

BD402 - Kwaliteit voorop in onze interne werking

Actieplannen

AP4020 - Productief samenwerken in een digitale werkomgeving

Acties

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

Met het Document Management Systeem Corsa beschikken we over een midoffice-toepassing die ook als centraal postregistratiesysteem en (beperkt) systeem voor klantrelatiebeheer gebruikt wordt. Verschillende diensten zoals de personeelsdienst en huisvestingsdienst gebruiken deze toepassing ook al om dossiers aan te maken en op te volgen. De nieuwe versie Corsa ADW is een meer gestandaardiseerde toepassing die kan gebruikt worden in alle openbare besturen en die volledig voldoet aan de wettelijke voorwaarden op vlak van informatieveiligheid. Ook de mogelijkheid tot koppeling met andere gegevensbestanden en softwaretoepassingen via een service bus is een belangrijke vernieuwing.

Ook onze notuleringstoepassing Cobra is gepositioneerd in de mid-office, maar dient nog verder gekoppeld te worden met andere softwaretoepassingen zoals een digitaal handtekenplatform.

Verder houden we de vinger aan de pols van nieuwe digitale ontwikkelingen met aandacht voor de relatie tussen de diverse back-, mid- en frontofficetoepassingen.

Status

Continu

Stand van zaken (toelichting)

Ons huidige **Document Management Systeem** 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 om dossiers aan te maken en op te volgen. Begin 2023 maakte de leverancier duidelijk dat een update naar cloudversie 2023 noodzakelijk was wegens beveiligingsrisico's bij de huidige versie (2019), die door de coronapandemie pas in 2021 geïnstalleerd werd. In de organisatie zijn er bij heel wat collega's issues rond gebruiksvriendelijkheid van dit pakket. Ook op vlak van beheer en koppelingen (oa iGen, eSignFlow) is het softwarepakket log te noemen. In functie van een mogelijke stopzetting werd een marktonderzoek uitgevoerd naar alternatieve postregistratiesystemen. Er werd contact opgenomen met V-ICT-OR over LB365 en met CEVI over BOA. Ook gemeenten en steden waar deze toepassingen in gebruik zijn werden gecontacteerd. Na dit marktonderzoek werd beslist om de huidige samenwerking stop te zetten op 31/12/2024. De exitstrategie werd bepaald, de aanwezige dossiers en poststukken worden geëxporteerd als pdf-bestanden, de metadata als .csv-bestanden. Begin 2024 werd ook groen licht gegeven voor de aanschaf van een nieuw postregistratiesysteem. De installatie en configuratie wordt voorzien voor juli 2024, de opleiding voor beheerders (diensten Secretariaat & Onthaal) in september 2024. Vanaf september 2024 zullen de diensten systematisch opgestart worden.

De aanzet voor het aanschaffen van **New Social**, het softwaresysteem voor de sociale dienst, werd in de eerste helft van 2024 gegeven. Dit najaar zal er contact opgenomen worden met steden/gemeenten waar deze toepassing al in gebruik is. De uitrol van New Social zal gepaard gaan met de uitrol van het postregistratiesysteem, dit door de rechtstreekse koppeling tussen beide systemen.

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 Cevi-verkiezingspakket, als uitbreiding van 'Mijn Burgerzaken' goedgekeurd, inclusief de nodige koppelingen met MAGDA Documentendienst. Ook Neglect-X wordt in 2024 verder uitgebreid met de koppelingen met het handtekenplatform eSignFlow en de MAGDA Documentendienst. Hiervoor werden de nodige stappen al genomen, de verdere uitwerking wordt voorzien voor najaar 2024.

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. Naast 'Mijn Burgerzaken', het 'Vlaams Handhavingsplatform' en 'Neglect-X' zal ook het nieuwe postregistratiesysteem uitgebreid worden met deze mogelijkheid.

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 LBLOD (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 komt de leverancier met een update van hun LBLOD-omgeving en zal minimaal afstemmen met onze huisstijl mogelijk gemaakt worden.

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 namen we ook de **module Begrotingsapp (intussen Beleidsportaal) in gebruik**. 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. 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 maken 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. Voor de tweede helft van 2024 wordt bekeken om de mobiele app te implementeren.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



A40201 Ontwikkeling van een moderne digitale werkplaats voor onze medewerkers

Als lokaal bestuur zetten we continu in op verdere professionalisering. Dit houdt ook in dat we steeds meer de principes van goed projectmanagement hanteren. Dit in combinatie met de zeer brede scope waarbinnen een lokaal bestuur actief is en het stijgend aantal dienstoverschrijdende geïntegreerde projecten in onze organisatie voelen we steeds meer de nood aan een dynamische digitale werkomgeving. Ook een goede projectopvolging op organisatieniveau is van belang zowel voor onze eigen diensten als voor rapportering naar de bevoegde beleidsorganen.

