

INSPIRATIENOTA ROND GE(DE)CENTRALISEERDE DIENSTVERLENING VAN LOKALE BESTUREN OP HET VLAAMSE PLATTELAND



Bibliotheek in Landegem, Deinze

Inspiratienota rond ge(de)centraliseerde dienstverlening van lokale besturen op het Vlaamse platteland

Naar een toegankelijker dienstverlening in dorpen die de mens terug centraler stelt.

INHOUDSTAFEL

1. Waarom dit pleidooi voor meer dienstverlening in dorpen?
2. Inleidende beschouwingen
3. Centralisatie tegenover decentralisatie bij Vlaamse gemeenten
4. Enkele inspirerende praktijken van gedecentraliseerde dienstverlening in Vlaamse gemeenten
5. De toegankelijkheid van gemeentehuis of dorpshuis na corona
6. Tot slot: mobiliteit als belangrijke vorm van dienstverlening
7. Conclusies en dankwoord



Het Ontmoetingscentrum in Heldergerm (HOC), een plek met een varia aan functies.

1. WAAROM DIT PLEIDOOI VOOR MEER DIENSTVERLENING IN DORPEN?

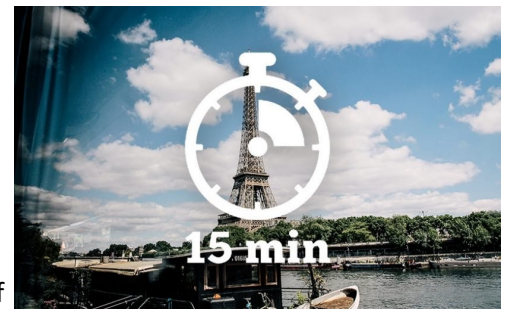
Denktank Paal Online, actieve burgergroep en lid van VVDB, probeert al vele jaren de tendens van gecentraliseerde dienstverlening in Beringen om te buigen. Op vraag van *Paal Online* én als logisch vervolg op de [VVDB-inspiratienota rond dienstverlening](#) (2021) kwam deze nota er. Deze richt zich vooral tot lokale en hogere besturen, maar VVDB hoopt er ook burgers, burgerverenigingen en andere stakeholders mee warm te krijgen om initiatief te nemen.

2. INLEIDENDE BESCHOUWINGEN

We leven in een tijd van snelle maatschappelijke veranderingen. Tal van ontwikkelingen vereisen dat Vlaamse lokale besturen over de vereiste bestuurskracht beschikken. Sommige ontwikkelingen hebben grote financiële gevolgen zoals de coronacrisis, de opvang van Oekraïense vluchtelingen door de oorlog, de torenhoge energieprijzen... Het gros van de veranderingen dwingt gemeentebesturen om vlugger naar kostenbesparende maatregelen te grijpen. Ook de Europese regelgeving dwingt almaar meer bestuurskracht af. Om al deze redenen dringen nieuwe fusies zich op. **Maar bij fusies en bij de algemene wens tot efficiënter besturen ligt het gevaar van een te grote centralisatie**

van functies op de loer. Dit was in het verleden al het geval in de jaren '70. Plattelandsgemeenten kenden toen door de fusies alsook de enorm toegenomen mobiliteit ontwikkelingen waarbij veel dienstverlening uit dorpen verdween. Dit had grote gevolgen voor de leefbaarheid en leidde hier en daar tot het ontstaan van 'slaapdorpen'. Een tegenbeweging is sinds een 10-tal jaren aan de gang met vernieuwde aandacht voor leefbaarder dorpen. Dit is ook op provinciaal en Vlaams niveau te merken. De nieuwe fusiegolf die momenteel een feit is en in de toekomst wellicht nog groter wordt, duwt een aantal lokale besturen reeds richting meer efficiëntie. Maar deze tendens, die zich uit in een neiging tot centralisatie, is in heel wat Vlaamse gemeenten zichtbaar. (VVDB deed hieromtrent navraag bij de lokale besturen en zag dit ook bevestigd door de ledengroepen.) Door deze centralisatie dreigen bepaalde, zo niet alle dorpelingen terug meer in de kou te komen staan. De dienstverlening die hun leven de nodige basiskwaliteit kan geven (vrijtijdsfaciliteiten, mogelijkheden van het openbaar vervoer, ...), dreigt weer te verdwijnen, of is al geslonken... Of bepaalde dienstverlening is niet meer nabij...

