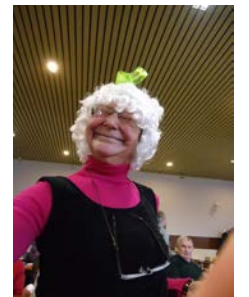




OCMW  
Kortenberg

# Jaarverslag 2013



Het OCMW is er voor iedereen,  
Ook voor jou!

# Inhoud

INHOUD .....	1
VOORWOORD .....	5
2013 IN EEN NOTENDOP .....	7
DEEL I OCMW DIENSTVERLENING .....	11
1 SOCIALE DIENST.....	11
1.1 Niet-financiële steun .....	11
1.1.1 Lokaal Opvanginitiatief (LOI) .....	11
1.1.2 Voedselpakketten .....	14
1.1.3 Uitleendiensten .....	16
1.1.3.1 De Kapstok .....	16
1.1.3.2 Het Magazijn .....	17
1.1.4 Bemiddeling bij uithuiszettingen .....	18
1.1.5 Lokale adviescommissie (LAC).....	19
1.1.5.1 LAC elektriciteit en gas .....	19
1.1.5.2 Oplaadpunt voor budgetmeters.....	19
1.1.5.3 LAC Water .....	20
1.1.6 Groepswerking .....	21
1.1.7 Psycho-Sociaal Hulpverleningsnetwerk (PSH).....	21
1.2 Financiële steun .....	22
1.2.1 Leefloon .....	22
1.2.2 Kandidaat politiek vluchtelingen en “geregulariseerden” .....	25
1.2.3 Maandelijks bijkomende financiële steun .....	28
1.2.4 Voorschotten .....	29
1.2.5 Verwarmingstoelage .....	30
1.2.6 Steun voor socio-culturele ontplooiing “pretcheque” .....	31
1.2.7 Verblijfskosten in woonzorgcentra (wzc) .....	33
1.2.8 Begraveniskosten.....	34
2 DIENST SCHULDBEMIDDELING .....	35
3 TEWERKSTELLING .....	37
3.1 Art. 60 §7 van de OCMW-wet.....	37
3.2 Vrijwilligerswerk voor kandidaten Politiek Vluchtelingen of Leefloners .....	38
4 HUISVESTING .....	39
4.1 Tussenkost in huur en huurwaarborg .....	39
4.2 Doorgangswoning (noodwoning).....	40

4.3	Opvangwoningen – sociale huisvesting .....	41
4.4	Bejaardenwoningen .....	44
5	JURIDISCHE DIENST .....	46
5.1	Eerstelijnsadvies door juristen van SOCiAL .....	46
5.2	Eerstelijnsadvies door advocaten door Bureau voor Juridische Bijstand .....	46
5.3	Intern advies aan medewerkers van het OCMW en de raad door de juristen van SOCiAL.....	47
6	THUISDIENSTEN .....	49
6.1	Gezinszorg .....	49
6.2	Poetshulp .....	51
6.3	Huishoudhulp.....	52
6.4	Klusjesdienst .....	53
6.5	Maaltijden aan huis .....	55
6.6	Minder mobiele centrale .....	57
6.7	Overzichten van de thuisdiensten.....	59
6.8	Ondersteuning in de thuiszorg (SEL: Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnsgezondheidszorg) .....	61
7	DIENSTENCENTRUM.....	62
7.1	Kwaliteitsevaluatie .....	63
7.2	Verplichte activiteiten .....	66
7.2.1	Informatieve activiteiten .....	66
7.2.2	Vormingsactiviteiten .....	67
7.2.3	Recreatieve activiteiten .....	69
7.2.4	Andere diensten vanuit het dienstencentrum .....	72
7.2.4.1	Hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven, inzonderheid hygiënische zorg .....	72
7.2.4.2	Warme maaltijden .....	72
7.2.4.3	Buurthulp.....	73
7.2.4.4	Personenalarmsysteem (noodhulptelefoon).....	74
7.3	Ondersteuning door vrijwilligers .....	75
7.4	Financiële gegevens en bestaffing.....	76
8	SERVICEFLATS .....	78
DEEL II ONDERSTEUNENDE WERKING.....		81
1	PERSONEELSZAKEN .....	81
1.1	Personeelsbestand 2013.....	81

1.1.1	Personeel per (sub)activiteitencentrum .....	81
1.1.2	Personeel per type aanstellingen en functieniveaus (schalen).....	82
1.1.3	Personeel in- en uit diensttredingen .....	84
1.1.4	Leeftijd en anciënniteit OCMW-personeel .....	85
<b>1.2</b>	<b>Jobstudenten en Stagiairs .....</b>	<b>86</b>
<b>1.3</b>	<b>Reglementen.....</b>	<b>86</b>
<b>1.4</b>	<b>Welzijn op het werk.....</b>	<b>86</b>
<b>1.5</b>	<b>Functionele loopbaan .....</b>	<b>89</b>
1.5.1	Gevolgde vorming .....	89
<b>1.6</b>	<b>Afwezigheden .....</b>	<b>91</b>
1.6.1	Ziektepercentage .....	91
1.6.2	Loopbaanvermindering of –onderbreking en verlof zonder wedde .....	92
1.6.3	Arbeidsongevallen .....	92
<b>2</b>	<b>FINANCIËN .....</b>	<b>94</b>
<b>3</b>	<b>INFORMATICA .....</b>	<b>97</b>
<b>3.1</b>	<b>ICT-samenwerking via Vera .....</b>	<b>97</b>
<b>3.2</b>	<b>Integratie met gemeente.....</b>	<b>97</b>
<b>3.3</b>	<b>Hardware .....</b>	<b>97</b>
3.3.1	Servers .....	97
3.3.2	Pc-park .....	98
<b>3.4</b>	<b>Software.....</b>	<b>98</b>
3.4.1	ePost.....	98
3.4.2	BBC .....	98
3.4.3	Office: Excel en Outlook .....	98
3.4.4	Adobe.....	98
<b>3.5</b>	<b>Internet.....</b>	<b>99</b>
3.5.1	WiFi .....	99
3.5.2	Internetbeveiliging .....	99
<b>3.6</b>	<b>Elektronische communicatie met de overheid.....</b>	<b>99</b>
3.6.1	Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid .....	99
<b>3.7</b>	<b>Telefonie .....</b>	<b>100</b>
<b>4</b>	<b>COMMUNICATIE EN ARCHIEF.....</b>	<b>101</b>
<b>4.1</b>	<b>Externe Communicatie.....</b>	<b>101</b>
4.1.1	Zoeklicht .....	101
4.1.2	Folders .....	102
4.1.3	Webstek .....	102
4.1.4	Digitaal Sociaal Huis .....	103
4.1.5	Bereikbaarheid via E-mail .....	103
<b>4.2</b>	<b>Interne Communicatie .....</b>	<b>104</b>
4.2.1	Jaarverslag .....	104

4.2.2	Nieuwsbrief voor personeel .....	104
4.2.3	Intranet voor personeel.....	104
<b>4.3</b>	<b>Archief .....</b>	<b>104</b>
<b>4.4</b>	<b>Deelname aan overleg met het middenveld en de bevolking.....</b>	<b>105</b>
4.4.1	Welzijnsraad .....	105
4.4.2	Seniorenraad .....	106
<b>5</b>	<b>VRIJWILLIGERSWERKING .....</b>	<b>107</b>
<b>6</b>	<b>PATRIMONIUM .....</b>	<b>109</b>
<b>6.1</b>	<b>Administratief Centrum.....</b>	<b>109</b>
<b>6.2</b>	<b>Huurovereenkomst Werkwinkel .....</b>	<b>109</b>
<b>6.3</b>	<b>Belgostock (Leuvensesteenweg 192-194).....</b>	<b>109</b>
<b>6.4</b>	<b>Serviceflats .....</b>	<b>109</b>
<b>6.5</b>	<b>Curegemstraat (Bejaardenwoningen).....</b>	<b>109</b>
<b>6.6</b>	<b>Kwerpsebaan 358.....</b>	<b>110</b>
<b>6.7</b>	<b>Kwerpsebaan 362.....</b>	<b>110</b>
<b>6.8</b>	<b>Leuvensesteenweg 875 – wijziging eigenaar .....</b>	<b>110</b>
<b>6.9</b>	<b>Pachtoverdrachten .....</b>	<b>110</b>
<b>6.10</b>	<b>Verkoop bos: Silsombos .....</b>	<b>110</b>
	<b>DEEL III ORGANISATIE OCMW .....</b>	<b>111</b>
<b>1</b>	<b>POLITIEKE ORGANISATIE .....</b>	<b>111</b>
<b>1.1</b>	<b>Raad voor Maatschappelijk Welzijn .....</b>	<b>111</b>
<b>1.2</b>	<b>Vast Bureau.....</b>	<b>115</b>
<b>1.3</b>	<b>OCMW-voorzitter maakt deel uit van het schepencollege.....</b>	<b>117</b>
<b>2</b>	<b>AMBTELIJKE ORGANISATIE .....</b>	<b>122</b>
<b>2.1</b>	<b>Meerjarenplanning.....</b>	<b>122</b>
<b>2.2</b>	<b>Kwaliteitswerking.....</b>	<b>122</b>
<b>2.3</b>	<b>Managementteam .....</b>	<b>122</b>
	<b>ADRESSEN EN OPENINGSUREN .....</b>	<b>123</b>
	<b>LIJST VAN GRAFIEKEN .....</b>	<b>124</b>

## Voorwoord

Beste lezer,

We zijn fier u het jaarverslag 2013 over de OCMW-werking in Kortenberg te kunnen voorstellen. Als openbaar bestuur vinden we het vanzelfsprekend dat we maatschappelijke verantwoording afleggen over onze werkzaamheden.

Het jaarverslag is het sluitstuk van de beleidscyclus van de voorbije bestuursperiode en geeft toelichting bij de jaarrekening: het toont met feiten en cijfers aan hoe plannen in realiteit werden omgezet en hoe het budget werd aangewend.

In dit jaarverslag blikken we terug op enkele mijlpalen en vernieuwende projecten van het afgelopen jaar. We streven geen volledigheid na, wat niet betekent dat alle cijfers, rapporten en statistische gegevens niet ter beschikking zouden zijn voor wie er naar vraagt. We proberen u een goed overzicht te bieden van de kernactiviteiten en – nog belangrijker – van de cliënten (in de ruime zin van het woord) van het OCMW.

Wij zijn zelf telkens opnieuw onder de indruk van het brede palet aan dienstverlening van ons OCMW, waarop de Kortenbergse bevolking een beroep kan doen. In dit aanbod gaan kwaliteit en efficiëntie hand in hand. Dat alles is vooral het resultaat van de dagelijkse inzet van mensen, van gemotiveerde beroepskrachten en geëngageerde vrijwilligers.

We zijn er hen, namens de OCMW-raad en het management, erg dankbaar voor.

Veel leesplezier!

Alexandra Thienpont  
OCMW-voorzitter





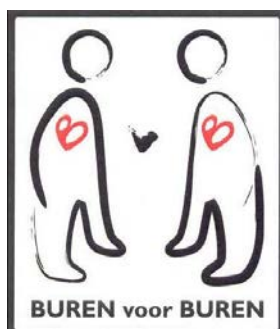
## 2013 in een notendop

### Nieuw bestuur met een nieuw beleidsprogramma<sup>1</sup>

Het nieuwe bestuur na de lokale verkiezingen van oktober 2012 schreef een beleidsprogramma dat op de gemeenteraad van 17 juni 2013 ter kennis werd gegeven. Een samenvatting van het gedeelte van de tekst die over het OCMW handelt, is in dit jaarverslag te vinden in deel III, titel 1.3.



**Externe audit** Aan een consultancybedrijf gaf de gemeente de opdracht om een externe audit uit te voeren om een objectief beeld te verschaffen van de huidige en toekomstige financieringsnoden van het OCMW. Op basis daarvan zal het financieringspad voor de nieuwe beleidsperiode worden vastgelegd. Om de kwaliteit van alle hierboven genoemde diensten te kunnen aanbieden, is personeel van kapitaal belang. De externe audit zal de nodige input verzeke- ren om te bepalen hoeveel personeel voor welke taken en diensten dient te worden voorzien. Deze studie wil op zoek gaan naar kansen en mogelijkheden om wat er vandaag gebeurt in de toekomst nog beter te doen. Het is daarbij niet de bedoeling een besparingsoperatie door te voeren met een inkrimping van het personeelsbudget tot gevolg (wat overigens bij heel wat gemeente- en stadsbesturen momenteel wel het geval is), maar te bekijken waar en hoe er efficiënter kan gewerkt worden, zodat de beschikbare middelen beter kunnen ingezet worden om de huidige dienstverlening verder te verbeteren of zelfs nieuwe dienstverlening uit te bouwen, in functie van de doelstellingen die het bestuur vooropstelt. Ook wil deze studie be- kijken hoe OCMW en gemeente in de toekomst nauwer kunnen samenwerken om bijvoor- beeld bepaalde taken samen op te nemen. Daarnaast zullen de consultants onze organisaties ondersteunen bij de implementatie van de Beheers- en Beleidscyclus (BBC).



**Buren voor buren:** Mensen worden steeds ouder en willen zolang mogelijk in hun eigen, vertrouwde, omgeving blijven wonen. Het zijn echter vaak kleine dingen die hen hiervan weerhouden: het is moeilijk om naar de supermarkt te gaan, de vuilbak is te zwaar, ... Een helpen- de hand van iemand uit de buurt kan voor hen een wereld van verschil betekenen. Het Dienstencentrum en de gemeentelijke dienst Welzijn stuurden een bekendmaking rond van de oprichting van het coördina- tiecentrum voor buurthulp. Dit coördinatiecentrum verzamelt de vra- gen van inwoners en probeert een oplossing te vinden in de buurt van de hulpvrager.