Als eigentijdse werkgever willen we onze medewerkers een moderne digitale werkplaats aanbieden om efficiënt en productief samen te werken. De nieuwe werkomgeving van Microsoft 365 biedt in dat opzicht enorm veel mogelijkheden die de komende jaren verder geëxploreerd kunnen worden. Enkele speerpunten van deze centrale digitale werkplek zijn: samenwerking aan documenten, dossiers en projecten, kennisdeling en informatiebeheer, conversatie en opvolging van projecten, integratie van

toepassingen binnen de centrale werkplek en gebruiksvriendelijkheid. Hierbij is het belangrijk dat medewerkers eenvoudig toegang hebben tot relevante informatie voor hun job en makkelijk informatie kunnen delen. Dit kan onder andere via een intranet als portaal voor gemeenschappelijke informatie, interne nieuwsflitsen en dienstnota's. Dergelijk samenwerkingsplatform is een strategisch instrument om de organisatiedoelstellingen en -strategie mee te helpen realiseren, een plek om slimmer en effectiever samen te werken, door beter geïnformeerde, betrokken medewerkers die zich meer verbonden weten met elkaar en met de organisatie en de gemeente.

Status

Continu

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 uitgebreid 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 dit jaar nog 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.

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.

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 wordt dit jaar nog begonnen met de uitbouw van een intranet in Sharepoint en het uittekenen van een HR-tool voor de organisatie.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



A40202 Digitaal informatie- en archiefbeheer in de organisatie optimaliseren

Net als bij vele andere lokale besturen is het een uitdaging om de voortdurende toevloed, verwerking en productie van informatie te stroomlijnen en waar nodig tijdelijk/permanent te bewaren binnen onze organisatie. Concreet willen we inzetten op een nieuwe digitale mappenstructuur met heldere richtlijnen voor medewerkers, willen we bij softwareleveranciers verder aandringen op digitale archiveringsstrategieën en bekijken we of er interessante digitale archiveringssystemen op de markt zijn/komen die geschikt zijn voor onze organisatiegrootte.

Status

Continu

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. De tweede helft van 2024 wordt ingezet op het vervolledigen van deze lijst.
- 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.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



A40203 Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken

Een belangrijk project van interne digitalisering met een grote impact op zowel de werking van de hele organisatie als de koppeling van softwaretoepassingen is de invoering van een centraal platform voor digitaal ondertekenen. Een digitaal ondertekenplatform biedt namelijk enorme voordelen voor onze organisatie op het vlak van efficiëntie, duurzaamheid en tijdswinst. Dergelijk platform zorgt namelijk voor het beheer en de rechtsgeldige digitale ondertekening van zowel (gescande) papieren als digitale documenten, zoals akten, afschriften, contracten, brieven, vergunningen ... en kan aangepast worden aan onze organisatiestructuur via specifieke onderteken- en aflever-workflows.

Status

In uitvoering

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 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, 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 eSignFlow 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 eSignFlow).
- 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 werden geüniformiseerd, oude documenten gearchiveerd. Door de lancering van het Vlaamse Vastgoed informatieplatform en het backofficesysteem Vastgoedinfo werd hieraan voorrang gegeven bij de dienst. De volledige integratie van eSignFlow en Vergunningen.NET wordt in het najaar van 2024 opnieuw opgenomen.
- Door de uitfasering van het huidige postregistratiesysteem wordt per dienst bekeken op welke manier uitgaande brieven kunnen opgemaakt en digitaal getekend worden. Voor de **dienst Huisvesting** werden, in afwachting van het nieuwe postregistratiesysteem, de sjablonen geüpdatet en aangepast en kunnen voortaan via eSignFlow getekend worden. **Rechtstreekse koppelingen** werden gevraagd om te voorzien met **eSignFlow en MAGDA Documentendienst**. Van zodra deze koppelingen in orde worden gebracht kan de dossieropvolging, ondertekening en verzending volledig gedigitaliseerd en geautomatiseerd worden.
- Het nieuwe **postregistratiesysteem BOA** zal op 1 juli 2024 lokaal geïnstalleerd worden en wordt voorzien van de nodige koppeling om uitgaande poststukken digitaal te ondertekenen conform de werkwijze in het notuleringspakket Cobra.

Naast het gebruik van het handtekenplatform eSignFlow 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 niet compatibel met eSignFlow. De toegangen tot Digitaal Ondertekenen zullen, na intern overleg, in orde gebracht worden waar nodig.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



A40204 Nieuwe (virtuele) telefooncentrale implementeren voor de hele organisatie

Onze telefooncentrale zit aan zijn limieten (zo kunnen er geen toestellen meer toegevoegd worden en zijn verbindingen met andere locaties moeilijk) en is aan vervanging toe. Dit biedt een opportuniteit om een nieuwe, virtuele telefooncentrale voor alle locaties te implementeren.

