksessies met het managementteam gepeild naar onze sterktes en zwaktes als organisatie. Deze **zelfevaluatie** leverde een zicht op de prioriteiten voor de komende jaren. Dit moet nog worden uitgewerkt in een implementatieplan.

Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
--	---------------	---------------	-----------------------





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

Status

Continu

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

In 2024 werden volgende reglementen ter goedkeuring voorgelegd aan de gemeenteraad en/of het college van burgemeester en schepenen (en vervolgens gepubliceerd op de website):

- 25/01/2024: retributiereglement Wonen & Ondernemen: aanpassing tarief ifv de aanvraag van een vastgoed dossier
- 07/03/2024: retributiereglement baby- en peuteropvang: opmaak retributiereglement om de tarieven en voorwaarden los te koppelen van het huishoudelijk reglement
- 25/04/2024: retributiereglement buitenschoolse kinderopvang: opmaak retributiereglement om de tarieven en voorwaarden los te koppelen van het huishoudelijk reglement
- 25/04/2024: retributiereglement machtigingen standplaatstaxi's: opmaak retributiereglement om de tarieven en voorwaarden te bepalen

Op de planning voor 2025 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.

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
--	---------------	---------------	-----------------------

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

Status

Continu

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)**.

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

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

Uitgangspunten zijn:

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

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

Op 16 mei 2023 keurde het college van burgemeester en schepenen de piste van **onderzoek tot privatisering** goed van de **groepsopvang samenwerkende onthaalouders in de Lindestraat**. Er werd immers al een tijdje gezocht naar een 2de onthaalouder maar zonder succes. Hierdoor konden maximaal 8 kinderen (ipv 16 vergunde en gesubsidieerde plaatsen) worden opgevangen, terwijl de nood aan opvang zeer groot is. Ondanks de uitgebreide promocampagne van Huis van het Kind om nieuwe kandidaat-samenwerkende onthaalouders te vinden, dienden zich geen nieuwe kandidaten aan. In een collegebeslissing van 26 maart 2024 werd de verhuur van het pand aan een onthaalouder, aangesloten bij de gemeentelijke dienst voor baby- en peuteropvang, goedgekeurd. Dit maakte dat de vergunning van de groepsopvang 't Puzzeltje door het Agentschap Opgroeien diende stopgezet te worden, aangezien de locatie vanaf augustus 2024 ten dienste zal staan voor gezinsopvang in plaats van groepsopvang.

In 2024 doorliep de dienst Vrije tijd een traject inzake **dienstverleningsconcept** met een externe partner **in voorbereiding van de verhuis van de bibliotheek en de dienst Vrije tijd naar het nieuwe Vrijetijdshuis**. Hierbij werden opportuniteiten bekeken om zaken te vereenvoudigen, te centraliseren, te versterken, ... Het traject leverde intussen al volgende realisaties op:



- de uitwerking van een geïntegreerd dienstverleningsconcept met front- en backoffice & een dienstencatalogus maximaal vanuit het perspectief van de klant
- de aanpassing van het organogram voor de dienst Vrije tijd met een nieuwe indeling van de dienst en een aantal gewijzigde functietitels en -omschrijvingen
- het stopzetten van de baliewerking in het Kasteeltje & het centraliseren van dienstverlening in de bib enerzijds en in het gemeentemagazijn anderzijds
- het invoeren van zelfscanbalies in de bib
- ...

Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
--	---------------	---------------	-----------------------

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

Status

Continu

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

Op 12 maart 2021 en op 4 februari 2022 nam de Vlaamse Regering een beslissing over de afbakening van de referentieregio's en het verdere verloop van het traject regiovorming. Er werden 15 referentieregio's gedefinieerd. Het **Regiodecreet** werd op 3 februari 2023 bekrachtigd door de Vlaamse Regering. Vlaanderen wordt hiermee officieel opgesplitst in 15 regio's met Denderleeuw als onderdeel van de zogenaamde 'Denderregio'. Het is de bedoeling dat de lokale besturen vanaf nu niet langer zelf samenwerkingen opzetten over de grenzen van de regio's heen. De regio's kunnen zelf wel partnerschappen met elkaar aangaan. Ook grotere samenwerkingen kunnen in uitzonderlijke gevallen naast de regio's plaatsvinden. De bestaande structuren krijgen tot eind 2030 om zich in regel te stellen (mits een aantal uitzonderingen waarvan sommige al vroeger moeten in regel zijn en andere (waaronder afvalintercommunales) later).