**Nieuwe RPR voor art 60§7.** Het bestaande systeem waarbij de arbeidsvoorwaarden van de tewerkstellingsplaats van de art.60 werden overgenomen, werd verlaten en een aparte RPR werd uitgewerkt voor alle art.60§7-werknemers die door OCMW Kortenberg worden aange- steld.

<sup>1</sup> [www.kortenberg.be/514606.fil](http://www.kortenberg.be/514606.fil)



**Financiering art.60§7 sociale economie nieuw systeem.** De bovengrens van de staatstoelage voor art.60§7-medewerkers tewerkgesteld in initiatieven voor sociale economie wordt niet langer bepaald in de vorm van een maximum contingent medewerkers, maar in de vorm van een maximaal forfaitair bedrag per jaar voor het OCMW.

**Invoering BBC** In 2013 treft OCMW Kortenberg de voorbereidingen om in 2014 over te stappen van de NOB (Nieuwe OCMW Boekhouding en Beleidsinstrumenten) naar de BBC (Beleids- en Beheerscyclus)

**Invoering ePost** Medio 2013 werd de overstap gemaakt van een access-database voor postregistratie naar een pakket voor digitale postregistratie.

**Herinrichting OCMW en gesprekslokalen** Dit project werd halverwege 2013 on hold gezet om het mee te integreren in het project integratie gemeente – OCMW. Dit project omvat eveneens het professionaliseren en optimaliseren van de loketdienstverlening.

**Maaltijden vanuit keuken van Sint-Jozef:** In de loop van 2013 heeft de keuken aangekondigd om in de toekomst in “koude lijn” te gaan werken. Om toch een “warme maaltijd” te kunnen bezorgen, heeft het OCMW geïnvesteerd in een nieuwe maaltijdsetjes en een oven.

**Elektronische Nieuwsbrief voor personeel:** de eerste online-nieuwsbrief verscheen op 24 april 2013. Een intranet voor personeel ging op hetzelfde moment van start.

The screenshot shows the intranet interface for OCMW Kortenberg. At the top, there is a navigation menu with several categories: 'STEUNVERLENING, TWERKSTELLING, BUDGETBEGELEIDING, JURIDISCH ADVIES, DIENSTENCENTRUM'; 'HULP AAN HUIS, SERVICEFLATS, TWEEDEHANDS, HUISVESTING, INFO PERSONEEL, BEVELIJD'; 'SOCIAAL HUIS, E-LOKET, VRIJWILLIGERS, VACATURES, NA'; and 'BESTUUR, MEDEWERKERS, GEMEENTE, ORGANISATIES, CONTACT'. A red arrow points to 'INFO PERSONEEL'. Below the menu is a navigation bar with links for 'personeelsdienst', 'Intranet foto's', 'Intranet Infomail Gemeente', and 'Wissendenkring'. The main content area is titled 'INTRANET PERSONEEL' and includes a welcome message, login instructions, and a 'In de kijker' section.

**Personeelsdienst:** één medewerker was verscheidene maanden afwezig. De werking van de dienst werd tijdens die periode teruggebracht op de hoogstnoodzakelijke dienstverlening.

**Fedasil:** 2013 werd gekenmerkt door een verder opdroging van de instroom van asielzoekers. Fedasil heeft dan besloten om de opvangcapaciteit eveneens in te krimpen. Ook aan OCMW Kortenberg werd de opzegging van een aantal opvangplaatsen betekend.

**Groepswerking - SOCiAL behaalde de federale prijs armoedebestrijding:** Maggie De Block, Staatssecretaris voor Maatschappelijke Integratie en Armoedebestrijding reikte voor de vijfde maal de Federale Prijs Armoedebestrijding uit. Voor het Vlaams Gewest viel de eer

aan SOCiAL, een vereniging van OCMW's in het arrondissement Leuven. Aan de prijs is een bedrag van 12.500 EUR verbonden. SOCiAL kreeg de prijs voor de organisatie van zijn groepswerkingen in de strijd tegen armoede.

### **Zelf-oplaadpunt budgetmeterkaarten**

Sinds 13 juni 2013 is het zelf oplaadpunt voor budgetmeterkaarten van Eandis operationeel. Het oplaadpunt bevindt zich naast de drankautomaat op het gelijkvloers van het Administratief Centrum. Het is de bedoeling dat de mensen hier hun budgetmeterkaart zelf opladen. De cliënten die over geen bankrekening beschikken (deze laden op via een overschrijving van de post) dienen nog steeds via het onthaal op te laden. Voor mensen die opladen via een overschrijving wordt er in de toekomst een extra kaart aange-  
maakt.



### **Sluiting werkwinkel VDAB**

De zitdagen te Kortenberg werden stopgezet vanaf 01/11/2013. De inwoners kunnen in Leuven of Vilvoorde terecht.



## Deel I OCMW dienstverlening

### 1 Sociale dienst

#### Meerjarenplanning: acties voor 2013

nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
233	Personeelsnorm VVSG voor sociale dienst toetsen en acties uitwerken	toetsing gebeurd, conclusies voorgelegd	2	0	0%
242	Bij nieuwe software Sd: implementatie	Realisatie quickwins Schaubroeck	3	2	75%
411	Huisbezoeken: verdere uitwerking om uithuiszetting, afsluiten energie, ... tegen te gaan	stappenplan opstellen, uitvoeren, evalueren	3	3	100%
413	Inhoudelijke verdieping cliëntendossiers	stappenplan opstellen, uitvoeren, evalueren	3	3	100%

De personeelsnorm van VVSG werd reeds in 2012 uitgevoerd voor de sociale dienst. Om deze reden werd deze niet herhaald in 2013.

In 2013 investeerde de sociale dienst nog meer in huisbezoeken om zo te proberen (1) uithuiszettingen te vermijden en (2) afsluitingen van water/energie te voorkomen bij cliënten die uitgenodigd worden voor een bijeenkomst van het LAC water of elektriciteit/gas. Samen met de cliënt streeft de maatschappelijk werker ernaar om oplossingen te vinden.

De maatschappelijk werkers van de sociale dienst werkten intensief samen om de inhoudelijke verdieping van de cliëntendossiers waar te maken.

#### 1.1 Niet-financiële steun

##### 1.1.1 Lokaal Opvanginitiatief (LOI)

#### Meerjarenplanning: acties voor 2013

nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
711	Behalen van kwaliteitsnormen Fedasil	Verbeterpunten opstellen en rapporteren	2	0	0%

Op 31/12/2013 waren er in totaal **21 plaatsen** (bedden).

Ten gevolge van het dalend aantal asielaanvragen sinds 2013, blijft de bezettingsgraad in dalende lijn gaan waardoor Het Agentschap een reorganisatie heeft doorgevoerd. Na de stopzetting van de conventies bepaalde duur bij de OCMW's, Vluchtelingenwerk Vlaanderen en CI-RE volgt nu ook een vermindering van een aantal gesubsidieerde plaatsen in onbepaalde duur binnen het LOI. Het gaat om 1.672 plaatsen, waarvan 60 procent in Vlaanderen.

Het LOI van Kortenberg heeft op 27/09/2013 een opzeg gekregen van 9 gesubsidieerde plaatsen. De opzegtermijn bedraagt 6 maanden en begint te lopen op 1/10/2013 om te eindigen op 31/03/2014.

In toepassing van artikel 2 van de conventie gaat het over:

- 4 plaatsen van de conventie met als startdatum 10/02/2009 voor een koppel + 2 kinderen meer bepaald Vogelenzangstraat 102
- 5 plaatsen van de conventie met als startdatum 16/11/2000 voor een koppel + 3 kinderen meer bepaald Broekhoven 131.

Door omstandigheden werd gekozen om de woning gelegen Beekstraat 51 te 3070 Kortenberg via een aangetekend schrijven op te zeggen op 28/11/2013. De opzeg gaat in op 1/12/2013 om te eindigen op 28/02/2014. De bewoners van dit LOI werden verhuisd naar de woning gelegen Vogelenzangstraat 106. De opgezegde woning Vogelenzangstraat 102 werd behouden maar daalt in zijn capaciteit. Vanaf 1/04/2014 zal dit LOI uit 3 bedden bestaan.

### **Wijzigingen in de huizen:**

Vogelenzangstraat 102, 104 en 106 worden behouden.

Beekstraat 51 werd opgezegd (maar gans 2013 nog LOI. )

Broekhoven 131 blijft (na 31/03/2014) geen LOI woning en krijgt een andere functie.



Vogelenzangstraat 106-104-102 (4pl elk)



Broekhoven 131 (5pl)



Beekstraat 51 (3 pl)

### **Wijzigingen in bewoners van het LOI in de loop van 2013**

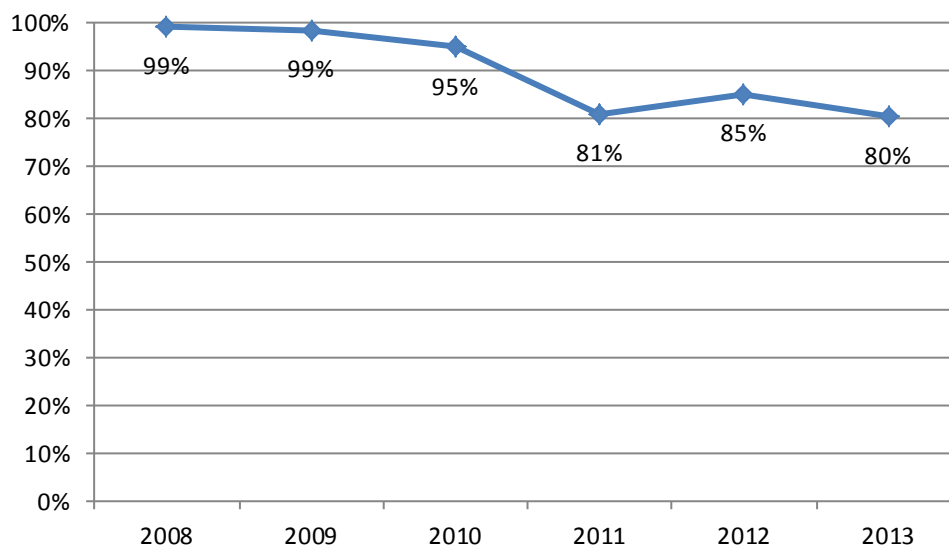
In 2013 zijn er 2 nieuwe gezinnen opgenomen in het LOI. Het eerste gezin afkomstig van Afghanistan kwam toe zonder echtgenoot, de moeder heeft een deel van de reis alleen moeten afleggen met haar 3 kinderen, gezien er niet genoeg geld was om de reis van de man te bekostigen. We hebben de man kunnen opsporen via Tracing van het Rode Kruis en hij heeft zich bij zijn gezin gevoegd in september 2013. Het tweede nieuwe gezin was een koppel van Zaïre en in september 2013 werd dochter geboren.

Twee gezinnen zijn heel 2013 gebleven in het LOI. Het eerste gezin is afkomstig van Armenië en het tweede gezin van Somalië. In het tweede gezin is in juni 2013 een derde kind geboren.

Een gezin afkomstig van Syrië diende het LOI te verlaten gezien ze recht hadden op subsidiaire bescherming, ze kregen 2 maanden de tijd om een nieuwe woonst te vinden.

Een koppel van Nepal heeft het LOI moeten verlaten nadat hun asielprocedure werd afgewezen. Betrokkenen kregen een bevel om het grondgebied te verlaten en het gezin keerde vrijwillig terug naar het land van herkomst.

**Figuur 1: Evolutie van de globale bezettingsstatistiek van het LOI**



De verklaring voor de relatief lage bezetting ligt aan het feit dat Broekhoven, het LOI met 5 plaatsen sinds 23/05/2013 leeg staat. Voor het overige was er een behoorlijke bezetting. Vogelenzangstraat 104 had een volledige bezetting.

In de Beekstraat was er geen volledige bezetting omdat er geruime tijd slechts 2 bewoners waren (van de 3 beschikbare plaatsen). Vogelenzangstraat 106 was er geen volledige bezetting omdat er geruime tijd slechts 3 bewoners waren (van de 4 beschikbare plaatsen). In de Vogelenzang 102 was er een bezetting van meer dan 100% doordat er sinds 09/2013 5 personen verblijven (van de 4 beschikbare plaatsen).

### **Benchmark**

Volgens informatie van Fedasil was 82,8.% in 2013 de gemiddelde bezettingsgraad in de LOI's. In 2013 zaten we hier in Kortenberg dus voor het 3<sup>e</sup> jaar op rij onder.