Status

Uitgevoerd

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.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



A40205 Digitaliseren van het gemeentelijk gebouwenbeheer

De gemeente streeft naar een duurzaam beheer van haar gebouwen. Om een proactieve en deskundige meerjarenonderhoudsplanning te kunnen opmaken, is het belangrijk dat de kenmerken van elk gebouw en haar onderdelen gedigitaliseerd worden. Daarom kopen we een FMIS (Facility Management Informatie Systeem) aan waarin al deze details op een overzichtelijke en bruikbare manier geïnventariseerd en verwerkt kunnen worden. We laten ook een conditiemeting van ons patrimonium uitvoeren volgens de geldende norm NEN 2767. Dit laat ons toe om een score te geven aan de toestand van elk gebouwonderdeel. Op basis hiervan kan een onderhoudsplanning en budgettering voor de komende jaren opgemaakt worden die rekening houdt met de urgentie van elke ingreep.

Status

Geschrapt

Stand van zaken (toelichting)

Dit project wordt niet meer uitgevoerd in deze legislatuur.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



A40206 Verder digitaliseren van geografische informatie

We bouwen verder een eigen geografisch informatiesysteem (GIS) uit dat ondersteunend werkt aan organisatiebrede interne werkprocessen en die de dienstverlening essentieel verbetert. Daartoe worden jaarlijks concrete GIS-projecten uitgewerkt, zoals de digitalisering van het openbaar groen en het straatmeubilair. Deze gegevens worden ter beschikking gesteld voor de diensten in het webportaal Geoloket Denderleeuw. De komende jaren wordt verder gewerkt aan de intekening van het openbaar domein in GIS, maar zal ook een nieuw project opgestart worden voor de publieke ontsluiting van de geografische informatie die op deze manier verwerkt is.

Status

Continu

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 2023 lag de prioriteit elders, waardoor er **geen bijkomende** geografische informatie werd gedigitaliseerd. Met het oog op enkele impactvolle wijzigingen, volgde de GIS-coördinator in het najaar van 2022 twee CEVI-opleidingen. Het doel van deze opleidingen was de overstap van de toepassing ArcMap naar ArcGIS Pro. Alle bestaande geoloketten en geodata werden geüpdatet naar de nieuwste versie, waarbij we kritisch hebben gekeken naar de inhoud en eventuele bijstellingen hebben doorgevoerd. Deze volledige uitwerking was in het voorjaar van 2023 afgerond.

Op 14 april 2023 kreeg onze **GIS-server een update**, waardoor het publiceren van nieuwe geoloketten eenvoudiger werd. Daarnaast hebben we op 20 juni 2023 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. 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, Oblike foto's) als interne (Kadaster, Notarisloket) GIS-data raadplegen.

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 hebben we tevens 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.

De werking met **CRAB (Centraal Referentieadressenbestand)** werd in november 2023 stopgezet. Deze koppeling was ook niet langer beschikbaar in ArcGIS Pro. Dit betekent dat toevoegingen of wijzigingen met betrekking tot nieuwe huisnummers, adressen en gebouwen vanaf december 2023 rechtstreeks in LARA (Loket voor Authentieke Registratie) moeten worden uitgevoerd. Sinds 1 november 2023 wordt CRAB niet meer bijgewerkt vanwege de migratie naar het Gebouwen- en Adressenregister (LARA 2.0), ondersteund door Digitaal Vlaanderen. Om deze overgang te faciliteren, werd op 22 mei 2023 vanuit Digitaal Vlaanderen een infosessie georganiseerd voor alle lokale besturen, gevolgd door een interne vergadering op 13 juni 2023 met de diensten Wonen & Ondernemen en Burgerzaken om de nieuwe werkwijze te bespreken.

Vanwege het ontbreken van een directe GIS-connectie met LARA 2.0 en de noodzaak om in te tekenen op basis van de statussen van aanvragen (zoals bouwvergunning aangevraagd/gegund/opgeleverd), zal dit proces verder worden opgevolgd door de diensten Burgerzaken en Wonen & Ondernemen. In het najaar van 2023 zijn er opleidingen georganiseerd voor de eindgebruikers.

Daarnaast heeft de GIS-coördinator in oktober 2023 de **opleiding ArcGIS Online** gevolgd. Het doel hiervan is om de eigen geoloketten openbaar toegankelijk te maken en geografische informatie te delen met externe partijen, waaronder burgers.

Op 25 januari 2024 werd een webinar georganiseerd door Cevi waarbij het nieuwe **licentiemodel** werd uitgelegd, dit n.a.v. de aanpassingen die Esri heeft uitgevoerd. In overleg met POLIS zal op 29 juli 2024 bekeken worden welk licentiemodel nodig blijkt voor ons lokaal bestuur.