Met het oog op een nauwere samenwerking kwamen de **algemeen directeurs** van de 14 lokale besturen van de **toekomstige Denderregio** voor het eerst samen in Aalst op 31 maart 2023. Er werd de tijd genomen elkaar kort te leren kennen en de socio-economische gemene deler en





maatschappelijke uitdagingen te benoemen. Het opzet van dit overleg bestond eruit de eerste krijtlijnen te bepalen over de afstemming van de samenwerkingsverbanden voor regionale thema's. Aansluitend werd een voorstel gedaan om dit overleg in de toekomst structureel te organiseren, alsook een **burgemeestersoverleg** voor de 14 besturen op te starten.

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

Op 26 juni 2024 werd het **Memorandum van de Denderregio** gelanceerd om

- de bovenlokale uitdagingen en doelstellingen van de regio helder te formuleren
- vanuit een breed gedragen en goed onderbouwd document de belangen van de Denderregio te behartigen bij toekomstige regeringen
- in te spelen op subsidies en structurele investeringsprogramma's die de regio duurzaam versterken
- een basis te vormen voor de verdere ontwikkeling van de regio, met actieplannen van waaruit ook de lokale meerjarenplannen gevoed kunnen worden.

Het memorandum werd opgemaakt op initiatief van het Burgemeestersoverleg van de Denderregio, in samenwerking met de lokale besturen van Aalst, Berlare, Buggenhout, Denderleeuw, Dendermonde, Erpe-Mere, Geraardsbergen, Haaltert, Hamme, Lebbeke, Lede, Ninove, Wichelen, Zele en ondersteund door de intercommunales DDS en SOLVA. Het document kwam tot stand op basis van een interactief proces met beleidsmakers, experts, stakeholders, sectoren, departementen en middenveldorganisaties uit diverse domeinen.

In het **Vlaams Regeerakkoord** werd het signaal vanuit de Denderregio opgepikt. Zo zijn er bijkomende middelen voorzien voor 6 gemeenten in Vlaanderen die kampen met groeiende grootstedelijke problemen, maar onvoldoende middelen hebben om die aan te pakken. In de Denderstreek gaat het over Geraardsbergen, Denderleeuw en Ninove. Bovendien is de hele Denderregio opgenomen in het akkoord. Bedoeling is dat onze regio erkend wordt als GTI (geïntegreerde territoriale investeringen) waardoor meer Europese middelen kunnen vloeien naar socio-economische streekversterking in onze Denderstreek.

In het decreet werd een verplichting opgenomen om maandelijks te **rapporteren** over de regiowerking aan het college van burgemeester en schepenen en minstens twee keer per jaar aan de gemeenteraad. Lokaal bestuur Denderleeuw zorgde voor deze rapportering aan de gemeenteraad op 20 juni 2024.

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 2024 werden volgende bedragen toegekend in **subsidiedossiers ingediend door ons lokaal bestuur (al dan niet via intergemeentelijke samenwerking)**. Het is het resultaat van hard werk vanuit heel wat diensten om hier, naast de dagelijkse werking en projectwerking, bijkomend op in te zetten in lijn met ons meerjarenplan. Subsidiedossiers schrijven is vaak tijdrovend en vragen ook na goedkeuring een goede opvolging qua communicatie, rapportering en financiële check. Ze zijn ook vaak gebonden aan specifieke uitvoeringstermijnen die de tijdsdruk soms nog verhogen en vereisen een aparte opvolging vanuit de financiële dienst.

Referentienummer	Omschrijving	Toegekend bedrag
2024-000001	Bebossing Denderpark (SOLVA)	€ 3.353
2024-000002	Lokaal activeringspact 1	€ 22.868
2024-000003	ICT-veiligheidsaudits (2024) - ABB	€ 4.139
2024-000007	Erfgoedpremie - Sint-Amanduskerk Iddergem (toren en dak)	€ 24.470
2024-000008	Vrijetijdsparticipatie van Personen in armoede	€ 3.885
2024-000010	Bovenlokaal Functioneel Fietsroutenetwerk (Oost-Vlaanderen) - fietspaden Denderpark	€ 205.012
2024-000011	Aanvullend lokaal dienstenaanbod (ALD)	€ 9.592
2024-000015	JongLerenPlus	€ 20.000
2024-000016	Bovenlokaal Functioneel Fietsroutenetwerk (Oost-Vlaanderen) - openbare verlichting Denderpark	€ 11.520
2024-000018	Oproep 60 - Samen bouwen aan sociale netwerken voor nieuwkomers in jouw regio (via Stad Dendermonde)	€ -
2024-000019	Subsidie voor plattelandsinitiatieven - Oost-Vlaanderen (2024) - Denderdate	€ 20.000