**Tabel: Overzicht van de (jaarlijks geïndexeerde) bedragen materiële steun in 2013**

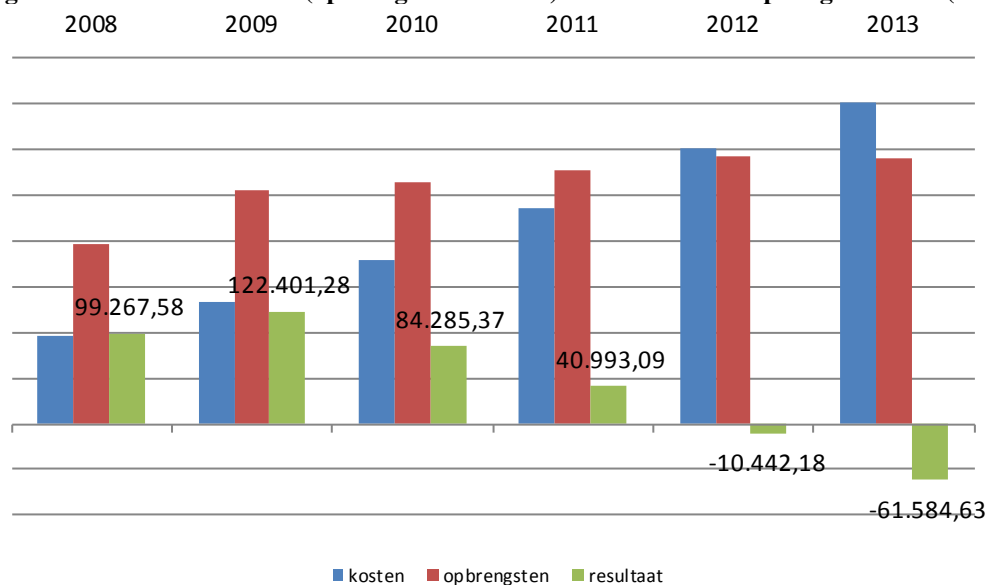
	per week
Volwassene alleenstaand/gezinshoofd/niet-begeleide minderjarige	64,50 EUR
Andere volwassenen in gezinsverband (samenwonend)	46,50 EUR
Vermeerdering voor eenoudergezinnen	9,00 EUR
Kind < 3jaar	31,50 EUR
Kinderen van 3 tot 12 jaar	18,00 EUR
Kinderen van 12 tot 18 jaar	20,00 EUR

Deze bedragen worden jaarlijks geïndexeerd.

Bedrag van de startpremie ongewijzigd 5 EUR/volwassene en 2,50 EUR/kind.

Maximumpremie voor deelname aan jeugd-, culturele-, of sportverenigingen ten laste. Onge-  
wijzigd: 70 EUR.

**Figuur 2: Evolutie resultaat (opbrengsten - kosten) van het Lokaal Opvang Initiatief (LOI)**



**Kosten:** Toename voor personeelskosten (+46.260) door hogere interne facturatie van personeelskosten, afname van kosten voor materiële steun aan de asielzoekers (-3.830).

**Opbrengsten:** Afname toelage Fedasil (-41.670), toename interne facturatie LOI-dienst (=klusjesmannen)(+28.600) en interne facturatie Sociale Maribel (+8.000).

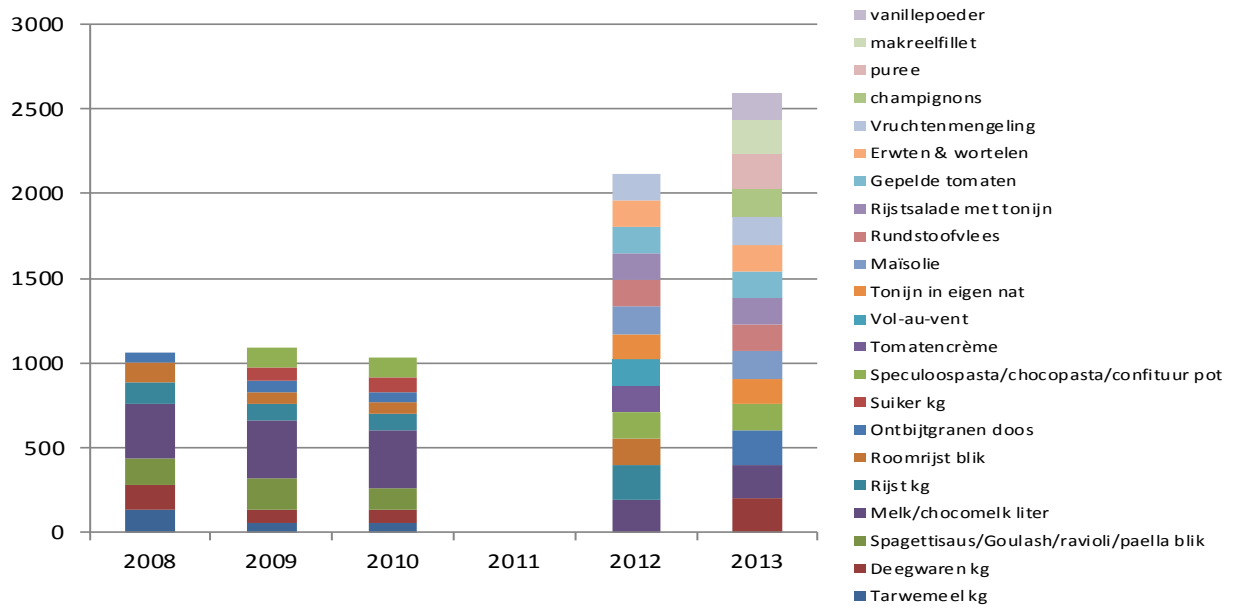
## 1.1.2 Voedselpakketten

Voedselpakketten worden gratis geleverd door de organisatie BIRB.

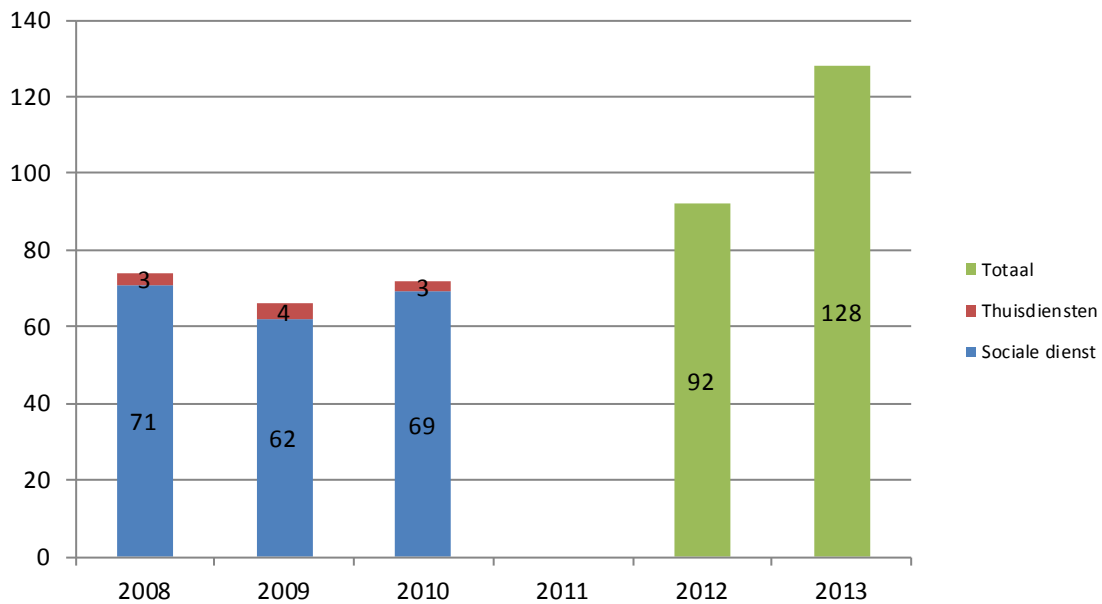
In 2013 heeft het OCMW veel ontvangen om te verdelen. Er waren 5 nieuwe artikelen: champignons, puree, makreelfillet en vanillepoeder. De voedselpakketten worden door de cliënten meestal zeer enthousiast onthaald. Een probleem is wel dat we geen ruimte hebben om te stockeren.



**Figuur 3: Evolutie van het aantal bedeelde voedselpakketten**



**Figuur 4: Evolutie van het aantal cliënten die een voedselpakket ontvingen**





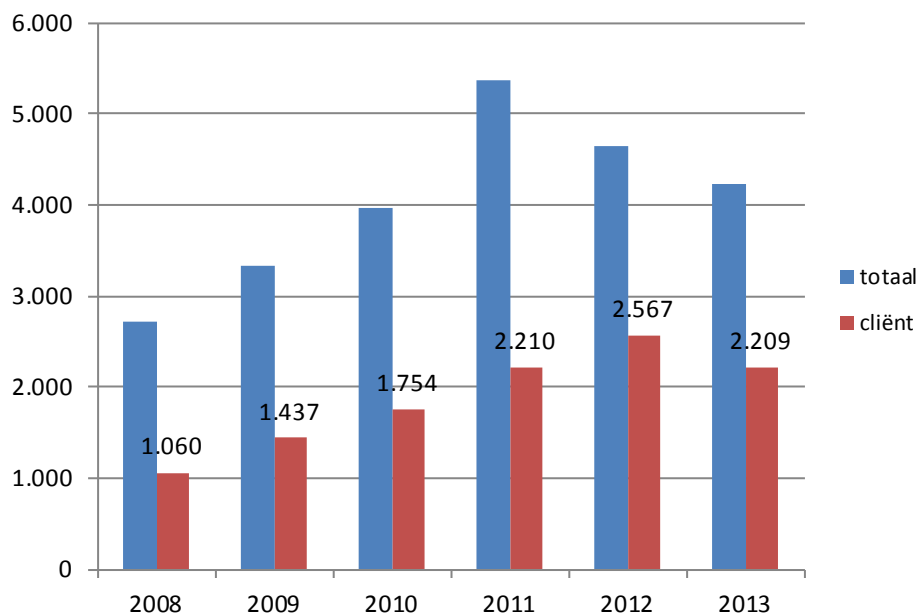
## 1.1.3 Uitleendiensten

### 1.1.3.1 De Kapstok



De werking is ongewijzigd: Elke inwoner van Kortenberg kan per maand gratis 5 stuks uitkiezen, uitzonderingen zijn mogelijk.

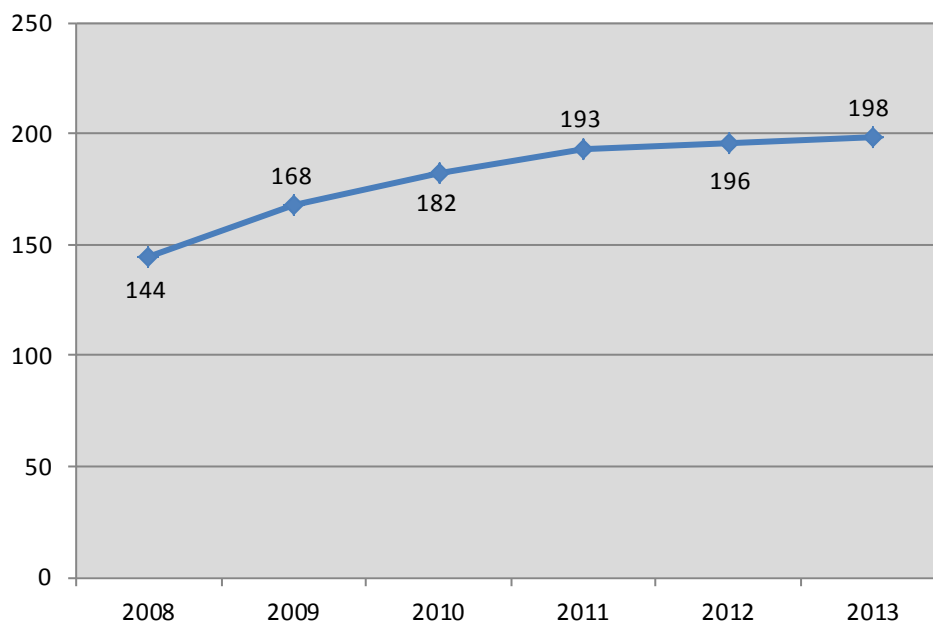
**Figuur 5: Evolutie van het aantal meegenomen kledingstukken in de Kapstok**



Er werden 4.230 stuks weggeven waarvan 2.209 aan personen die ooit op het OCMW zijn geweest. Dit gaat zowel over kledij als over linnengoed, schoenen of andere extra's. We hebben een totaal van 198 klanten.

De sinterklaaspakketten met speelgoed werden ook in 2013 uitgedeeld.

**Figuur 6: Evolutie van het aantal ontleners bij de Kapstok**



In 2013 is de Kapstok steeds de voorziene openingstijden geopend geweest. Behalve op feestdagen of uitzonderlijk wanneer er maar 2 vrijwilligers aanwezig waren.

### **1.1.3.2 Het Magazijn**

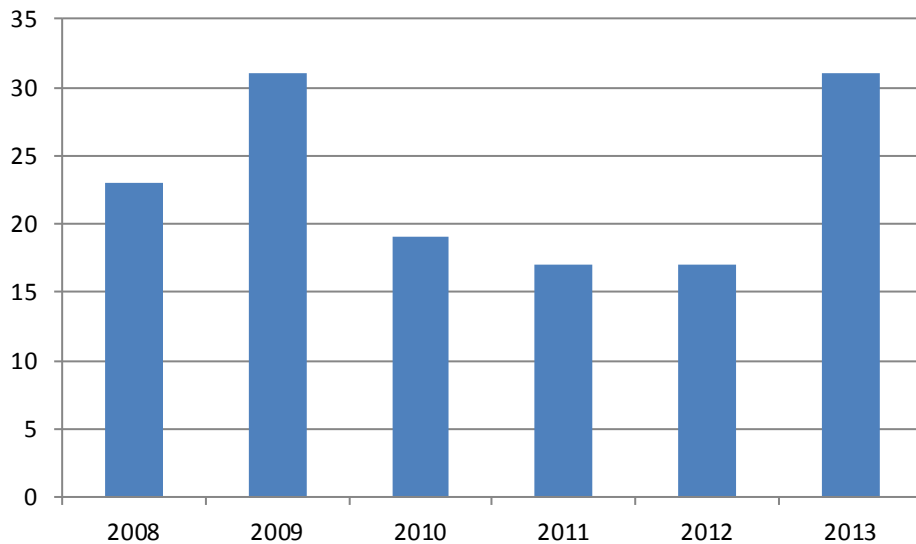
De twee vrijwilligers die Het Magazijn open hielden, zijn gestopt als vrijwilliger. We hebben een andere vrijwilliger gevonden die om de 2 weken Het Magazijn openhoudt.