We willen allen dorpen en [steden voor mensen](#). Het idee van de 15-minuten-stad, uit te breiden tot [het 15min-dorp](#), maakt dit concreet. Daar situeren alle dagelijks essentiële diensten (gemeentelijk georganiseerde zowel als andere – het gaat hier om scholen, gezondheidszorg, sport, cultuur en ontspanning, maar ook winkels, kantoren en werkplekken,...) zich binnen een kwartier wandelen of fietsen vanuit het centrum van de stad of het dorp. En al is deze mooie utopie in de Vlaamse werkelijkheid niet haalbaar, toch kan ze een wegwijzer zijn waar lokale besturen zich naar kunnen proberen richten. Zo kunnen deze besturen (nog) meer verantwoordelijkheid nemen en volop inzetten op hun corebusiness: een goede, nabije dienstverlening naar de burger toe. Ze moeten dit niet alleen doen, maar kunnen naast intergemeentelijke samenwerkingen ook de krachten bundelen met allerlei burgergroepen of het middenveld. Zo kunnen ze met cocreatieve initiatieven, met oplossingen op maat de hiaten in hun dienstverlening dichten of zelfs dienstverlening bij creëren. Deze sturing vanuit en met de dorpen of buurten stelt ook de mens (weer) meer centraal.



[Foto Divercity](#)

VVDB houdt hier een pleidooi voor een doordachte visie op de dienstverlening vanuit het lokaal bestuur.

Gedecentraliseerde dienstverlening kan in dorpen en buurten voor zoveel verbinding tussen allerlei actoren zorgen, wat de leefbaarheid duidelijk heropkrikt.

Bij de vertaling van die visie in concrete beleidsvoering kan dus beroep worden gedaan op burgers. Dit is niet echt nieuw, reeds lang zetten burgers zich als vrijwilliger in bij een LDC of bibliotheek of buurtwinkel die is opgericht met ondersteuning van het lokaal bestuur, enz. Veel burgers steken graag een handje toe en nemen een afgelijnde taak op zich. Meer vrijwilligersinzet kan en mag, maar burgers zien dit dan graag gefaciliteerd/ondersteund door de gemeente.

Maar hier en daar gaat burgerparticipatie ook verder en nemen burgers in een georganiseerde vorm, via dorpsraden/bewonersplatformen, deel aan het gemeentelijk beleid in het dorp.

Een sterke dialoog tussen lokale besturen en dorpsraden/bewonersplatformen, waarbij er ten volle aandacht is voor de diverse noden en het behoud van de identiteit en eigenheid van de dorpen, kan de basis vormen van een grote vooruitgang in het welbevinden van de dorpelingen. De specifieke kennis vanuit burgergroepen over het sociaal weefsel in hun dorp of buurt zorgt mee voor een efficiënter plan van aanpak. In de processen voorwaarts kunnen dorpsraden/bewonersplatformen dan ook als gerespecteerde partner een specifieke rol opnemen en begrensde taken van het lokaal bestuur overnemen.

VVDB suggereert lokale besturen om in te zetten op die dienstverlening in dorpen en buurten die burgers veelvuldig nodig hebben. Een nabije dienstverlening met fysieke aanspreekpunten maakt het wonen langer mogelijk en zoveel aangenamer. Lokale besturen kunnen burgergroepen aanspreken en inschakelen om dienstverlening in het dorp zowel kwalitatiever als mogelijk te maken. Zo blijven dorpen leefbaar en worden zelfs veerkrachtiger.

3. CENTRALISATIE TEGENOVER DECENTRALISATIE BIJ VLAAMSE GEMEENTEN

A. Inleiding

Bestuurskracht en betaalbaarheid dwingen Vlaamse gemeenten tot centralisatie van diensten (zie de schets hierboven). Maar op het Vlaamse platteland of in de periferie van Vlaamse gemeenten vragen dorpelingen of buurtbewoners terug naar meer nabije, fysieke dienstverlening. Deze ‘nabijheid’ zien ze in gebouwen in hun buurt, maar vooral in een menselijk aanspreekpunt. Een burger met vragen stelt die graag aan iemand waar zij/hij mee vertrouwd is, die zij/hij kan vertrouwen. De burger weet immers dat die persoon haar/zijn belangen zal behartigen. Zij/hij is tevreden dat er stappen zullen gezet worden en voelt zich meer thuis. Inhoudelijk kan de vraag naar nabije dienstverlening om een sociale nood gaan zoals een zitdag van de sociale dienst, of om gewenste informatie omtrent recreatieve, toeristische, of andere activiteiten. Het kan ook erg praktische zaken betreffen zoals het aankopen van vuilniszakken. De vraag komt van bewoners vanuit alle sociale geledingen en leeftijdsgroepen. Het zijn lang niet enkel de senioren (oudere bewoners die reeds lang in de dorpen of deelgemeenten wonen) en de kansengroepen (waaronder minder mobiele personen, anderstalige inwoners, financieel zwakkeren, digibeten, laaggeletterden, ...) maar ook jonge gezinnen (ouders met weinig tijd voor verplaatsing naar het centrum van de gemeente/stad). Heel wat burgers waaronder personen in eenzaamheid houden ook van fysieke contacten.