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.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



Actieplannen

AP4021 - Interne processen optimaliseren

Acties

A40210 Archiveringsrichtlijnen (verder) verduidelijken en implementeren in onze organisatie

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

Begin september 2019 werd de nieuwe archiefselectielijst, opgesteld door stads-, gemeentearchivarissen en archivaren van het Algemeen Rijksarchief, verspreid naar alle steden en gemeenten. Deze lijst bepaalt welke documenten in aanmerking komen voor permanente of tijdelijke

bewaring. Op basis van deze nieuwe lijst stelt de archivaris, in overleg met de verantwoordelijke dienst, een archiefselectielijst op maat op voor iedere dienst.

Status

Uitgevoerd

Stand van zaken (toelichting)

Voor het archiefbeheer kon het OCMW in 2022 rekenen op ondersteuning vanuit de provincie Oost-Vlaanderen waarbij het oude archief (dat zich in de Nieuwstraat bevond) werd geschoond en de selectielijsten erop werden toegepast. Een groot deel van het oude archief kon zo in 2023 vernietigd worden (in afstemming met het Rijksarchief). Aan de hand van duidelijke selectielijsten zullen ook de huidige dossiers in het OCMW-gebouw uitgeschoond en bewaard worden. Hiermee kan de aangroei van het papieren archief beter in de hand gehouden worden.

Sinds juni 2023 werken we met een intergemeentelijk archivaris via SOLVA. Op de raden van 21 december 2023 liet hij een vernieuwd archiefreglement goedkeuren voor onze organisatie. Dit reglement legt de basis voor de geïntegreerde archiefwerking van de organisatie vast. Ook heeft de archivaris een aantal richtlijnen opgesteld, gebaseerd op het archiefreglement, die vanaf 2024 stapsgewijs geïmplementeerd zullen worden binnen de organisatie. Verdere richtlijnen worden opgemaakt en geïmplementeerd, op basis van de vragen en noden die leven binnen de organisatie.

2024 staat in het teken van de uitrol van de archiefrichtlijnen. Deze werden goedgekeurd bij besluit Algemeen Directeur (28 maart 2024), 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 wordt extra aandacht besteed aan de archiefwerking van het Sociaal Huis.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



A40211 Informatieveiligheid voorop in het verwerken van persoonsgegevens van burgers

Het lokaal bestuur is een informatie verwerkende organisatie. Burgers, medewerkers, bedrijven en verenigingen geven hun ('gevoelige') informatie aan het bestuur en het bestuur heeft betrouwbare informatie nodig om haar taken te kunnen uitvoeren. Daarom moet de beschikbare informatie op een veilige en alerte manier verwerkt worden. Informatieveiligheid beschermt deze informatie tegen een brede waaier van bedreigingen.

In samenwerking met een externe partner waakt de informatieveiligheidscel over de uitvoering, evaluatie en vernieuwing van het informatieveiligheidsplan voor ons lokaal bestuur. Dit houdt niet alleen het implementeren van technische oplossingen in, maar steunt vooral op het bewust maken van alle personeelsleden binnen het bestuur over informatieveiligheid zodat zij dit beleid begrijpen, steunen en toepassen. Informatiebeveiliging is immers een kernopdracht voor alle betrokken partijen binnen het bestuur. Het is een taak van iedereen.

Status

Continu

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 **informatieveiligheids**scel 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 informatieveiligheidsceel op 1 februari en 30 mei 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.

Zie ook A40203 Digitaal ondertekenen van documenten mogelijk maken

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



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

Organisatiebeheersing heeft tot doel beheersmaatregelen in te bouwen in alle activiteiten en processen zodat de doelstellingen efficiënter en effectiever gerealiseerd kunnen worden. Als lokaal bestuur zetten we al enkele jaren meer in op interne controle en organisatiebeheersing. Zo startten we recent nog het VVSG-traject naar Uitmuntendheid op ter voorbereiding van de externe audit door Audit Vlaanderen. Op basis van dit zelfevaluatiemodel resulteerden onze collegagroepen in rapporten per domein met verbeteracties die opgelijst werden in een opvolgingstabel voor organisatiebeheersing. Om meer de 'taal' en werkwijze van Audit Vlaanderen te spreken en te hanteren die audits uitvoeren bij de lokale besturen, bekijken we de overgang van ons huidig systeem gebaseerd op dat van VVSG naar de meer recente 'Leidraad organisatiebeheersing' van Audit Vlaanderen die meer vertrekt vanuit het bepalen van risico's en bijhorende beheersmaatregelen.