Hier kunnen cliënten van de sociale dienst en burgers van Kortenberg terecht die goederen willen schenken. Het gaat hier zowel over grote stukken meubilair zoals kasten, tafels en zetels als over babybenodigdheden zoals parkjes, bedjes, wandelwagens, ... Ook huishoudgerief zoals keukengerief, klein en groter elektro, ... wordt hier ter beschikking gesteld. Steeds meer mensen kennen de weg naar Het Magazijn.

### 1.1.4 Bemiddeling bij uithuiszettingen

Het OCMW wordt van elk verzoekschrift inzake huurgeschil ingediend bij het vredegerecht van Leuven op de hoogte gebracht. Vervolgens stuurt het OCMW een brief met informatie omtrent de mogelijkheden van het OCMW. Tevens gaat een maatschappelijk werker bij deze mensen langs om hun situatie integraal in kaart te brengen en hen eventueel door te verwijzen en/of te stimuleren naar verdere hulp.

**Figuur 7: Evolutie van het aantal bemiddelingsvragen bij uithuiszettingen**



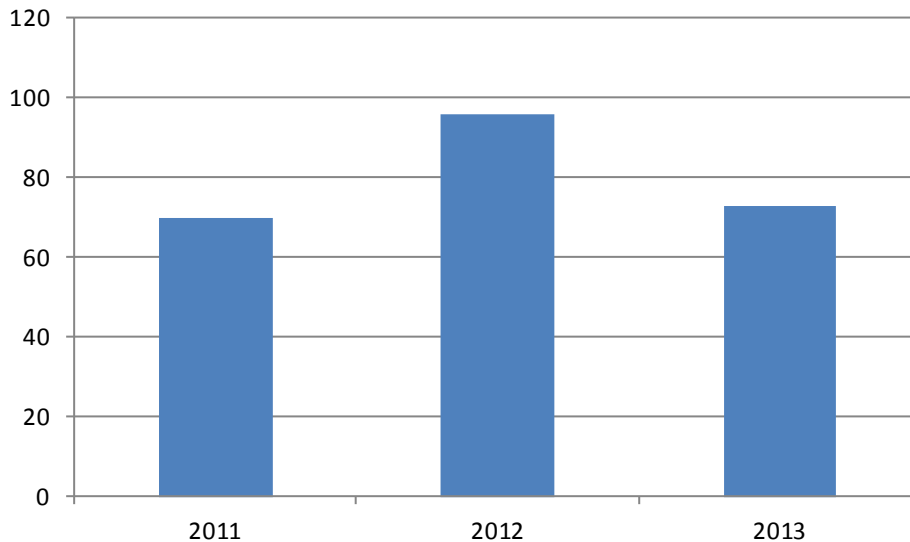
## 1.1.5 Lokale adviescommissie (LAC)

### 1.1.5.1 LAC elektriciteit en gas

Het LAC tracht afsluiting van elektriciteit of gas te voorkomen. In 2013 was er een verdere stijging van de energieprijzen. Dit speelt uiteraard ook een rol in de toename van de problematiek.

Vijfmaal per jaar vindt er een vergadering plaats met Eandis, de sociale leverancier.

**Figuur 8: Evolutie van het aantal dossiers op LAC Elektriciteit en Gas**

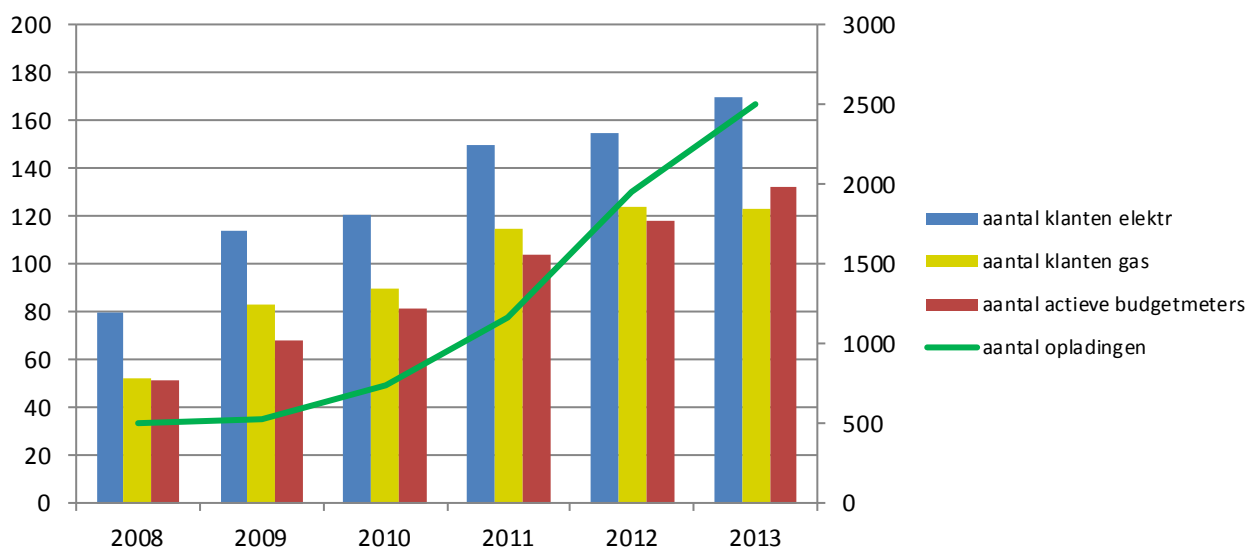


### 1.1.5.2 Oplaadpunt voor budgetmeters

Sinds 13 juni 2013 is het zelf oplaadpunt van voor budgetmeterkaarten van Eandis operationeel. Het oplaadpunt bevindt zich naast de drankautomaat op het gelijkvloers van het Administratief Centrum. Het is de bedoeling dat de mensen hier hun budgetmeterkaart zelf opladen. De cliënten die over geen bankrekening beschikken (deze laden op via een overschrijving van de post) dienen nog steeds via het onthaal op te laden. Voor mensen die opladen via een overschrijving wordt er in de toekomst een extra kaart aange- maakt.



**Figuur 9: Evolutie van het aantal klanten bij Eandis, het aantal actieve budgetmeters en het aantal opla-  
dingen**

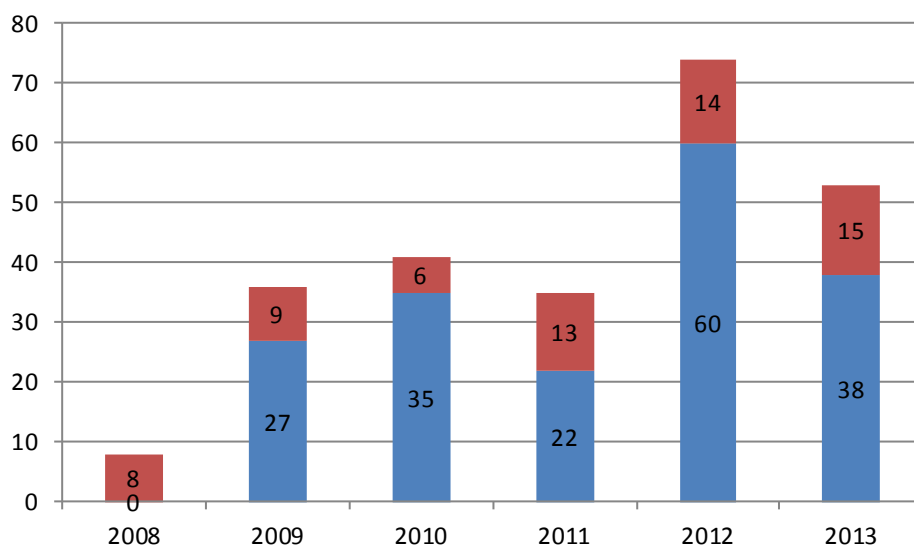


Het aantal actieve klanten ligt meestal hoger dan het aantal actieve budgetmeters:

- Het verloop bij klanten van Eandis is groot. Er zit steeds een aanzienlijk aantal nieuwe tussen. Bij dezen moet dus nog een budgetmeter geplaatst worden.
- Sommige klanten betalen ook steeds hun facturen. De opdracht voor het plaatsen van een budgetmeter vertrekt maar wanneer er voor een factuur een ingebrekestelling is verstuurd. M.a.w. wanneer een klant zijn facturen niet heeft betaald.
- Bij sommige klanten krijgt Eandis geen toegang om de budgetmeter te plaatsen. Hiervoor moet dan doorverwezen worden naar het volgende LAC. Indien ook hier geen oplossing gevonden wordt, zal een schorsing moeten uitgevoerd worden. Bij de heraansluiting wordt dan een budgetmeter geplaatst. Ook dit proces neemt een tijd in beslag (en tijdens de winterstop mogen er geen schorsingen uitgevoerd worden).

### 1.1.5.3 LAC Water

**Figuur 10: Evolutie van het aantal dossiers op LAC Water**



In 2013 vonden er 2 vergaderingen plaats met VMW en 1 met IWVB.

## 1.1.6 Groepswerking

### Meerjarenplanning: acties voor 2013

nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
611	Groepswerking	gerealiseerde groeps-sessies	6	6	100%

De groepswerking ging van start in het najaar 2013 rond het onderwerp budgetteren.

Bij de opstart van de groepswerking bevestigden 10 personen hun deelname. Er waren 7 bijeenkomsten. De groep was zeer divers (mannen en vrouwen, allochtone en autochtone, jonge en oudere deelnemers). Ook werd een groepsuitstap naar VRT georganiseerd, waarbij de mensen een rondleiding in de radio- en televisiestudio's kregen.

De begeleiding gebeurde door de groepswerker van SOCIAL en dit in samenwerking met onze sociale dienst. De taalbarrière was in 2013 niet echt een probleem; dit in tegenstelling tot andere jaren.

De groepswerking wordt gesubsidieerd door provincie Vlaams-Brabant.

## 1.1.7 Psycho-Sociaal Hulpverleningsnetwerk (PSH)

In de zomer is de PSH-verantwoordelijke opgebeld voor een mogelijke evacuatie van het Crisisfestival. Uiteindelijk was er geen opvang nodig.

Daarnaast is de telefoonketting voor het oproepen van de vrijwilligers getest. Hieruit blijkt dat het systeem nog niet volledig op punt staat. Dit wordt in de loop van 2014 verder uitgewerkt.

## 1.2 Financiële steun

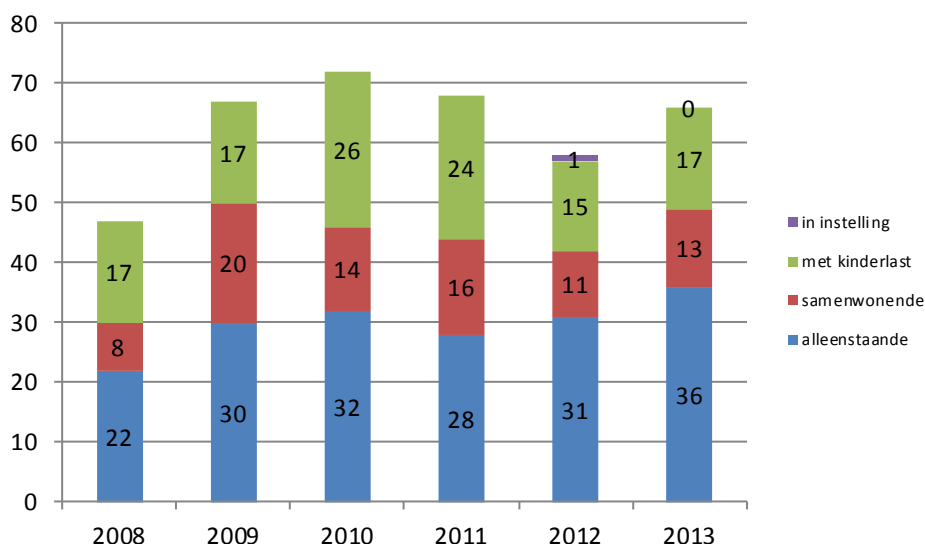
### 1.2.1 Leefloon

Er waren in 2013 66 leefloon-dossiers. Een stijging van 8 dossiers ten opzichte van 2012. Het OCMW treedt steeds preventief en activerend op: eerst wordt nagegaan of betrokkene al zijn/haar rechten uitgeput heeft (bv. i.p.v. leefloon het toekennen voorschotten op werkloosheidsuitkeringen en/of ziekte-uitkeringen tot hun dossier in orde is). Ook gaat het OCMW de onderhoudsplicht van ouders bij jongeren consequent na en krijgen jongeren de opdracht om actief te zoeken naar studentenjobs in combinatie met hun studies.

Clënten die klaar zijn om te kunnen doorstromen naar een tewerkstelling worden regelmatig opgevolgd door de dienst tewerkstelling van het OCMW. Ze dienen aan te tonen dat ze inspanningen leveren om werk te zoeken. Zo niet kan het OCMW een sanctie opleggen.