De vraag naar nabije dienstverlening komt net zozeer van de actieve, werkende bevolking als van zeer diverse doelgroepen over alle leeftijden heen.

Diverse betekenissen van het woord ‘nabijheid’ staan beschreven in dit [opinieartikel van Kevin Defieuw uit Knack](#).

De situatie in grotere gemeenten

De meeste centrumgemeenten hebben dorpen in hun periferie. Fusiegemeenten ontstonden door het verenigen van kernen van diverse of van vrij gelijke grootte. In al deze gemeenten zien we meerdere kernen in een geheel. Alle dienstverlening wegens efficiëntie centraliseren in één kern, is een werkwijze die heel wat burgers in de kou zet. **Tal van uitdagingen waaronder mobiliteitsproblemen (vervoersarmoede), sociale samenhang en veroudering van de bevolking vragen om het behoud van een weloverwogen aanbod van dienstverlening in de dorpen of buurten.** Gelukkig kan deze snel veranderende wereld van steeds meer technologische mogelijkheden gebruik maken. Automatisering via online-tools biedt lokale besturen meer vrijheid. Ambtenaren hoeven niet meer altijd op dezelfde plek te werken. Dit faciliteert processen van decentralisatie. Corona heeft hier nog een duwtje aan gegeven. Door het gedwongen (en door Vlaanderen ondersteunde) thuiswerk kwam almaar meer plaats-onafhankelijke dienstverlening op gang en almaar meer automatisering (denken we maar aan vergaderingen via videogesprekken). Ambtenaren kunnen nu overal, dus plaats- (en soms tijds-)onafhankelijk beginnen werken. Dit creëert nieuwe kansen waarbij ambtenaren bv. ook op zitdagen te vinden zijn in de dorpshuizen.

VVDB wil hier **het belang van de dorpsschool** ook nog eens extra onderstrepen. De leefbaarheid van een dorp wordt vanzelfsprekend opgekrikt met een voldoende groot aanbod aan dienstverlening voor kinderen en jonge gezinnen. Via scholen en buitenschoolse initiatieven vinden mensen elkaar lokaal heel spontaan. Zo ontstaat lokale verankering en groeit een draagvlak voor andere initiatieven. Er ontstaat een sociaal weefsel met verbinding tussen de generaties. De school voorkomt mee dat dorpen slaapdorpen worden.

B. Roep naar decentralisatie vanuit een burgergroep

Dat burgers op het platteland voor de leefbaarheid van hun dorp terug over nabije dienstverlening willen beschikken, kan het best geïllustreerd worden met de inspanningen die *Denktank Paal Online* (kern in Beringen) de voorbije 20 jaar leverde. De burgergroep wil zo graag de dienstverlening in Beringen terug naar de dorpen krijgen. Over het waarom en welke stappen ze hiervoor zetten, maakten ze [een filmpje](#). Een werkbezoek aan de wijk Haaren (12.000 inwoners) in het Duitse Aken in 2019 was erg verhelderend. Bij de grote stad Aken (250.000 inwoners) mag de gemeentelijke administratie een groot bedrijf genoemd worden. Maar van meet af aan koos het bestuur om de dienstverlening echt op maat van de burger te maken, dus 'eenvoudig en nabij'. Daartoe werd een lokale dienstverlening opgebouwd in alle verschillende wijken en dorpen. Burgers hoefden zich niet verplicht te verplaatsen naar één centraal gemeentehuis, maar werden en worden voor alle courante administratieve handelingen op loopafstand geholpen. Vooral een wereld van verschil voor wie minder mobiel is of niet mee is met de digitale wereld. In Aken leerde de burgergroep *Paal Online* dus dat een vergaande automatisatie bij de gemeentelijke diensten de basisvoorwaarden schept tot decentralisatie van dienstverlening. De ambtenaar heeft dan immers overal alle communicatiemiddelen en documenten ter beschikking en kan makkelijk achtereenvolgens in diverse kernen/dorpen aanwezig zijn. *Denktank Paal Online* zoekt verder naar win-winsituaties en ziet woonzorgcentra alvast als interessante locaties om dienstverlening terug heel dicht bij de mensen te brengen, bv. via zitdagen of activiteiten gedurende enkele halve dagen per week.