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





Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
E Exploitatie			
Ontvangsten	971.317,53	960.131,61	960.165,59
Totaal Exploitatie	971.317,53	960.131,61	960.165,59

ACTIEPLANNEN

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

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
Exploitatie			
Uitgaven	19.458	15.406	35.600
Totaal Exploitatie	-19.458	-15.406	-35.600

ACTIES

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

Status

Continu

Stand van zaken (indicator)



Stand van zaken (toelichting)

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

In 2022 startten een aantal nieuwe maatschappelijk werkers in de sociale dienst waardoor een aantal **processen en richtlijnen** werden uitgeschreven en gefinetuned om een vlotte inlooperperiode mogelijk te maken. Concreet ging het over een aantal processen en richtlijnen die eigen zijn aan onze werking zoals hulpvraagverduidelijking (HVV), expertise wonen, proces verblijfskaarten enz.

In 2023 werd een procedure opgemaakt voor de toekenning van nachtopvang via Niemandslaan, het reglement rond aanwending van het Energiefonds werd aangepast en een sanctiebeleid werd



uitgeschreven om onze leefloners op hun rechten én plichten te wijzen in het kader van hun behoud op maatschappelijke integratie.

In 2024 werden enkele gedateerde reglementen geactualiseerd en nog enkele sjablonen opgemaakt om de agendering op het BCSD te vereenvoudigen. De inspiratie hiertoe ontstond vooral uit de audit die POD MI afnam rond de processen binnen het OCMW. De rode draad is dat we de laatste jaren vanuit de sociale dienst meer trachten te werken op maat en op basis van het sociaal en financieel onderzoek. De aangepaste reglementen worden in 2025 ter goedkeuring voorgelegd.

Tijd (indicator)



Tijd

Vertraagd o.m. door bijkomende werkdruk t.g.v. inwerking van een aantal nieuwe collega's. Is continue proces en reglementen dienen ook worden geactualiseerd doorheen de tijd.

Geld (indicator)



Geld

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
--	---------------	---------------	-----------------------

A40221 Meest kwetsbare klanten ondersteunen en begeleiden via zorgtrajecten

Status

Continu

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:

- Er wordt **psychologische ondersteuning** aangeboden in het OCMW-gebouw door een psychologe via De Hoofdzorg vzw. Gemiddeld gaat dit over 35 zitdagen. Vanaf augustus 2022 geldt de nieuwe conventie voor psychologische zorg in de Eerstelijns waardoor de kostprijs zowel voor het OCMW als voor de gebruiker daalde.
- ELP (**eerstelijnspsychologie**) werd in juni 2023 ook voorzien voor de doelgroep jongeren vanuit het Kasteeltje. Iedere vrijdag is er een psychologe aanwezig die - samen met het CGG (focus op verslavingsproblematiek)- jongeren de correcte hulpverlening kan aanbieden. Drempels worden hierbij zoveel als mogelijk weggewerkt en scholen en CLB verzorgen een warme overdracht.
- Verder is er nog de groep 'artikel 60'ers'. Dit zijn werkzoekenden en leefloongerechtigden die door een gebrek aan werkervaring en arbeidsattitudes niet onmiddellijk aan de slag kunnen in het normale arbeidscircuit en in een stelsel van tijdelijke werkervaring starten om door te kunnen stromen naar een reële werkomgeving. Bovenop onze





bestaande **trajectbegeleiding** voorzien we nu ook in nazorg van deze begeleiding door Groep Intro. Deze organisatie staat in voor **individuele jobcoaching** (beslissing VB 14/04/2020).