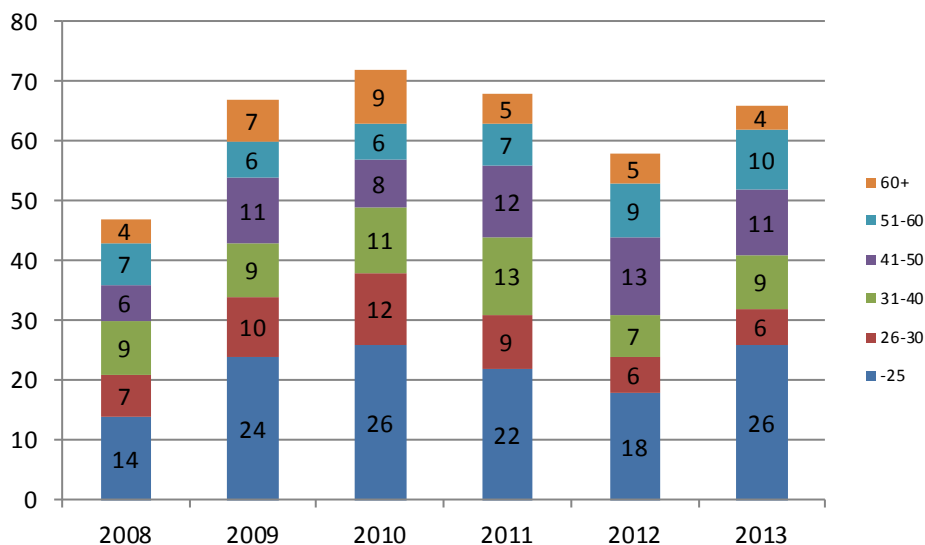
Verschillende leefloontrekkers zijn anderstalig en er wordt dan ook regelmatig de voorwaarde van het volgen van Nederlandse lessen opgelegd.

**Figuur 11: Evolutie categorie leefloondossiers per jaar**



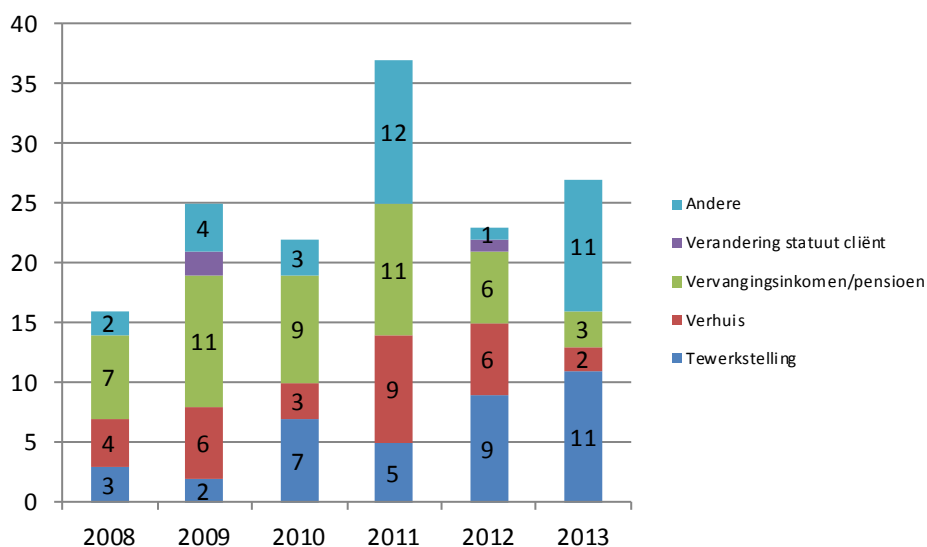
De problematiek van de alleenstaanden (en ook alleenstaande ouders) is meer prangend omdat deze over slechts één inkomen beschikken en er dus voor alle huishoudkosten alleen voor staan.

**Figuur 12: Evolutie verdeling over de leeftijdscategorieën van de leefloners**



We merken op dat ongeveer 25% 25 jaar of jonger is. Voor deze cliënten wordt er een Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie (GPMI) overeengekomen dat moet leiden naar een tewerkstelling, opleiding of studies.

**Figuur 13: Evolutie van de redenen van stopzetting bij leefloondossiers**



Het hangt in grote mate af van de capaciteiten van de leefloner of men tewerkgesteld kan worden in het reguliere circuit. Het aandeel stopzettingen omwille van tewerkstelling hangt ook voor een stuk samen met de beschikbaarheid van een maatschappelijk werker die gespecialiseerd is in het domein van de tewerkstelling. Die kan voor elke cliënt de meest geschikte benadering uitdokteren. Dit is een eerder tijdrovend proces, maar wel lonend op lange termijn. Voor 2013 is er terug een stijging van cliënten die konden stopgezet worden naar aanleiding van een tewerkstelling, zelfs na de bijna verdubbeling van het aantal dossiers in 2012

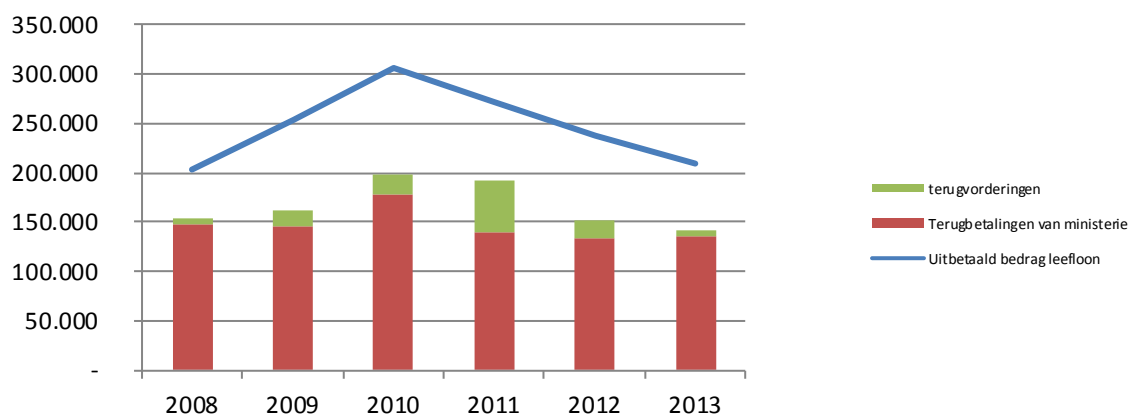


### Categorieën leefloon

Cat.	Omschrijving	Maandelijks bedrag (vanaf 01/12/2012)	Maandelijks bedrag (vanaf 01/09/2013)
A	Samenwonende persoon zonder kinderlast	534,22 EUR	544,91 EUR
B	Alleenstaande persoon	801,34 EUR	817,36 EUR
E	Gezin met kinderlast	1.068,45 EUR	1.089,82 EUR

In 2013 was er 1 verhoging. Overeenkomstig de toepassing van het wettelijk mechanisme voor de welvaartsaanpassing worden de jaarlijkse basisbedragen van het leefloon verhoogd met 2% vanaf 1 september 2013.

**Figuur 14: Evolutie van bedrag uitbetaald leefloon en bedrag toelage door de Staat**



### Percentages toelage door de Staat

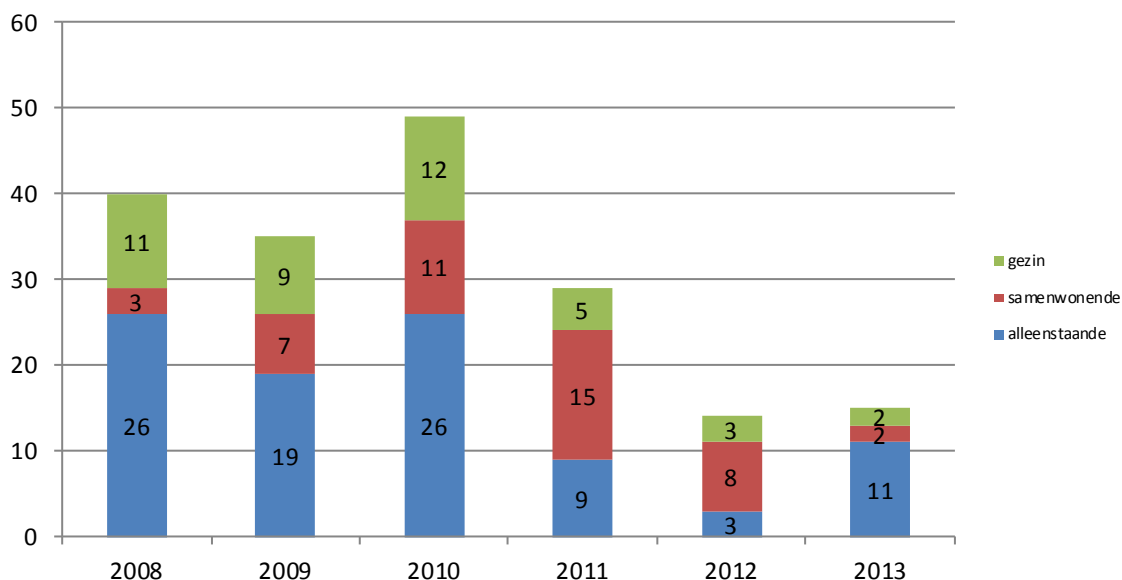
Het percentage<sup>2</sup> terugbetaald in 2013 was 67%. Dit is veel meer dan OK, in het budget ramen we 60%.

<sup>2</sup> Exclusief kosten en opbrengsten voor art.60§7

## 1.2.2 Kandidaat politiek vluchtelingen en “geregulariseerden”

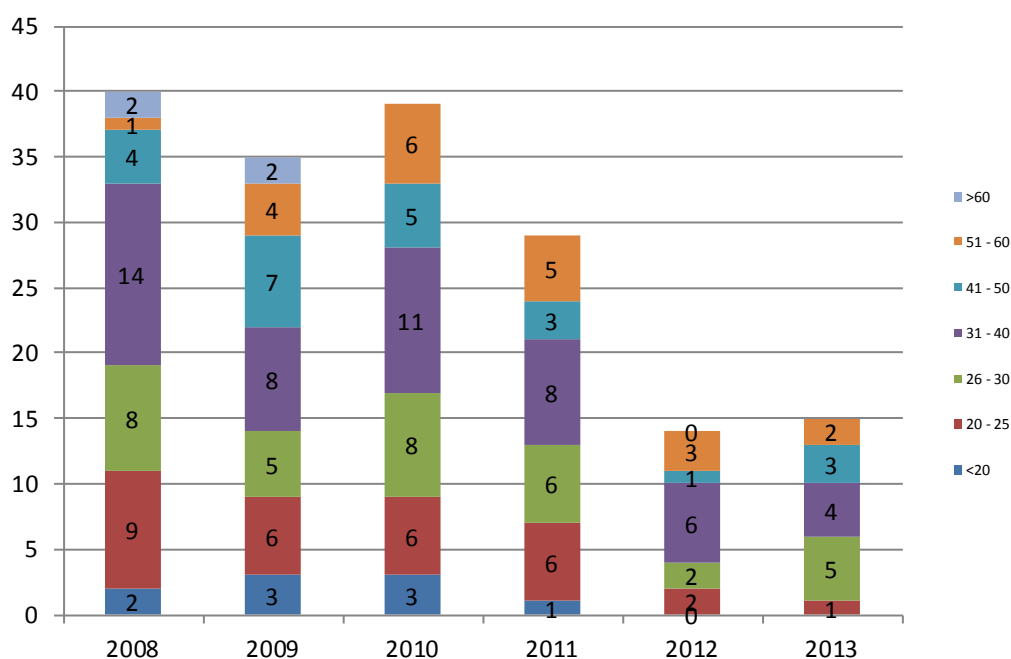
Er waren slechts 15 dossiers in 2013 die recht hadden op equivalent leefloon. Dit is een stabilisatie nadat in 2012 het op één na laagste aantal geregistreerde dossiers sinds het begin van de registratie in 1995 werd opgetekend, voor de massale instroom van 1998 tot en met 2001.

**Figuur 15: Evolutie van het aantal dossiers kandidaat politiek vluchteling per categorie**

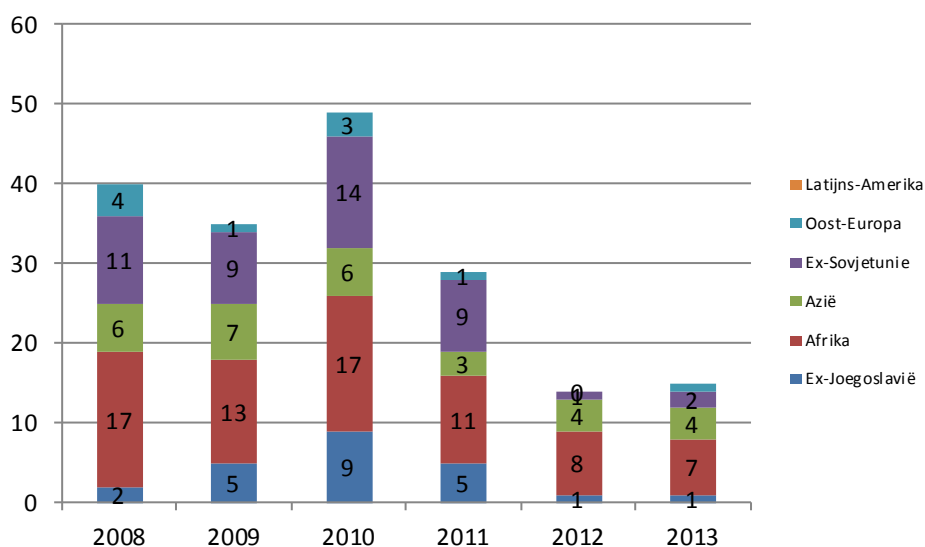


Vanaf 2007 was er een daling van het aantal dossier op te merken. De voornaamste verklaring hiervoor is dat het systeem van het spreidingsplan niet meer toegepast wordt, tenzij in uitzonderlijke gevallen. De nieuwe dossiers worden opgevangen enkel via de LOI-weg en via federale opvanginitiatieven van Fedasil. Alleen in uitzonderlijke gevallen kan er nog een dossier financiële steun gelijk aan leefloon toegekend worden door ons OCMW. Het is echter opmerkelijk dat we in 2013 veel meer dossiers van alleenstaande mannen hadden en veel minder dossiers van samenwonenden. Het aantal dossiers blijft ongeveer hetzelfde als in 2012 (één meer in vergelijking met 2012).