Status

Continu

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.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



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

Om de 6 jaar worden onze belastingreglementen herzien. Bij de herziening worden de bestaande reglementen aan een grondige screening onderworpen: is de belasting nog in overeenstemming met het beoogde doel, zijn er bij het hanteren van het reglement of bij het behandelen van bezwaarschriften argumenten opgeworpen die een aanpassing rechtvaardigen, is het reglement nog aangepast aan de huidige regelgeving en recente rechtspraak, werden er problemen vastgesteld bij het inkohieren van deze belasting, is er een goede verhouding tussen de opbrengst enerzijds en de inspanning die geleverd dient te worden om de belasting te heffen anderzijds, zijn er ongewenste neveneffecten op ontwijkmechanismen opgedoken, is het aangewezen sociale correcties in te voeren, ...? Het beoogde einddoel is te komen tot een evenwichtige en stabiele belastingmix.

Voor de retributies geldt hetzelfde: enkel reglementen die op een klare en samenhangende manier omschrijven welke dienstverlening aan welke burger wordt aangerekend in welke omstandigheden zijn praktisch hanteerbaar. Ook deze reglementen zullen bijgevolg grondig gescreend worden en waar mogelijk verfijnd, geoptimaliseerd of zelfs samengevoegd. Voor retributies zal bovendien overwogen worden om gebruik te maken van de delegatiemogelijkheid met betrekking tot het vaststellen van de tarieven (delegatie van de gemeenteraad en de raad voor maatschappelijk welzijn aan het college van burgemeester en schepenen en vast bureau). Bij de screening van retributiereglementen zal de focus liggen op de gehanteerde tarieven: zijn de tarieven marktconform (en niet marktverstoring), wat is de benchmark met omliggende gemeenten, zijn de vrijstellingsregelingen afdoende voorzien en verantwoord, ...?

Status

Continu

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 2024-2025 staat de hernieuwing/clustering van volgende reglementen:

- Retributie parkeren
- Retributie Financiën

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (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.

Geld (indicator)



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

Met alle bijkomende bevoegdheden die we als lokaal bestuur de laatste jaren erbij kregen en de komende tijd nog zullen krijgen in de vorm van regierol of andere – niet altijd met bijhorende middelen – is het voeren van een kerntakendebat een zeer belangrijk aspect voor deze beleidsperiode. We bekijken welke taken niet verplicht zijn en of er taken zijn die eventueel door gelijkwaardige privé-initiatieven kunnen aangeboden worden.

Zo stopt het OCMW vanaf 2020 met de thuiszorgdiensten maaltijdenverdeling, personenalarmeren, klusjesdienst en poetsdienst aan huis. Aan de personeelsleden die een taak hadden binnen deze diensten werden alternatieve opdrachten aangeboden. Daarnaast worden ook de klanten op een zorgzame manier geheroriënteerd naar een andere lokale leverancier. In de toekomst gaan we ook voor andere sectoren na of we als overheid wel het best geschikt zijn om specifieke dienstverlening te bieden.

Status

Continu

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 personenalarmeren)**.

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 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. Op 1 september 2023 start 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 wordt immers al een tijdje gezocht naar een 2de onthaalouder maar zonder succes. Hierdoor kunnen maximaal 8 kinderen (ipv 16 vergunde en gesubsidieerde plaatsen) worden opgevangen, terwijl de nood aan opvang zeer groot is.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



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

De toename van het aantal bevoegdheden kan ook een aanzet zijn om meer in te zetten op samenwerkingsverbanden met andere lokale besturen om zo de leefbaarheid van ons bestuur te verzekeren. Met dit soort schaalvergroting creëren we meer ruimte voor specialisaties en kan er mogelijk efficiënter gewerkt worden.

Ook het belang van lobbywerk door onze lokale politici en vanuit overkoepelende organisaties zoals VVSG om bijkomende middelen te vragen voor lokale besturen met een voorstedelijke context of om bepaalde projecten binnen te halen, neemt toe aan belang. Dit geldt ook voor het actief opvolgen van mogelijke subsidiekanalen.

Status

Continu

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 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)	€ 3.353,30
2024-000002	Lokaal activeringspact	€ 22.868,34
2024-000003	ICT-veiligheidsaudits ABB	€ 4.139,01
2024-000007	Erfgoedpremie - Sint-Amanduskkerk Iddergem (toren en dak)	€ 24.470, 20
2024-000008	Vrijetijdsparticipatie van Personen in armoede	€ 3.885,96
2024-000010	Bovenlokaal Functionaal Fietsroutenetwerk (Oost-Vlaanderen) - Denderpark	€ 205.012,27
2024-000011	Aanvullend lokaal dienstenaanbod (ALD)	€ 9.592,18
2024-000015	JongLerenPlus	€ 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.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



Actieplannen

[AP4022 - Ondersteunende tools en partners ter beschikking stellen van maatschappelijk werkers in hun begeleidingswerk](#)

Acties

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

Verschillende interne reglementen binnen het OCMW zijn toe aan een update. Daarnaast kan de noodzaak bestaan om nieuwe reglementen op te stellen. Zo willen we een reglement voor tussenkomst in kosten in een woonzorgcentrum toepassen. We voeren een benchmark uit met omliggende/vergelijkbare gemeenten zodat we onze steunmaatregelen hier beter kunnen op afstemmen.