- Voor de herhuisvesting en opvolging van tijdelijk ontheemden n.a.v. de crisis in Oekraïne werd een deeltijdse **buddy aangesteld voor de opvolging van deze vluchtelingen en het verkleinen van de taalbarrière**. In 2023 werd deze buddy bijkomend ingezet mbt woonproblematiek onder de Oekraïense vluchtelingen.
- In het kader van **e-inclusie** werden tal van projecten opgestart: de digipunten, sollicitatietraining; vorming rond de vreg-test en online banking, itsme, mobiliteit, ..
- Midden 2024 richtten we de dienst **woonbegeleiding** op waarbij een maatschappelijk werker intensief inzet op de begeleiding van onze dossiers naar de woningmarkt.
- Met onze externe partner **Ligo** organiseerden we in 2024 in de Palaver **een meerdaagse cursus** die over een total weken liep voor de meest kwetsbare cliënten van het sociaal huis. De nadruk werd gelegd op het **opkrikken van de zelfredzaamheid** (waarbij op verschillende vlakken werd gewerkt: budgetbegeleiding, arbeidstraject, mobiliteit, ...).

Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld

Buddy werd gefinancierd met subsidies.

		Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
E	Exploitatie			
Uitgaven		0,00	0,00	2.200,00
Totaal Exploitatie		0,00	0,00	-2.200,00

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

Status

Continu

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 2023-2024 afgesloten of vernieuwd:

- Extra ondersteuning CAW in het kader van de energiecrisis (VB 27/02/2024)
- Uitbreiding conventie psychologische ondersteuning (VB 27/02/2024)
- Verderzetting en nieuwe reglementering van federaal voedselprogramma ESF+ (VB 12/03/2024)
- Verlengen samenwerking met vzw De Geburen ikv voedselbedeling (RVMW 26 maart 2024)
- Intentieverklaring Capacity Building Lokale Partnerschappen ikv tewerkstelling (VB 07/02/2023 & 23/04/2024)
- Kennisname subsidie Werk & Sociale Economie + toekennen aan partner Steunpunt Welzijn (VB 21/05/2024)
- Goedkeuring indiening Lokaal activeringspact (VB 24/10/2023) en evaluatie (VB 28/05/2024)
- Goedkeuring samenwerking Welzijnsschakels (VB 11/06/2024)
- Goedkeuring samenwerking met Groep Intro ikv Digibanken (VB 17 september 2024)
- Organisatie workshop "ik tel mee" in samenwerking met LIGO

Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld

		Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
E	Exploitatie			
	Uitgaven	19.458,40	15.405,60	33.400,00
	Totaal Exploitatie	-19.458,40	-15.405,60	-33.400,00

ACTIEPLANNEN

AP4023 Efficiënt gebouwenbeheer

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
Investering			
Ontvangsten	0	24.470	24.470
Uitgaven	427.985	226.462	813.287
Totaal Investering	-427.985	-201.992	-788.816



ACTIES

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

Status

Continu

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 en de uitvoering van het project.

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

Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld

Zie A10200

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
I Investering			
Uitgaven	637,07	1.394,80	10.000,00
Totaal Investering	-637,07	-1.394,80	-10.000,00

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 voorlopig opgeleverd.

In de eerste helft van 2024 onderzochten kerkfabriek, architect en ingenieur technieken hoe het dossier van de binnenrestauratie vereenvoudigd kan worden om binnen het beschikbare budget te kunnen blijven.

Het deel van de technieken zal eerst uitgevoerd worden met het resterende budget voor deze legislatuur. In de tweede helft van 2024 pasten de architecten en ingenieur technieken het dossier in deze zin aan. Er werd veelvuldig overlegd met kerkfabriek en gemeente om de kostprijs zo veel als mogelijk te drukken en de voorzieningen te beperken tot het meest noodzakelijke.

Er werd ook een dossier in hoogdringendheid opgemaakt voor het herstel van een aantal balkkoppen in de torenvloer. Deze zijn aan het rotten en moeten hersteld worden volgens specifieke restauratiemethoden. De offertes hiervoor zijn bezorgd aan Agentschap Onroerend Erfgoed voor het bekomen van een premie.

Voor de **kerk Sint-Amandus Iddergem** werden in de eerste helft van 2024 de noodzakelijke werken aan de toren en dakkapellen uitgevoerd. Agentschap Onroerend Erfgoed kende hiervoor begin 2024 een premie toe.