**Figuur 16: Evolutie van de verdeling over de verschillende leeftijdscategorieën bij de asielzoekers**



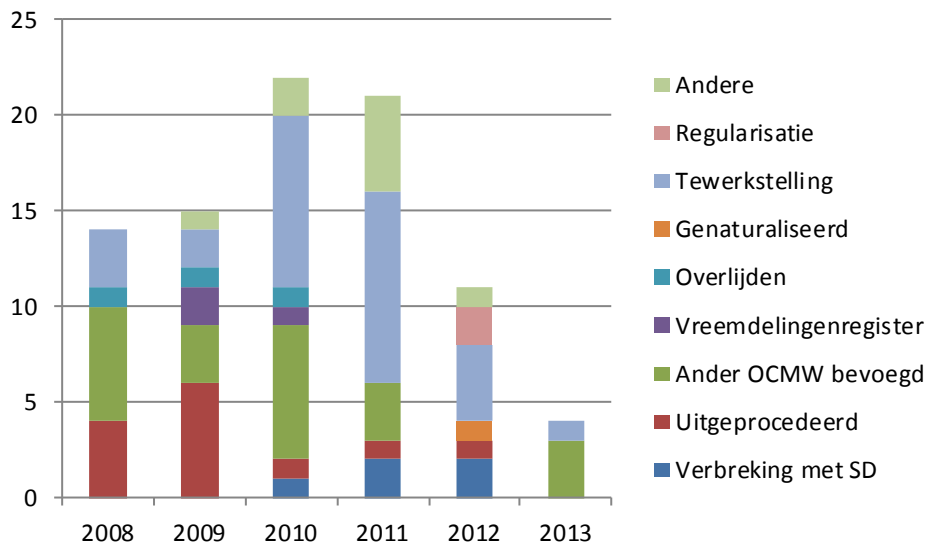
**Figuur 17: Evolutie van de nationaliteit van de asielzoekers**



In 2013 kwamen de meeste asielzoekers en geregulariseerden uit Afrika

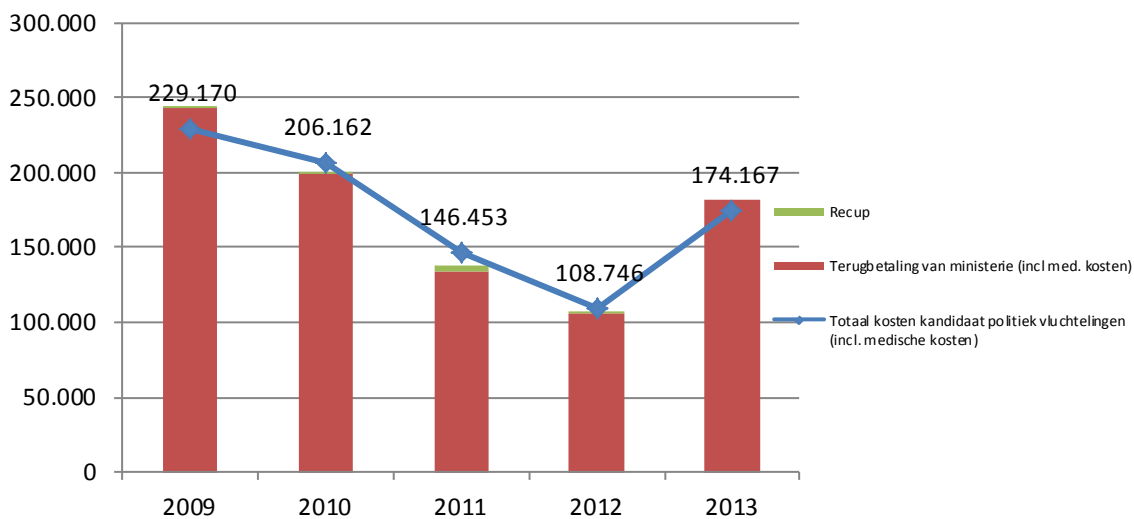
Afrika	7	Congo (2), Ghana, Rwanda, Burundi, Mauretanië, Kameroen
Azië	4	Syrië (2), Irak, Mongolië
Ex-Sovjetunie	2	Armenië, Rusland
Ex-Joegoslavië	1	Bosnië-Herzegovina
Oost-Europa	1	Polen

**Figuur 18: Evolutie van de reden van de stopzetting bij de asielzoekers**



In 2013 was 3x een verhuis uit de gemeente de reden van de stopzetting, 1 keer een tewerkstelling art.60§7.

**Figuur 19: Zicht op de totale uitbetaalde steun aan asielzoekers en de toelage door de Staat**



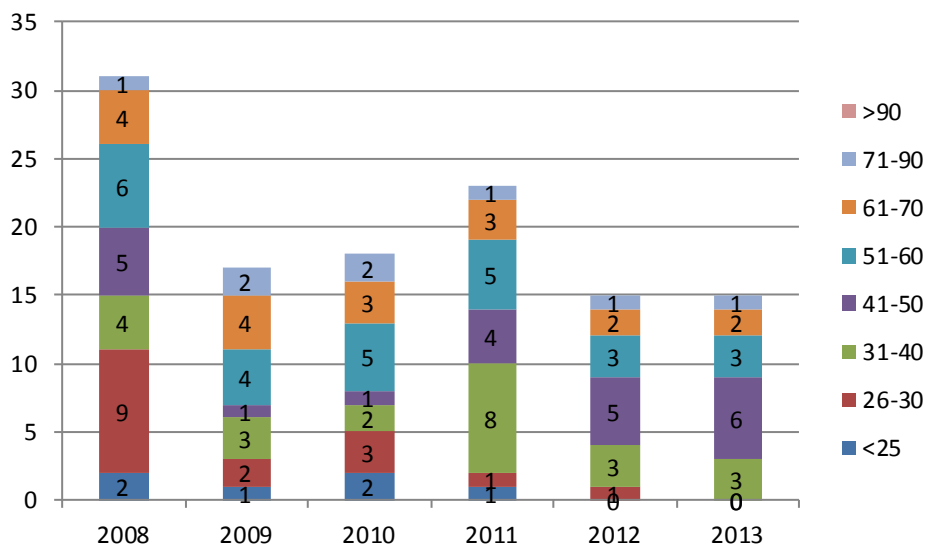
Er werd in 2013 voor een bedrag van bijna 7.560 EUR meer aan toelage ontvangen dan dat we kosten betaald hebben. (Dus er was ook nog een stuk ontvangst van vroegere periodes) Opvallend is de sterke toename van medische kosten (+54.580)(oftewel bijna een verdrievoudiging), ook de andere steun nam toe (+10.850)

De toename van de medische kosten is te verklaren doordat 1 cliënt voor meer dan 58.000 EUR aan ziekenhuisfacturen had.

### 1.2.3 Maandelijks bijkomende financiële steun<sup>3</sup>

In 2012 gebeurde het onderzoek en de bespreking van het richtingsbarema. De beslissing werd uitgesteld tot na de verkiezingen. In 2013 dan bleef het systeem van de voorgaande jaren gehandhaafd voor de berekening van de aanvullende steun. Een beslissing tot herziening van het systeem werd nog niet genomen.

**Figuur 20: Evolutie van het aantal cliënten maandelijks bijkomende steun volgens richtingsbarema verdeeld over de leeftijdscategorieën**

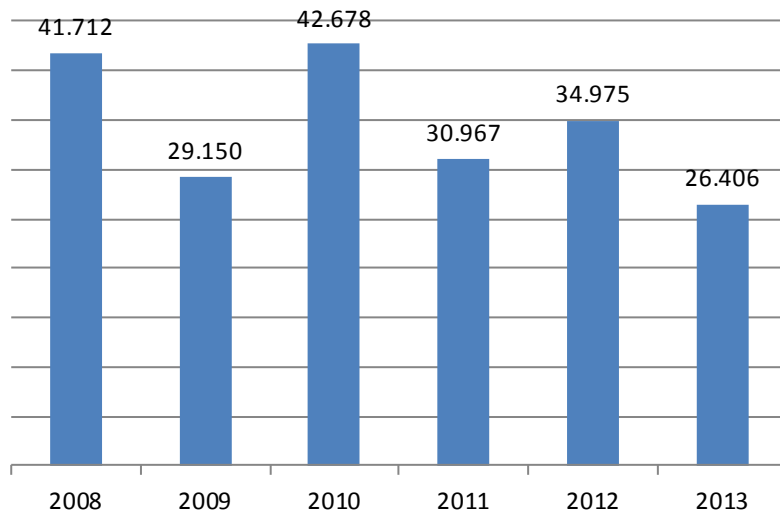


Het aantal cliënten die recht hadden op een maandelijks bijkomende steun bleef stabiel. Opvallend is dat er bij de jongste leeftijdscategorieën geen cliënten zijn.

<sup>3</sup> Mensen met een inkomen uit leefloon, ziekte-uitkeringen, werkloosheidsvergoedingen, loon, pensioen ..., die er niet in slagen hun maandelijks vaste kosten te betalen, kunnen een aanvraag indienen voor bijkomende maandelijks steun. Deze steun kan enkel aangevraagd worden door de inwoners van Kortenberg en is niet van toepassing voor de asielzoekers of geregulariseerden. Enkel in uitzonderlijke situaties kan er een extra financiële steun worden toegekend aan een asielzoeker of geregulariseerde bijvoorbeeld bij opname in een rusthuis, uitzonderlijk hoge medische kosten die niet terugbetaalbaar zijn, ...

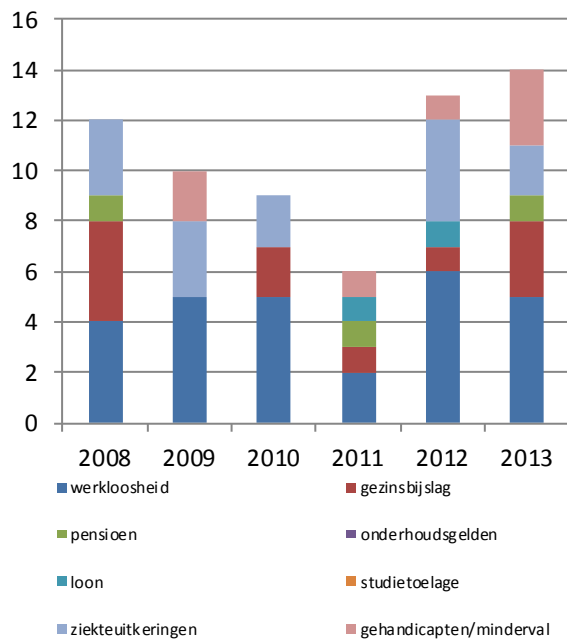
Deze steunverlening wordt berekend op basis van het richtingsbarema dat opgenomen werd in de "princiële gedragslijnen". Deze gedragslijnen werden door OCMW Kortenberg opgesteld en worden jaarlijks geëvalueerd en indien nodig bijgesteld. Aan de toepassing en de uitwerking van deze gedragslijnen worden jaarlijks aanpassingen gedaan, maar de grote krijtlijnen zijn sinds een aantal jaar uitgeschreven en blijven grotendeels ongewijzigd. De aanpassingen die gebeuren, gaan over indexeringen, nieuwe onderwerpen die mee worden opgenomen, bepaalde onderwerpen die verdwijnen, en/of aangepast worden, ... Voor de berekening wordt rekening gehouden met een aantal vaste uitgaven zoals huishuur, elektriciteit, verwarming, water, brandverzekering en medische kosten. Daarnaast wordt er per categorie een minimumbudget per maand voor variabele kosten berekend. Deze uitgaven worden vergeleken met het maandelijks inkomen. Indien de inkomsten lager liggen, kan de Raad een maandelijks financiële steun toestaan. Bij het toekennen van deze steun zal samen met de betrokkene een stappenplan worden uitgestippeld om het beschikbare inkomen in de mate van het mogelijke te verhogen door bijscholing, PWA-werk, tewerkstelling, aanvraag tegemoetkoming gehandicapten, zorgkas, ...

**Figuur 21: Evolutie van het totaal bedrag toegekende maandelijkse steun volgens richtingsbarema en andere steun in speciën**

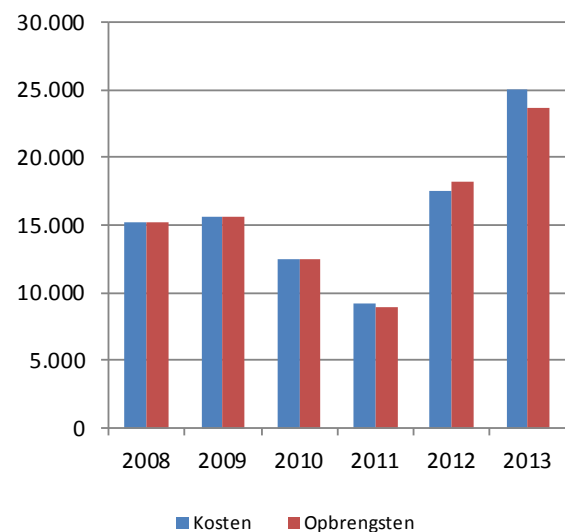


## 1.2.4 Voorschotten

**Figuur 22: Evolutie van de aard van de toegekende voorschotten**



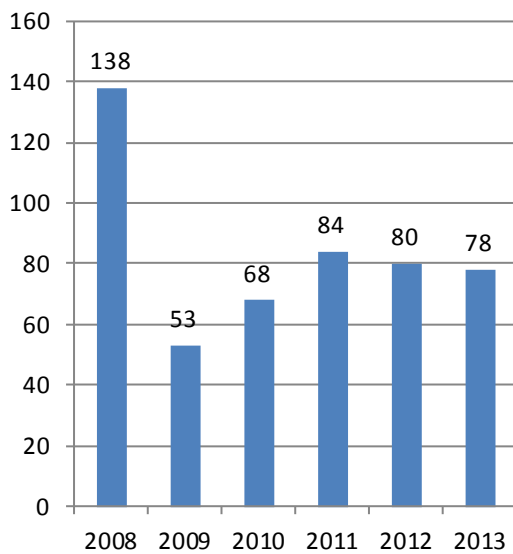
**Figuur 23: Evolutie van de toegekende en te recupereren bedragen aan voorschotten**



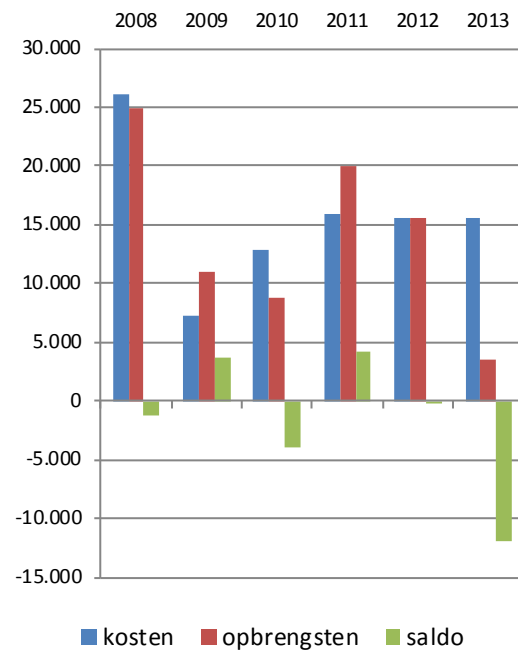
Het aantal dossiers blijft over de jaren heen relatief beperkt. Het hangt soms samen met achterstand op één of andere sociale zekerheidsdienst, maar in 2013 was dit niet het geval.