Lees ook: [Coronalessen: digitale dienstverlening meer dan ooit!](#)



C. Meer vooruitgang via kwalitatieve alsook inclusieve digitalisering

Om meer efficiëntie te boeken, zijn heel wat lokale besturen zoveel mogelijk vormen van dienstverlening aan het digitaliseren. Hier is ook veel vraag naar bij de burgers. Onder meer via [Gemeente zonder gemeentehuis](#) worden de gemeenten daartoe ook ondersteund door de Vlaamse overheid.

VVDB vraagt samen met de ledengroepen dat de lokale besturen ervoor waken **dat elektronische of telefonische dienstverlening vlot bereikbaar is en efficiënt tot resultaten leidt**. De burger houdt niet van lange wachttijden, verwacht minstens wat info via een antwoordapparaat indien de telefoon niet kan opgenomen worden, apprecieert een reactie op korte termijn (mailtje of terugbellen als er niet onmiddellijk kan geholpen worden, een inschatting van behandelperiode, ...).

VVDB ziet verder samen met de ledengroepen **dat heel wat burgers met moeilijkheden of beperkingen nu al en in de toekomst wellicht nog meer uit de boot vallen**. Dat deze kwetsbare mensen in een afhankelijkheidspositie worden gedwongen en dus wellicht nog minder aan hun basisbehoeften tegemoet zullen kunnen komen, dat is een evolutie waar we samen een halt aan moeten toeroepen. Als we mensen 'achterlaten', is dit niet enkel voor hen problematisch, maar voor de hele samenleving. VVDB pleit daarom zowel voor het én-én-verhaal (dienstverlening zowel digitaal als fysiek blijven aanbieden) als voor inclusieve digitalisering. Zoveel mogelijk mensen digitaal meekrijgen, is zeker de boodschap. Maar wie digitaal minder actief kan of wenst te zijn, moet op een andere manier wel nog alle essentiële dienstverlening kunnen krijgen en mag zich niet uitgesloten voelen. Zo'n burgers hebben misschien ook nood aan wat hulp bij bv. het invullen van bepaalde documenten. Dit zou zelfs bij hen thuis kunnen gebeuren met inzet van vrijwilligers.



Voor kwetsbare mensen die wél digitaal mee willen kunnen, kan het lokaal bestuur gratis wifi, printers en openbare laptops ter beschikking stellen. In dorpen kan dat aanbod in een multifunctioneel dorpspunt gesitueerd worden, waar burgers diverse vormen van dienstverlening (ook commerciële) mee kunnen faciliteren.

Vlaanderen stuurt aan op digitalisering van kansengroepen binnen de trajecten [Zorgzame Buurten](#) en ondersteunt dit ook via diverse maatregelen. Tal van lokale besturen doen – soms via intergemeentelijke samenwerkingen – inspanningen om minder digitaal geletterden met o.a. digipunten vooruit te helpen op de digitale weg.

Twee initiatieven van lokale besturen illustreren dit:

- ◇ In **regio Pelt** waaronder [Bocholt](#) valt, is [de 'professionele digi-assistent'](#) actief.
- ◇ **Hasselt** heeft een schepen van dienstverleningsvernieuwing. Hier wordt sterk ingezet op digitalisering. Zo levert Hasselt [documenten af via e-box](#) en zet de stad in op de datageletterdheid van de medewerkers. Toch wil het bestuur de inwoners die minder overweg kunnen met online-media, niet uit het oog verliezen. Naast een breed scala aan sociale media voorziet Hasselt daarom nog steeds de klassieke communicatiemiddelen. Belangrijk bij het inzetten op een gemeentelijk doelgroepenbeleid is **inclusie**. Geef aandacht aan kwetsbare groepen zonder dat ze apart worden bediend. Dit is niet alleen veel respectvoller, maar biedt meteen meer mogelijkheden en ontmoetingskansen voor zowel de kwetsbare als de andere groepen. Daar waar taal een 'issue' is, kan het lokaal bestuur dienstverlening voor bepaalde bevolkingsgroepen faciliteren door daartoe geschikte ambtenaren aan te duiden. Het gaat dan om personen die de taal spreken van een grote bevolkingsgroep met dezelfde migratieafkomst zoals de Turken in Heusden-Zolder.

Bij vernieuwing van dienstverlening ziet VVDB de veranderingsprocessen dus graag op 2 sporen: zowel in digitale als fysieke richting. Telkens moet daarbij de kwaliteit bewaakt worden.