Het was gepland om ter voorbereiding van de uitvoering van het herbestemmingsscenario 2 het dossier van de vernieuwing van de elektriciteit en verwarming in het najaar van 2023 aan te laten passen door het ingenieursbureau. Zo konden deze werken reeds uitgevoerd worden met gebruik van de subsidie die het Agentschap Onroerend Erfgoed hiervoor in het verleden toekende. In juli 2023 werd echter beroep aangetekend bij het Vaticaan door enkele parochianen tegen de onttrekking aan de eredienst van de kerk te Iddergem. Zolang er geen definitief uitsluitsel is hierover wordt de aanpassing van het dossier elektriciteit en verwarming on hold gezet om onnodige kosten te vermijden. Eind 2024 was hier nog steeds geen uitsluitsel over.

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, de werken aan de verwarming zijn voorjaar 2023 afgerond. Door de sterk gestegen materiaalprijzen werd het dossier van de binnenrestauratie onderzocht om mogelijke aanpassingen en besparingen te kunnen doorvoeren. Dit leidt tot een bijkomende vertraging. Het dossier voor het afgeslankte deel technieken is ter goedkeuring voorgelegd aan Agentschap Onroerend Erfgoed. Goedkeuring wordt voorjaar 2025 verwacht.

Na toekenning van de premie door Agentschap Onroerend Erfgoed werden de werken aan de toren en dakkapellen van **kerk Sint-Amandus Iddergem** voorjaar 2024 uitgevoerd.

Geld (indicator)



Geld

Door de sterk gestegen materiaalprijzen zal het voorziene budget voor de binnenrestauratie van de kerk **Sint-Amandus Dorp** niet voldoende zijn. Er werd onderzocht om het dossier aan te passen zodat het tekort aan budget zoveel mogelijk gereduceerd wordt. De uitvoering zal opgesplitst worden in een deel technieken en een deel architectuur. Het deel technieken kan uitgevoerd worden met de resterende beschikbare budgetten.

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. De werken aan de toren en de dakkapellen zijn intussen uitgevoerd. Voor het realiseren van het voorkeursscenario van de herbestemming zou in de volgende legislatuur budget voorzien kunnen worden (als de herbestemming bevestigd wordt).

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
I Investering			
Ontvangsten	0,00	24.470,20	24.470,20
Uitgaven	427.348,31	225.067,19	803.286,58
Totaal Investering	-427.348,31	-200.596,99	-778.816,38

ACTIEPLANNEN

AP4024 Naar een geïntegreerde werking voor gemeente en OCMW

ACTIES

A40240 De archiefwerking van de gemeente uitdragen binnen het OCMW

Status

Continu

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.

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

Via Solva werd midden 2023 een **intergemeentelijk archivaris aangesteld**. De intergemeentelijke archivaris zal gemeente en OCMW als één organisatie beschouwen in zijn werking. Het **archief- en leeszaalreglement**, alsook verdere richtlijnen die daaruit voortvloeien, geldt voor de hele



organisatie, zonder onderscheid tussen gemeente en OCMW. Het vernieuwde reglement werd goedgekeurd door de raden op 21 december 2023.

Voor een betere huisvesting en ontsluiting van het archief van het OCMW werd besloten om **maximaal OCMW-archief te verhuizen naar het depot in het administratief centrum**. Daartoe werd eerst plaats vrijgemaakt in dit depot via archiefvernietigingen (steeds in afstemming met het Rijksarchief). De dozen die worden overgebracht, worden eerst gecheckt op mogelijke schimmels en waar nodig behandeld en vervolgens herverpakt in zuurvrije archiefdozen. Deze verhuisbeweging heeft plaatsgevonden tijdens het eerste en tweede kwartaal van 2024, en is intussen afgerond.

Tijdens de zomermaanden van 2024 werd extra aandacht besteed aan het Sociaal Huis, om er de archiefachterstanden te proberen weg te werken, en om de nieuwe archiefrichtlijnen te laten inburgeren. In 2025 volgt nog een infomoment om de archivering van de sociale dossiers vlotter te doen verlopen.

Tevens werd een structurele oplossing gezocht voor het acute tekort aan archiefruimte in het Sociaal Huis. De piste van depotdeling met lokaal bestuur Erpe-Mere wordt onderzocht.