## 1.2.5 Verwarmingstoelage

**Figuur 24: Evolutie van het aantal toegekende verwarmingstoelages**



**Figuur 25: Evolutie van kosten, opbrengsten en saldo betreffende verwarmingstoelage**

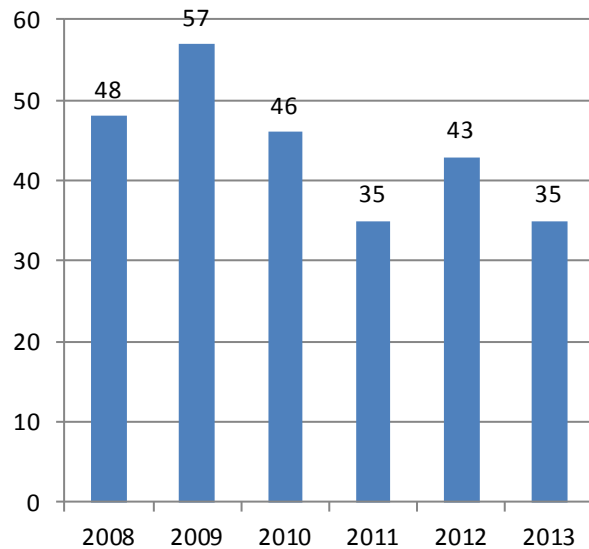


Het sociaal verwarmingsfonds biedt steun aan mensen die hun verwarmingsfactuur (mazout, petroleum of propaangas) moeilijk kunnen betalen en voldoen aan bepaalde voorwaarden. In 2013 bleven de energieprijzen stijgen.

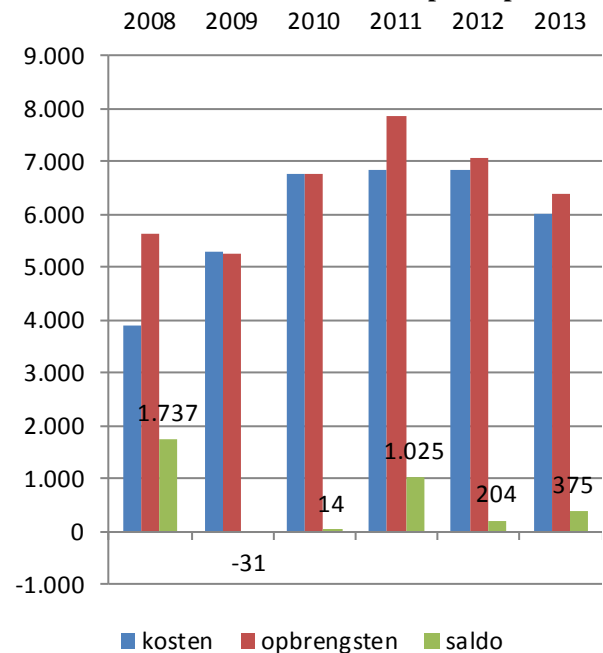
Normaal gezien zouden dit spiegelrekeningen moeten zijn. Doordat de Pod MI in de voorgaande jaren veranderd is van periode (aanvankelijk winterperiode, nadien volgens de kalenderjaren) is dit niet het geval. Er zit ook wat verschil op de boekjaren.

## 1.2.6 Steun voor socio-culturele ontplooiing “pretcheque”

**Figuur 26: Evolutie van het aantal cliënten die gebruik maken van subsidie voor socio-culturele participatie**



**Figuur 27: Evolutie van kosten, opbrengsten en resultaat betreffende socio-culturele participatie**



Deze subsidie wordt toegekend aan cliënten om hun sociale participatie en culturele en sportieve ontplooiing te bevorderen. Zoals speelpleinen, zwemtickets, toegangstickets voor toneelvoorstellingen, ...

Elke cliënt heeft recht op een bedrag van 50 EUR per gezinslid per jaar, zolang er middelen ter beschikking zijn. Ook voor schoolkampen of speelplein wordt een tussenkomst voorzien.

In 2013 werd een uitstap georganiseerd naar de grotten van Han.



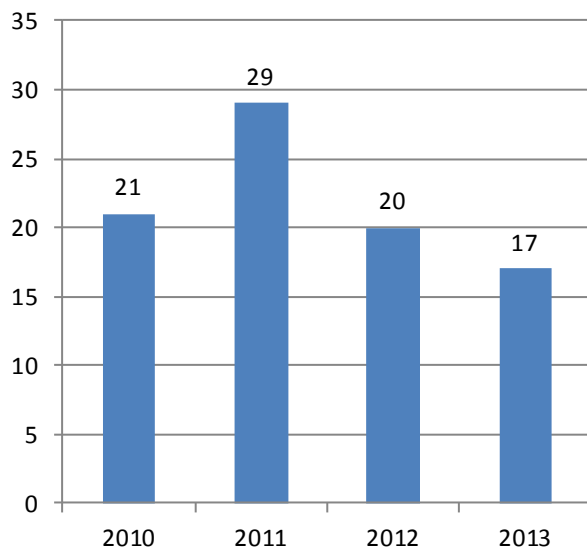


Ook werd er voor het eerst massaal gemobiliseerd om kinderen te doen deelnemen aan de speelpleinwerking. Waardoor er in plaats van 2 kinderen in 2012, in 2013 er 15 kinderen van 8 gezinnen deel namen aan de speelpleinwerking.



## Kinderarmoede

Figuur 28: Evolutie van het aantal cliënten die gebruik maken van subsidie kinderarmoede



Sinds 2010 wordt er door de Pod MI ook een extra-som vrijgemaakt voor de bestrijding van de kinderarmoede.

Deze toelage dient om de maatschappelijke integratie van kinderen van cliënten via deelname aan sociale programma's te bevorderen. Bv. schoolboeken, bijlessen, hoorapparaten, bril, ... Elke cliënt heeft recht op een bedrag van 50 EUR per gezinslid per jaar, zolang er middelen ter beschikking zijn.

In 2013 werden in Kortenberg 17 gezinnen hiermee ondersteund voor een totaal bedrag van 2.278 EUR.

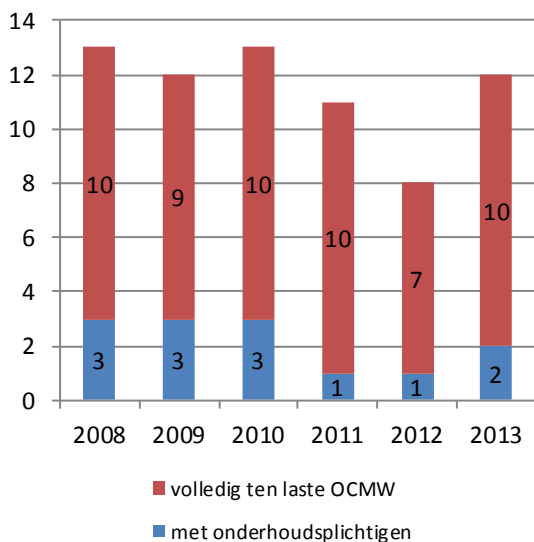
## 1.2.7 Verblijfskosten in woonzorgcentra (wzc)

Het aantal cliënten ten laste van het OCMW is in 2013 gestegen. Concreet gaat het over 4 nieuwe ten laste namens in 2013. De kostprijs van deze facturen zijn daarentegen gedaald ten opzichten van 2012.

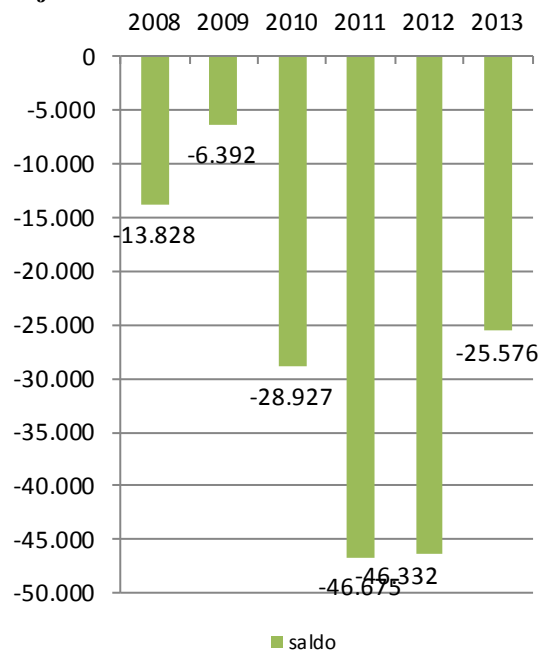
Voor het geheel van 12 dossiers is er slechts in 2 dossiers tussenkomsten van de onderhoudsplichtigen.

Er is sinds medio 2010 één persoon die in een duurder woonzorgcentrum verblijft en die bovendien nog veel extra-kosten genereert qua ziekenvervoer en ziekenhuis. Er werd bekeken of in de gedragslijnen iets dient uitgewerkt onder andere rond duurder woonzorgcentra, hier werd heel intensief rond gewerkt in 2013 toch werden de concrete beslissing hieromtrent pas genomen in 2014.

**Figuur 29: Evolutie van het aantal dossiers voor bewoners wzc waarbij het OCMW tussenkwam in de kosten**



**Figuur 30: Evolutie van de tussenkomst in verblijfsfacturen van wzc<sup>4</sup>**



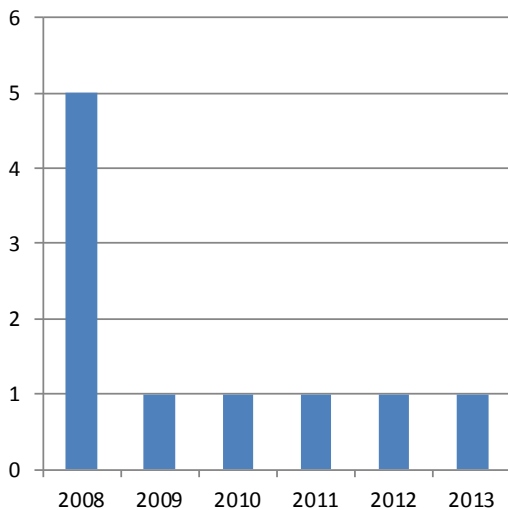
Voor 2013 is het aantal cliënten gestegen van 8 naar 12 maar de nettokost voor het OCMW is na de stijging van 2012 terug op het niveau van 2010.

<sup>4</sup> Kosten en opbrengsten wordt niet apart weergegeven omdat in 2011 een andere boekhoudkundige verwerking (met compensaties) gebeurde waardoor vergelijking alleen nog op saldo-niveau betekenis heeft.

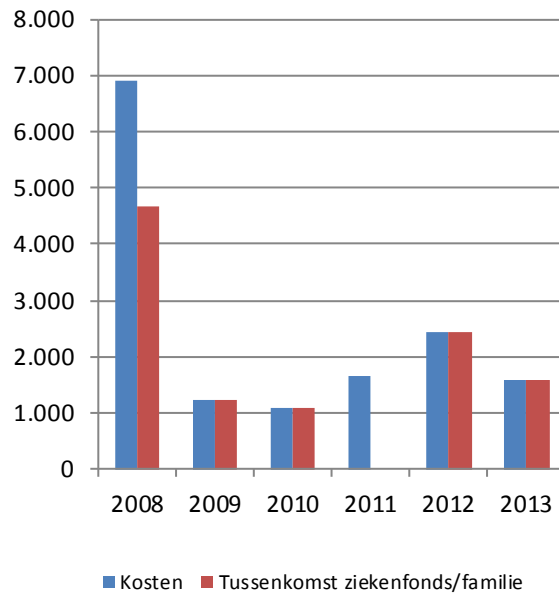
## 1.2.8 Begrafeniskosten

In 2013 werd er 1 keer begrafeniskosten ten laste genomen. Het betrof één van de personen die voordien met een betalingsverbintenis van het OCMW in een woonzorgcentrum verbleef.

**Figuur 31: Evolutie van het aantal begrafenissen ten laste van het OCMW**



**Figuur 32: Evolutie van de begrafeniskosten ten laste van het OCMW**



In 2013 werd het volledige bedrag terug te vorderen gesteld omdat dit normaal volledig zal kunnen gerecupereerd worden. Het betreft weliswaar een “onbeheerde nalatenschap” waardoor het dossier in handen is van een curator en opgevolgd wordt door de financieel beheerder. De effectieve inning is dus nog in het vooruitzicht.