Voor alle financiële tussenkomsten bestaat ook de behoefte om een financieel steunkader op te stellen, zodat alle maatschappelijk werkers een leidraad hebben bij de inschatting van steunen op basis van hun financieel onderzoek. Bedoeling is om in functie van een menswaardig bestaan makkelijker een inschatting te kunnen maken van de noden met aandacht voor administratieve eenvoud en afgestemd op maatregelen in omliggende of gelijkaardige OCMW's.

Status

Continu

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 worden enkele gedateerde reglementen geactualiseerd waaronder het reglement rond financiële hulp voor medische zaken en de uitwerking van een steunverleningskader. 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.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Vertraagd o.m. door bijkomende werkdruk t.g.v. inwerking van een aantal nieuwe collega's.

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



A40221 Meest kwetsbare klanten ondersteunen en begeleiden via zorgtrajecten

Met een externe partner maken we werk van de integratie van inwoners van buitenlandse herkomst. Daarbij spelen toeleiders een sleutelrol. Zij helpen hen hun weg vinden in de lokale samenleving en vormen de brug tussen deze inwoners en diensten.

De sociale dienst wil ook beroep doen op een externe partner om mensen te helpen en ondersteunen bij praktische zaken, ondersteuning bij belangrijke bezoeken aan instanties, vertaalwerk, afhandeling van administratieve vraagstukken, ... Vooral asielzoekers die in opdracht van de federale overheid worden opgevangen in Denderleeuw (zgn. LOL'ers), ondervinden de grootste drempels bij hun aankomst en hebben baat bij een intensievere begeleiding door een toeleider, naast de begeleiding en ondersteuning door hun maatschappelijk werker.

Status

Continu

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 Eerstelijnszone 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 staan o.a. nog op de planning.
- In 2024 wordt opnieuw onderzocht op welke manier VZW Pin onze dienst kan ondersteunen.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Buddy werd gefinancierd met subsidies.

Geld (indicator)



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

We zetten in op samenwerkingsovereenkomsten op verschillende levensdomeinen: huisvesting, psychologische ondersteuning, juridisch advies, sociale integratie, kind en preventie, ... Onze dienst wil blijvend zoeken naar nauwe samenwerkingsverbanden met andere organisaties, alsook de huidige samenwerkingen in vraag stellen/versterken om zo de begeleiding van cliënten te ondersteunen en te zoeken naar oplossingen voor bepaalde vraagstukken.

Status

Continu

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)
- 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)

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



Actieplannen

AP4023 - Efficiënt gebouwenbeheer

Acties

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

Aan de hand van de conditiemeting die we laten uitvoeren, krijgen we een goed zicht op de bouwfysische toestand van ons patrimonium (zie actie Digitaliseren van het gemeentelijk gebouwenbeheer). We willen echter een stapje verder gaan en maximaal inzetten op de toegankelijkheid en veiligheid van onze gebouwen. Samen met de preventieadviseur werken we verder aan het wegwerken van nog resterende pijnpunten op dit gebied.

Waar mogelijk bouwen we de mogelijkheid van polyvalentie in. De bestemming van de bovenverdieping van De Palaver is hier een mooi voorbeeld van.

Om het opvolgen van de verhuur van sommige gemeentelijke locaties, zoals 't Kasteeltje, het Koetshuis, Den Breughel, ..., te optimaliseren, onderzoeken we de mogelijkheid om digitale sloten te voorzien op deze locaties. Deze laten ons toe om van op afstand toegang te verlenen wat het ook voor de huurders gemakkelijker maakt doordat ze niet steeds sleutels moeten komen halen. Voor de andere niet-verhuurde gemeentelijke gebouwen wordt een sleutelplan opgemaakt waar dit nog niet gebeurd is. Een goed uitgewerkt sleutelbeheer verhoogt ook hier de efficiëntie en vergemakkelijkt indien nodig snelle interventies door de brandweer.

Om het onderhoud van onze gebouwen beheersbaarder te maken, zowel op technisch gebied als op gebied van schoonmaak, hebben we bij de vernieuwing van materialen bijzondere aandacht voor het onderhoudsgemak. Bij de renovatie van het sanitair van sporthal Ottoy bijvoorbeeld worden de technische leidingen ingewerkt in de muur maar blijven de belangrijke punten toegankelijk voor de technische dienst. We kiezen voor een afwerking van de douches die het schoonmaken eenvoudiger maakt en veel minder gevoelig is voor schimmelvorming.