Degelijk investeren in e-inclusie is zeker een must.

Voldoende tewerkstelling voorzien voor meer fysieke vormen van dienstverlening vergt meer personeel en dat vraagt zeker inspanningen van lokale besturen. Tegelijkertijd voorkomt of verzacht deze fysieke nabijheid meteen problemen van sociale verbinding en eenzaamheid.

D. Visie van een lokaal bestuur omtrent een goed evenwicht tussen gecentraliseerde en gedecentraliseerde dienstverlening

Fusiegemeente Puurs-Sint-Amands maakte een visie en nota op rond (de)centralisatie van dienstverlening. Algemeen directeur Raoul Paridaens lichtte die visie toe tijdens een lezing op de VVDB-inspiratiedag op 15 oktober 2022 te Heldergerm. De woonkernen in Puurs-Sint-Amands werden gecategoriseerd op basis van verschillende parameters zoals historiek, demografie, bereikbaarheid, mobiliteit, toegankelijkheid. Waar decentralisatie werd ingevoerd, gebeurde dit doorgaans per woonkern. Het lokaal bestuur ging er als volgt te werk voor een evenwichtige verdeling van de dienstverlening over de diverse kernen:

1. Bekijken van de grote context (de volledige nieuwe gemeente).
2. Bekijken van de (na de fusie nieuwe) leefgemeenschappensituatie: welke kernen zijn er? Wat is hun identiteit?
3. Vormen van een visie na combinatie van deze gegevens. Welke dienstverlening kan i.f.v. efficiëntie centraal georganiseerd worden en waar is decentralisatie met nabijheid voor de burgers gewenst?

Een fusie is een grote verandering – zo weten ze in Puurs-Sint-Amands – en die roept sowieso weerstand op. Tactische oplossingen dringen zich dan ook op. Daarbij legt het bestuur best voldoende focus op de leefgemeenschappen, want het gevoel van de mensen zit niet op het niveau van de fusie, maar op dat van het dagelijks leven. Dienstverlening is net daarom zo cruciaal.

Vandaag de dag volgt er quasi automatisch een stuk centralisatiebeweging bij grotere en fusiegemeenten. Maar een lokaal bestuur dat een zo toegankelijk mogelijke gemeente wil, zorgt in een tegenbeweging voor voldoende decentralisatie. De gemeente levert hierbij best maatwerk volgens de behoeften van de dorpen of deelgemeenten. Verder is het voor een aantal zaken ook belangrijk om de keuze aan de burger zelf te laten. Een lokaal bestuur kan best 'multikanaal' werken zodat de burger kan en mag beslissen van welk kanaal hij op welk moment gebruik wenst te maken.

In Puurs-Sint-Amands is efficiëntie het centraal principe. De stad kiest zeker voor het digitale, maar maakt ook fysieke en telefonische contacten mogelijk als de burger daarvoor kiest. De stad plaatst zich ook in de positie van de burger. Welke behoeften heeft die, en waar kan hij die invullen? **De diensten waarvan de burger veel fysiek gebruik maakt, zijn liefst decentraal gelegen.** Lang niet iedereen bezoekt vaak het gemeentehuis, dat kan dus centraal gelegen zijn. De openingsuren zijn dan liefst ruim: regelmatig open tijdens de avonduren of eventueel op zaterdagvoormiddag is voor veel mensen een meerwaarde. Kinderopvang en de lokale diensten – centra alsook de infrastructuur voor de lokale verenigingen kunnen best wél dichtbij de burger georganiseerd worden. Deze diensten moeten elke (werk)dag goed bereikbaar zijn. Ook onderwijs, kunstacademie enz., zijn best 'nabij' in de deelgemeenten.

Waar de ambtenaren dossiers of mails lezen of de telefoon opnemen, is doorgaans van minder belang. Sommige lokale besturen centraliseren deze diensten, andere gaan ze net decentraliseren en combineren met nabije dienstverlening/aanwezigheid in kernen. Hier liggen kansen en kan een lokaal bestuur een duidelijke visie ontwikkelen.

Eens deze weloverwogen visie er is, kunnen ambtenaren ermee aan de slag. Ze bekijken best welke variabelen belangrijk zijn voor de verschillende leefgemeenschappen. Er hoeft niet in elk dorp of kern eenzelfde aanbod zijn, dit is immers onbetaalbaar. De keuzes worden gemakkelijker door naast de grootte van de kernen ook hun historiek te bekijken, want die zorgt op organische wijze voor de beste voorkeuren.