Tijd (indicator)



Tijd

Geld (indicator)



Geld

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
--	---------------	---------------	-----------------------

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. Er werden alternatieven onderzocht om de nieuwe balie toch centraal in de ontvangstruimte te plaatsen. De zichtbaarheid en klantvriendelijkheid is dan immers heel wat beter voor bezoekers en medewerkers. De werken zullen een combinatie worden van werken in eigen beheer en uitbesteding. De nodige budgetten werden verhoogd in de budgetopmaak voor 2025. Gezien de drukke planning van de medewerkers van dienst Facility voor de inrichting van het nieuwe Vrijetijdshuis wordt de uitvoering van de OCMW-balie nog even uitgesteld.

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

In 2023 werd bekeken of het huidige documentmanagementsysteem nog voldoet aan de verwachtingen van onze organisatie en werd een marktonderzoek opgezet. We bekeken verschillende demo's van softwareleveranciers en spraken met verschillende lokale besturen om de theorie aan de praktijk te toetsen. Eind 2023 lichtte de dienst ICT haar huidige en toekomstige projecten toe, waaronder de mogelijke uitfasering van het huidige dure documentmanagementsysteem en de opstart van een goedkoper postregistratiepakket.

Op 16 januari 2024 keurde het schepencollege de projectfiche goed om het huidige documentmanagementsysteem uit te faseren, alsook de projectfiche om een nieuw postregistratiesysteem op te zetten. Eind 2024 werd het huidige systeem stopgezet en werd het nieuwe pakket uitgerold in onze organisatie.

Tijd (indicator)



Tijd

Vertraagd

Geld (indicator)



Geld

Zie ook A40114 voor de make-over van de balie in het OCMW

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
I			
Investering			
Uitgaven	0,00	0,00	0,00
Totaal Investering	0,00	0,00	0,00

A40242 Dagelijks instaan voor professionele basisdienstverlening voor al onze producten

Status

Continu

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

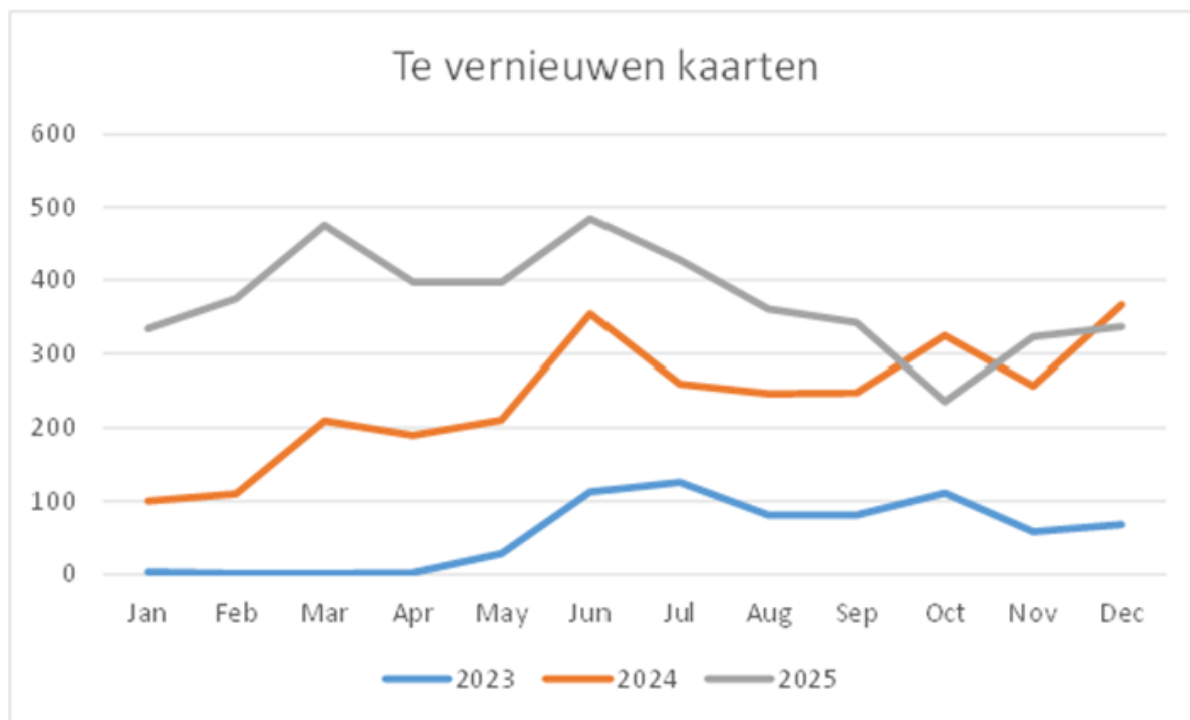
Dit betreft alle transacties waarvoor een burger een afspraak maakte bij de dienst Burgerzaken én zich effectief aanmeldde (sinds ingebruikname afsprakensoftware). Het effectieve cijfer zal nog iets hoger liggen aangezien er dagelijks een aantal spoedgevallen zonder afspraak worden behandeld die niet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