Status

Continu

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.

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

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Zie A10200

Geld (indicator)



A40231 Uitvoeren kerkenbeleidsplan

Denderleeuw telt vijf kerken op haar grondgebied. Volgens het kerkenbeleidsplan blijven drie kerken behouden voor de eredienst en worden twee kerken hieraan onttrokken. In de kerk van Huissegem zal eind 2019 de laatste eredienst doorgaan, voor de kerk Sint-Amandus van Iddergem zal dit eind 2022 zijn.

Omdat de kerk van Iddergem eigendom van de gemeente is, moeten we op zoek naar een herbestemming voor dit gebouw. Het Projectbureau Herbestemming Kerken start eind 2019 met een haalbaarheidsstudie voor de herbestemming. Tijdens het traject zullen ook de inwoners betrokken worden zodat de nieuwe bestemming een draagvlak krijgt en de kerk een zinvolle invulling kan krijgen voor de gemeenschap.

Voor de drie overblijvende kerken (Sint-Amandus Dorp, Sint-Pietersbanden van Welle en Sint-Anna van Leeuwbrug) staan onderhouds- en renovatiewerken gepland. De ingrijpendste werken vinden plaats in de Sint-Amanduskerk op het dorp waar een volledige binnenrestauratie en een nieuw verwarmingssysteem voorzien zijn.

Status

In uitvoering

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.

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 uitsluit is hierover wordt de aanpassing van het dossier elektriciteit en verwarming on hold gezet om onnodige kosten te vermijden.

Stand van zaken (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. Najaar 2024 zal de aanbesteding van het afgeslankte deel technieken gepubliceerd worden.

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.

Tijd (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. Publicatie van de aanbesteding is voorzien voor najaar 2024.

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 kan in de volgende legislatuur budget voorzien worden (als de herbestemming bevestigd wordt) zodat het project tegen 2028 klaar zou zijn.

Geld (indicator)



Actieplannen

AP4024 - Naar een geïntegreerde werking voor gemeente en OCMW

Acties

A40240 De archiefwerking van de gemeente uitdragen binnen het OCMW

Sinds de integratie van gemeente en OCMW is de gemeentelijk archivaris ook verantwoordelijk voor het archiefbeheer van het OCMW. Doorheen de jaren is het OCMW-archief enorm aangegroeid. Voor nieuwe dossiers stellen we duidelijke archiveringsrichtlijnen op, zodat de overdrachten aan het archief zo vlot mogelijk kunnen verlopen (zie actie: Archiveringsrichtlijnen (verder) verduidelijken en implementeren in onze organisatie). De oude dossiers worden ter hand genomen en aan het overzicht van bewaartermijnen van de archiefselectielijsten getoetst zodat een grondige schoning kan gebeuren.

De huidige behuizing van het OCMW-archief is toe aan herziening aangezien de bewaring op dit ogenblik niet in optimale omstandigheden verloopt. Daarom worden nu verschillende pistes bekeken om het OCMW-archief in een betere staat te bewaren zodat de interne ontsluiting van de archiefstukken gevrijwaard blijft.

Status

In uitvoering

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 wordt extra aandacht besteed aan het Sociaal Huis, om er de archiefachterstanden te proberen weg te werken, en om de nieuwe archiefrichtlijnen te laten inburgeren. Tevens moet er een structurele oplossing gezocht worden voor het acute tekort aan plaats aan archiefruimte in het Sociaal Huis.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)



A40241 Klantvriendelijk onthaal in OCMW en gemeente

Naar het voorbeeld van het nieuwe onthaal van de gemeente willen we de onthaalruimte in het OCMW-gebouw een nieuwe look & feel geven met het oog op een betere klantgerichte dienstverlening voor onze bezoekers. Een open onthaalbalie waar men toch voldoende privacy kent om de nodige info aan de onthaalmedewerker te bezorgen en een vlotte doorstroom mogelijk wordt naar de maatschappelijk werker.

Door de integratie van gemeente en OCMW worden heel wat processen, softwarepakketten, ... meer op elkaar afgestemd en streven we naar eenzelfde niveau van klantgerichtheid voor de hele organisatie. Een van de zaken die in eerste instantie zal worden aangepakt is de verwerking van onze inkomende en uitgaande post. Zo zal het document managementsysteem dat momenteel al door de gemeente gebruikt wordt, ook in het OCMW geïmplementeerd worden.

Status

In onderzoek

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. Deze worden in principe uitgevoerd in 2024.