Puurs-Sint-Amands wil in de grootste kern en rond een centraal plein het gemeentehuis, cultuurcentrum met evenementenhall, school (inclusief brede school) en bibliotheek plaatsen. Infrastructuur voor de lagere school, buitenschoolse kinderopvang, kunstacademie, opvang van ouderen, sportfaciliteiten, thuiszorg, zaalverhuur, ... zijn best in alle leefgemeenschappen aanwezig. Ook de bereikbaarheid en dus het mobiliteitsaanbod zijn een belangrijke factor bij dit alles.

[Foto: plan nieuw administratief centrum](#)

Puurs-Sint-Amands heeft naast een visie van centraliseren binnen de stad dus ook een visie van centraliseren binnen de deelgemeenten. Telkens weer wordt daar gekeken: stemt de visie overeen met hoe het productaanbod is georganiseerd?

E. Visie van een consultant omtrent gemeentelijke dienstverlening

Tony Vermeire, consultant lokale en regionale overheden bij IDEA Consult en voormalig burgemeester van Zomergem en Lievegem, benadrukte op de VVDB-inspiratiedag op 15 oktober 2022 te Heldergem **het belang van de woonkwaliteit** in gemeenten. Dit is uit onderzoek gebleken. Het bestuur kan dus best investeren in de woonkwaliteit van de dorpen, en dit niet enkel door mee te zorgen voor kwalitatieve wooneenheden, maar ook veilige fietspaden, vlotte trage verbindingen, enz. aan te leggen.

De burger ziet dienstverlening hoofdzakelijk ruimtelijk (via het gemeentehuis en openbare diensten), maar dienstverlening heeft verschillende lagen. Het gaat daarbij niet alleen om de factoren afstand (waar?) en tijd (welke openingsuren?), maar soms ook over *outreaching* en zelfs service aan huis.

Op de vraag **hoe besturen het verdwijnen van dienstverlening kunnen opvangen binnen de bestaande infrastructuur en werking**, antwoordt Tony Vermeire: Hier is maatwerk bij nodig. Enkele voorbeelden kunnen dit illustreren. Besturen kunnen er bv. i.s.m. burgers voor zorgen dat het Dorpshuis of Buurtpunt méér wordt dan een verhaal van zaalverhuur. Dat bv. een focus op gezonde maaltijden gecombineerd wordt met het bestrijden van eenzaamheid bij senioren of met meer sport en beweging. Dat ontmoeting bv. samengaat met het oplossen van digi-problemen in een [digitaal café](#) dat regelmatig wordt georganiseerd. Hierbij zitten mensen samen bij een kop koffie terwijl een ICT-deskundige een voor een bij hen langsgaat om problemen met hun smartphone, tablet enz. op te lossen. Besturen kunnen er ook voor zorgen dat het dorpshuis extra ingericht wordt om kwetsbare mensen te begeleiden i.s.m. organisaties die daaromtrent expertise in huis hebben zoals *Welzijnsschakels*. Dit alles leidt tot maatschappelijke winst en maakt de dorpen of deelgemeenten weerom voor meer mensen leefbaarder.

4. ENKELE INSPIRERENDE PRAKTIJEN VAN GEDECENTRALISEERDE DIENSTVERLENING IN VLAAMSE GEMEENTEN

Lanaken voert Dorpaanspreekpunten in

Het belang van een vast, nabij en vertrouwd aanspreekpunt in de vorm van een lokale contactpersoon kan voor heel wat burgers niet overschat worden. Lanaken is daarom net als Maasmechelen met dorpaanspreekpunten begonnen, de DAP's. Sinds begin 2022 kunnen burgers 2 keer per maand in elke deelgemeente terecht bij 2 informatie-medewerkers. Deze zijn dus het nieuwe aanspreekpunt en meteen ook de vertrouwenspersoon voor de buurt. Zij vormen de schakel tussen de inwoners en de gemeentelijke diensten. Zij proberen onderlinge samenwerking te stimuleren. Uit praktisch oogpunt sluiten de DAP's aan op de dorpsrestaurants. Dit maakt het zowel laagdrempeliger als minder arbeidsintensief. Momenteel zijn er 6 dorpsrestaurants, maar ook de 2 deelgemeenten zonder een dorpsrestaurant worden meegenomen in dit verhaal via een koffiemoment. Lees [de volledige tekst](#) met bijkomende opportuniteiten en kansen, drempels en valkuilen, toekomstplannen.

Bekijk [de uurregeling](#) en dit [VRT-artikel](#).