	2e helft 2020	1e helft 2021	2e helft 2021	1e helft 2022	2e helft 2022	1e helft 2023	2e helft 2023	2e helft 2024 (overstap software voorjaar 2024)
Aantal klantencontacten bij Burgerzaken (op afspraak & aangemeld)	5161	5175	5436	5752	5544	6334	5915	7957

Noteerden we begin 2020 nog minstens 1200 tot 1500 fysieke klantencontacten bij de dienst Burgerzaken per maand, dan is dit gedaald naar 1000 contacten per maand of minder in de volgende jaren. Heel wat zaken worden nu via de post, telefonisch of digitaal afgehandeld door de dienst (zie verder) en ook inwoners worden gesensibiliseerd in het gebruik van ons uitgebreid digitaal loket waardoor ze in veel gevallen geen verplaatsing of afspraak hoeven te maken bij



onze medewerkers. In maart 2022 zien we een opvallende stijging van het aantal klantencontacten, die grotendeels te verklaren valt door de dienstverlening aan Oekraïense gezinnen. In 2023 en 2024 zet de stijging van het aantal klantencontacten zich voort. Dat is te wijten aan de automatische oproepingen voor de vernieuwingen van de rijbewijzen die de FOD Mobiliteit introduceerde en de golf van hernieuwing van de elektronische identiteitskaarten die op de dienst af komt.



Meest gekozen producten in 2024

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 voorname reden om een bezoek te brengen aan de dienst Burgerzaken.

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

De gemiddelde wachttijd voor een bezoeker na aanmelding in het AC ligt tussen de 4 en 5 minuten. Onze bezoekers worden dus zeer snel opgeroepen door een van de medewerkers aan het loket en bij vroegtijdige aanmelding vaak zelfs vóór hun afspraaktijd al aan het loket bediend.

1e helft 2020	2e helft 2020	1e helft 2021	2e helft 2021	1e helft 2022	2e helft 2022	1e helft 2023	2e helft 2023	2e helft 2024





Gemiddelde wachttijd	3,47	4,33	3,68	4,29	4,04	4,47	4,23	4,48	5
-----------------------------	------	------	------	------	------	------	------	------	---

Transactietijd (tijd aan het loket)

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

	1e helft 2020	2e helft 2020	1e helft 2021	2e helft 2021	1e helft 2022	2e helft 2022	1e helft 2023	2e helft 2023	2e helft 2024
Gemiddelde transactietijd	6,41	7,21	7,71	7,50	7,64	7,52	8,06	7,38	7,54

Aantal aanvragen digitaal loket Burgerzaken

Het belang van het digitaal loket neemt steeds meer toe:

	2e helft 2019	1e helft 2020	2e helft 2020	1e helft 2021	2e helft 2021	1e helft 2022	2e helft 2022	1e helft 2023	2e helft 2023	1e helft 2024	2e helft 2024
Aanvragen digitaal loket Burgerzaken	738	1147	1852	1995	1987	2350	2144	2765	2756	3009	3093

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

	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
--	---------------	---------------	-----------------------





Financiële tabel BD402 - Kwaliteit voorop in onze interne werking

.	Rekening 2023	Rekening 2024	(A)MJP 2024 v_2024005
Exploitatie			
Ontvangsten	971.318	960.132	960.166
Uitgaven	162.777	213.034	262.600
Totaal Exploitatie	808.540	747.098	697.566
Investering			
Ontvangsten	0	24.470	24.470
Uitgaven	491.031	279.545	899.787
Totaal Investering	-491.031	-255.075	-875.316

Opvolgingsrapportering

2020