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. Deze projecten zetten we in 2024 op de rails.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Vertraagd

Tijd (indicator)



Geld

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

Geld (indicator)



A40242 Dagelijks instaan voor professionele basisdienstverlening voor al onze producten

Naast tal van nieuwe investeringsprojecten en activiteiten blijven gemeente en OCMW in de kern nog steeds een belangrijke partner voor de burger voor het verkrijgen van specifieke overheidsproducten zoals identiteitskaarten, rijbewijzen, omgevingsvergunningen, dringende steuntoelagen, ... Het is belangrijk dat voldoende tijd en middelen voorzien worden om dagelijkse werking, onze basisdienstverlening, op een snelle en kwalitatieve manier te kunnen aanbieden. Dit houdt in dat medewerkers de nodige tijd moeten krijgen om zich bij te scholen en steeds op de hoogte te zijn van nieuwe wetgeving en maatschappelijke ontwikkelingen binnen hun vakdomein, en dat voldoende moet ingezet worden op personeel en digitaal loket zodat wachttijden tot een minimum herleid worden. Via monitoring op basis van cijfermateriaal en statistieken aangeleverd vanuit de diensten kan gerichte rapportering een meerwaarde leveren bij beleidsvorming, beleidsbepaling en beleidsuitvoering.

Status

Continu

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

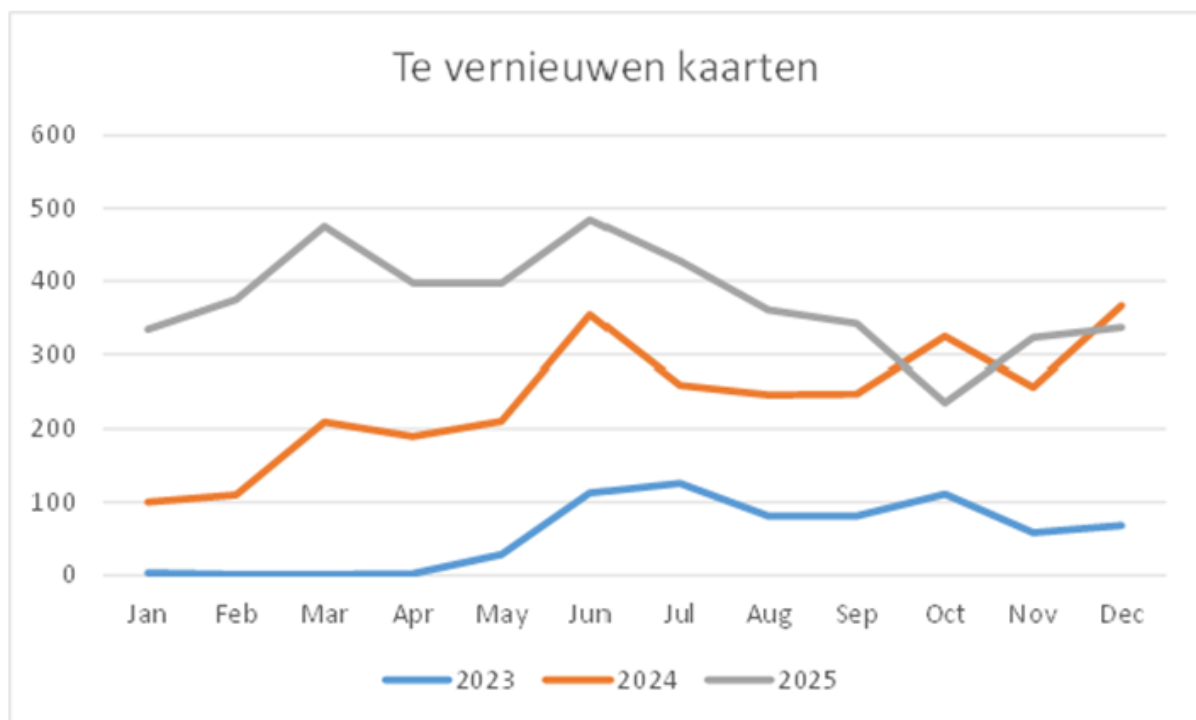
Dit betreft alle transacties waarvoor een burger een afspraak maakte bij de dienst Burgerzaken én zich effectief aanmeldde (sinds ingebruikname afsprakensoftware). Het effectieve cijfer zal nog iets hoger liggen aangezien er dagelijks een aantal spoedgevallen zonder afspraak worden behandeld die niet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

**Aantal klantencontacten bij
Burgerzaken (op afspraak &
aangemeld)**

5161	5175	5436	5752	5544	6334	5915
------	------	------	------	------	------	------

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 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 2023**

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.

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

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
Gemiddelde transactietijd	6,41	7,21	7,71	7,50	7,64	7,52	8,06	7,38

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
Aanvragen digitaal loket Burgerzaken	738	1147	1852	1995	1987	2350	2144	2765	2756	3009

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

Meer over Denderleeuw in cijfers.

Stand van zaken (indicator)



Tijd

Tijd (indicator)



Geld

Geld (indicator)