Lanaken benadrukt dat lokale besturen die in verbinding willen staan met zoveel mogelijk burgers, weten dat niet alles via de pc kan verlopen. Vandaar dat de gemeente nabijheid wil garanderen via de fysieke dienstverlening in deze dorpaanspreekpunten. Lanaken heeft nog meer plannen om outreachend te werken en zo ook andere kwetsbare doelgroepen dan senioren beter te bereiken.



Heist-op-den-Berg stuurt een bus naar de deelgemeenten met boeken en beperkte dienstverlening. Verder biedt de gemeente in 1 dorpskern dienstverlening aan in het sociaal restaurant. Er zijn plannen om dit uit te breiden naar de andere deelgemeenten.

Herk-de-Stad deed buurtanalyses van 2 deelgemeenten (Schakkebroek en Schulte) en focust momenteel op de uitbouw van dienstverleningspunten in de 4 deelgemeenten.

Lokaal Dienstencentrum De Leest in Izegem verschaft een basis aan dienstverlening waaronder vervoer en computerassistentie. [Lees meer](#).

Oudenburg organiseert in de drie deelen een ontmoetingsplaats met fysieke dienstverlening.

Zedelgem heeft naast uitbreiding van de digitale dienstverlening ook antennes in de verschillende deelgemeenten waar allerlei fysieke dienstverlening wordt aangeboden: burgerzaken, bibliotheek, dienstencentra, sportcentra... Er is een project lopende voor een mobiel loket.

5.DE TOEGANKELIJKHEID VAN GEMEENTEHUIS OF DORPSHUIS NA CORONA



Dorpshuis Leest (Mechelen)

Tal van lokale besturen onderbraken vormen van dienstverlening tijdens corona of wijzigden die. Niet overal is die dienstverlening terug helemaal op gang gekomen. In **Dorpshuis Leest** (Mechelen) is dat wél het geval. Daar is de opnieuw vrij uitgebreide dienstverlening terug van weggeweest. Wel is deze nu niet meer op woensdag en bovendien op afspraak geworden. Bekijk [deze dienstverlening](#).

Dorpsraad Leest hoopt dat de dienstverlening verder zal blijven bestaan, maar is wel bezorgd omtrent de remmende factor van de verplichting om een afspraak te maken. Vroeger liep men gewoon binnen in het dorpshuis.

Daarnaast wil Dorpsraad Leest dat **de commerciële dienstverlening** vanuit lokale ondernemers voldoende kansen krijgt. Ook deze vorm van dienstverlening zorgt voor veel leefbaarheid in het dorp. Ze verhoogt zowel de economische welvaart als de sociale verbanden. Elke vorm van ondersteuning vanuit het lokaal bestuur op dit vlak is dan ook zeker welkom.

6. TOT SLOT: MOBILITEIT ALS BELANGRIJKE VORM VAN DIENSTVERLENING

Mobiliteit treft alle facetten van het leven zoals toegang tot basisbehoeften, kansen op scholing en ontwikkeling, toegang tot een betere gezondheid, kansen op arbeid, kansen op ontmoeting en verbinding met anderen, ... Met de invoering van het decreet basisbereikbaarheid vreest VVDB voor meer vervoersarmoede in de Vlaamse dorpen. Het initiatief om via mobipunten diverse vormen van mobiliteit en openbaar vervoer beter op elkaar af te stemmen

(met deelsystemen maar ook privévervoer zoals fiets, taxi, eigen wagen, enz...) krijgt wel vorm in allerlei plannen bij veel gemeenten, maar er komt nog weinig in beweging in de praktijk. Straks zitten heel wat dorpingen zonder auto aan hun zetel thuis gekluisterd.

VVDB blijft daarom pleiten voor een openbaar vervoer met garantie op een minimale dienstverlening naar de dorpen toe. Ook pleit VVDB voor een inclusiever openbaar vervoer, toegankelijk met fysieke zowel als e-tickets (of tickets handig en eenvoudig gekoppeld aan de eID), laagdrempelig voor mensen met beperking, enz.

Lokale besturen kunnen zowel diensten bij mensen (in de dorpen) brengen als outreachend werken en mensen bij diensten brengen. Diverse gemeenten zetten daarom in op vervoer op maat, vaak in samenwerking met vrijwilligers. Burgerinitiatieven kunnen hier zeker een zinvolle rol bij spelen, maar bereiken momenteel niet elke behoeftige bewoner op het platteland.



Fietsstad Deinze zet al jaren in op fietsinfrastructuur en veilige fietspaden en kon daar bepaalde mobiliteitsproblemen mee oplossen. Burgemeester Jan Vermeulen hield een warm pleidooi voor de fiets tijdens zijn lezing op de VVDB-inspiratiedag op 15 oktober 2022 te Heldergerm.

Deinze gaat almaar verder op de ingeslagen route door volop op deelmobiliteit (deelauto's, deelfietsen) in te zetten. Op wijkniveau worden mobipunten ingericht die tot nieuwe slimme oplossingen en connecties leiden. Lokaal bestuur Deinze ziet inzet op het fietsverkeer en de deelmobiliteit als ant-

woord op de (de)centralisatievraag bij de fusie. Vlottere verplaatsingen maken de locaties van dienstverlening immers ook meer nabij.

De levendigheid van een dorp kan verder ook verhoogd worden met **vlot toegankelijke trage wegen**. Trage wegen brengen mensen naar andere, meer nabije plekken, verbinden mensen op nieuwe manieren en zetten de rijkdom van de identiteiten van kernen in de verf (bv. via erfgoedwaarde of het bruisen van lokale verenigingen).

Bekijk ook de [Inspiratienota Basisbereikbaarheid](#) voor meer info en goede praktijken inzake vervoer in dorpen.

7. CONCLUSIES EN DANKWOORD

CONCLUSIES

- ◇ In een sterk veranderende wereld moet dienstverlening naar burgers toe – de corebusiness van de Vlaamse gemeenten – mee evolueren. Een doordachte visie op en (her)invoering van welbepaalde gedecentraliseerde dienstverlening krijkt de leefbaarheid in dorpen terug op.
- ◇ De visie op hoe dienstverlening centraal/decentraal geregeld wordt, houdt liefst rekening met de verschillende leefgemeenschappen en hun historiek.
- ◇ Een sterke dialoog tussen lokale besturen en burgergroepen met aandacht voor de diverse noden van de dorpingen en het behoud van de identiteit van de dorpen, zorgt voor een sterkere en nog meer gedragen visie. Deze vormt de beste basis voor het welbevinden van de dorpingen en nodigt burgergroepen uit zich mee in te zetten rond bepaalde taken.

- ◇ De vraag naar nabije dienstverlening komt net zozeer van de actieve, werkende bevolking als van zeer diverse doelgroepen over alle leeftijden heen.
- ◇ Veranderingsprocessen bij vernieuwing van dienstverlening kunnen best op 2 sporen: zowel in digitale als fysieke richting. Tegelijkertijd investeren in e-inclusie is daarbij een must.
- ◇ Voldoende tewerkstelling voorzien voor meer fysieke vormen van dienstverlening is zeker een inspanning, maar extra inzet van nabij personeel voorkomt of verzacht meteen problemen van sociale verbinding en eenzaamheid.
- ◇ Lokalen besturen bekijken best hoe ze verdwijnende dienstverlening kunnen opvangen binnen de bestaande infrastructuur en werkingen. Daarbij kunnen ze o.a. via het dorpshuis werken en met burgergroepen partnerschappen aangaan.
- ◇ Mobiliteit is een veelomvattende vorm van dienstverlening en verdient daarom extra aandacht, zeker naar meer kwetsbare doelgroepen toe.



Dorpsverbinding in het HOC (Heldergems OntmoetingsCentrum)

Een woord van dank aan:

- ◇ *Denktank Paal Online*, lid van VVDB
- ◇ Eric Eurlings, coördinator bij het oprichten van de DorpAanspreekPunten in Lanaken
- ◇ Raoul Paridaens, algemeen directeur Puurs-Sint-Amands
- ◇ Jan Vermeulen, Burgemeester Deinze
- ◇ Tony Vermeire, consultant lokale en regionale overheden bij IDEA Consult
- ◇ De VVDB-leden en het VVDB-bestuur
- ◇ VLM en Vlaanderen die deze inspiratienota mee mogelijk maakten

- ◇ De [VVDB-inspiratienota rond dienstverlening](#) (2021) bevat nog tal van voorbeelden van gedecentraliseerde dienstverlening.
- ◇ De VLM werkte samen met IDEA rond dorpshuizen. [Lees meer](#) en bekijk het [eindrapport](#) rond 'het dorpshuis als hefboom richting het geconnecteerde dorp'.
- ◇ Bekijk ook de [VVDB-website](#) voor tal van informatie rond dorpsgerelateerde thema's alsook inzet van burgerparticipatie.



Vlaamse Vereniging Dorpsbelangen vzw
 Ondernemingsnr. 0525.949.044 – RPR Gent
 Maatschappelijke zetel: Heldergemstraat 106, 9450 Heldergem
 Correspondentieadres: Stroomstraat 1, 9968 Oosteklo
 Contact: info@dorpsbelangen.be