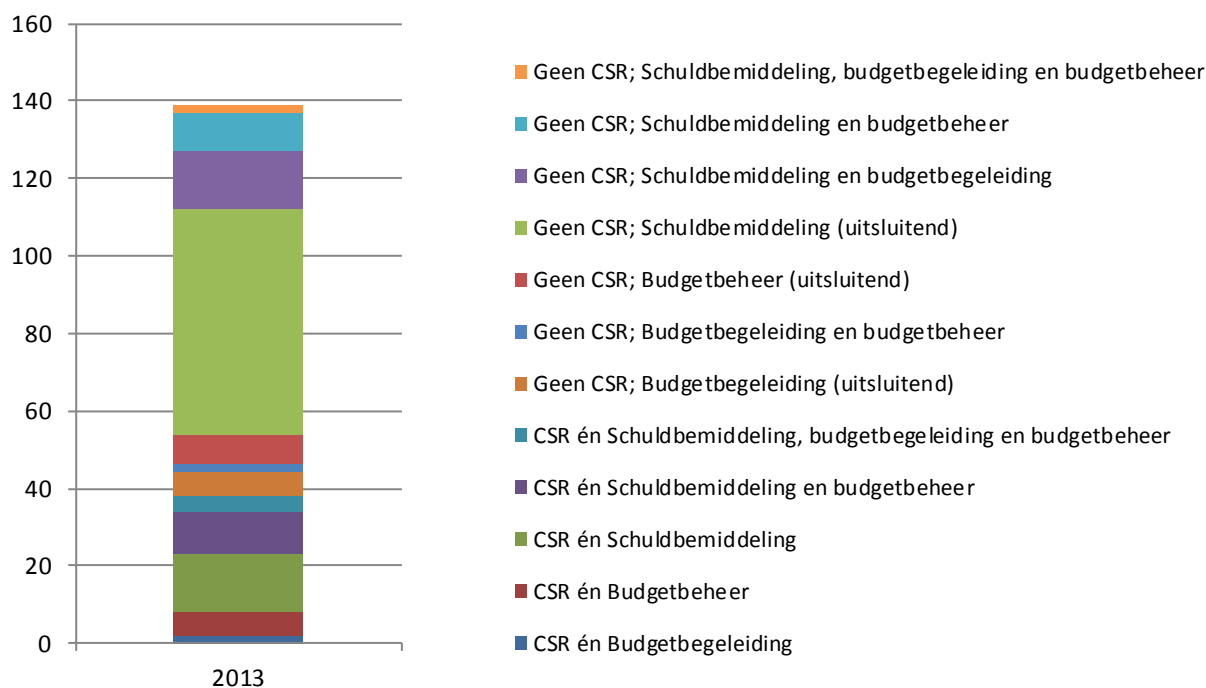
Begravenissen worden altijd volbracht volgens de bepalingen in de “gedragslijnen”.

## 2 Dienst schuldbemiddeling

Zodra er zich een schuld betreffende consumentenkrediet in het totale schuldenpakket van de cliënt bevindt, spreken we over ‘schuldbemiddeling’<sup>5</sup>. Om aan schuldbemiddeling te doen moet men erkend zijn als dienst. Cliënten met meerdere schulden kunnen in budgetbegeleiding of –beheer komen, maar steeds op vrijwillige basis.

Doordat in 2013 een nieuw registratiesysteem werd opgelegd, is het niet mogelijk om te vergelijken met de vorige jaren.

**Figuur 33: Evolutie van de aard van budgetbegeleiding**



Sommige cliënten komen slechts eenmalig langs voor de bemiddeling bij een schuldeiser voor een afbetalingsplan. De meeste cliënten die langskomen hebben echter een grote schuldenberg en kunnen dan na aftoetsing van hun vraag en de noodzakelijkheid in budgetbegeleiding of budgetbeheer komen.

Budgetbeheer wordt niet meer zomaar op vraag onmiddellijk opgestart. Er worden eerst een aantal gesprekken gehouden met de betrokkenen waarbij gevraagd wordt om meer info binnen te brengen rond hun schuldenproblematiek. Zo kan het OCMW hun motivatie aftoetsen

<sup>5</sup> Budgetbegeleiding: De cliënt wordt geholpen bij het beheer van zijn budget. Er wordt een planning opgemaakt en advies gegeven. De cliënt blijft zelf zijn geld beheren en is zelf verantwoordelijk voor het uitvoeren van de opgemaakte planning.

Budgetbeheer: Het volledige inkomen wordt beheerd door het OCMW. Alle financiële verrichtingen worden door het OCMW uitgevoerd en de cliënt ontvangt een leefgeld.

Collectieve schuldenregeling: Bij collectieve schuldenregeling wordt het dossier uit de minnelijke en vrijblijvende onderhandelingen gelicht en aan de arbeidsrechter voorgelegd.

en nagaan of ze bereid zijn om regelmatig contact te onderhouden met het OCMW. Afhankelijk hiervan haken sommige mensen af, soms leidt dit tot een budgetbegeleiding – en/of beheer.

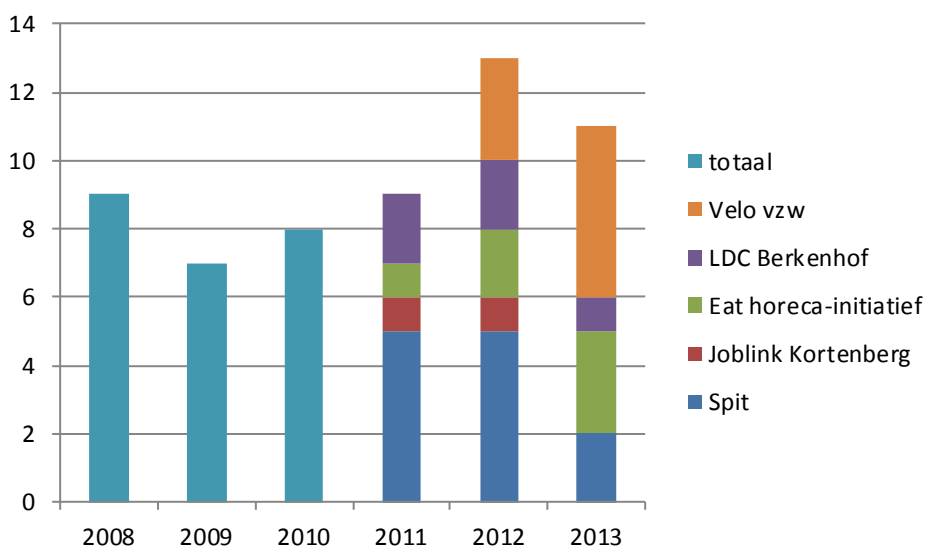
### 3 Tewerkstelling

#### 3.1 Art. 60 §7 van de OCMW-wet

Het OCMW had in 2013 een samenwerking met:

- Kringloopcentrum Spit te Heverlee,
- EAT vzw te Brussel,
- Velo vzw
- Lokaal Dienstencentrum OCMW Kortenberg Berkenhof

**Figuur 34: Evolutie van het aantal tewerkstellingen art.60§7 en de plaats van tewerkstelling**

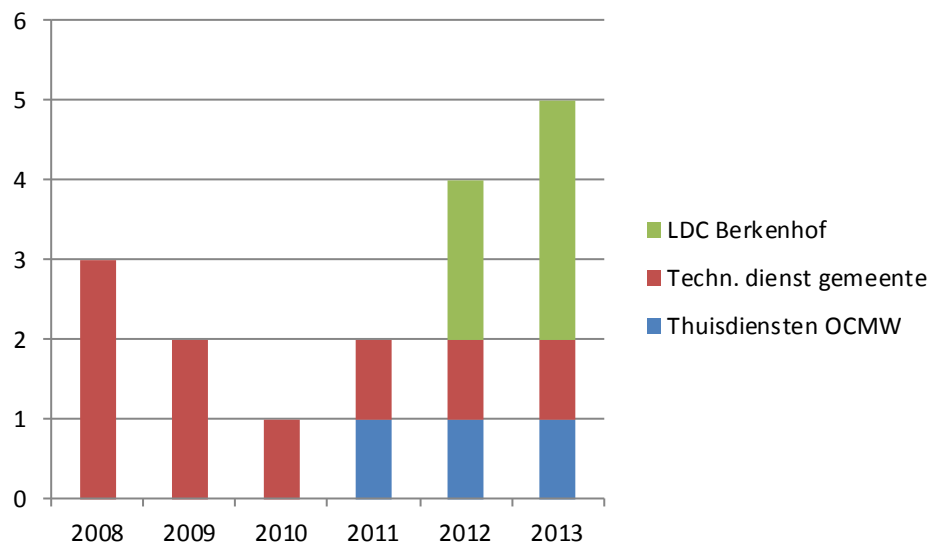


In 2013 hadden we recht op een subsidie goed voor vijf tewerkstellingen art. 60 §7 sociale economie. Deze 5 plaatsen werden in 2013 consequent ingevuld. Er waren 3 negatieve beëindigingen en één positieve beëindiging in 2013. De andere tewerkstellingen lopen verder over 2014.

### 3.2 Vrijwilligerswerk voor kandidaten Politiek Vluchtelingen of Leefloners

In 2013 hielp er 1 leefloner als vrijwilliger op de technische dienst van de gemeente en 2 leefloners en 1 steun gelijk aan leefloon (asielzoeker) als vrijwilliger in het dienstencentrum. 1 bewoner van het LOI (asielzoeker) werkte mee als klusjesman in de klusjesdienst.

**Figuur 35: Evolutie van het aantal cliënten die als vrijwilliger tewerkgesteld worden**



## 4 Huisvesting

### Meerjarenplanning: acties voor 2013

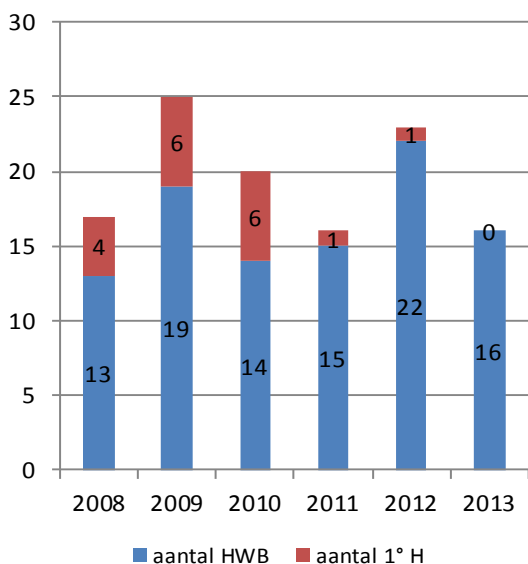
nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
412	Samenwerking met milieudienst rond vorming energie	2 gerealiseerde vormen	2	2	100%
511	Uitbouw samenwerking met Oude Abdij	afstemmingsgesprekken, contracten, uitwerken samenwerking	3	0	0%
521	Eigen patrimonium opwaarderen (Kwerpsebaan 358)	uitvoering werken	16	7	40%

Het OCMW besliste eind 2012 om geen verdere samenwerking met de Oude Abdij uit te bouwen. In 2013 werd verder gewerkt aan de doorgangswoningen in de Kwerpsebaan 358. De afwerking is voorzien tegen eind 2014.

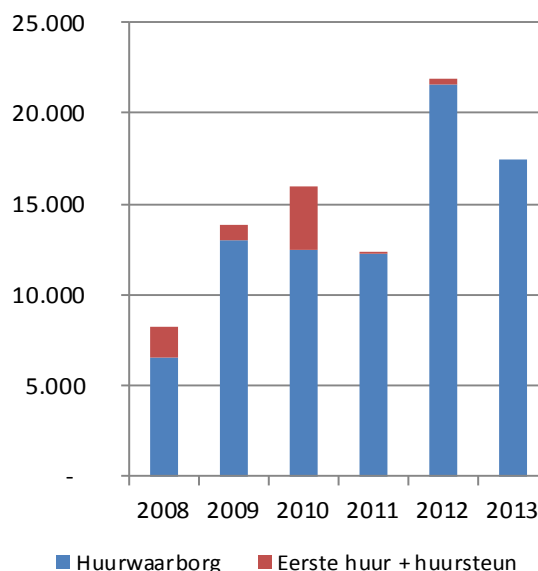
### 4.1 Tussenkomst in huur en huurwaarborg

In de gedragslijnen werd de steun voor eerste huur niet meer voorzien vanaf 2011. Bevraging in onze dossiers heeft uitgewezen dat mensen die een huurwaarborg nodig hebben meestal in een situatie verkeren waarbij ze door omstandigheden van uithuiszetting of andere maatregelen geen recht meer hebben op hun vorige waarborg.

**Figuur 36: Evolutie van het aantal toegekende huurwaarborgen en eerste huur**



**Figuur 37: Evolutie van de kosten voor steun betreffende huurwaarborgen en eerste huur**



Deze cijfers zijn inclusief de steun voor huurwaarborgen voor de bewoners van onze eigen sociale woningen en noodopvang. Daarom blijft dit cijfer relatief hoog.



Bij een steunaanvraag wordt, gedurende 6 maanden, de reële hogere huurprijs meegerekend als vaste kost. Nadien worden de maximale bedragen van onderstaande tabel in aanmerking genomen. In 2013 werden deze bedragen niet geïndexeerd.

	<b>Huurwaarborg</b>	<b>Eerste huur</b>
Alleenstaande	822,08 EUR	411,04 EUR
Gezin zonder kinderen	1027,60 EUR	513,80 EUR
Gezin of alleenstaande met kinderen	1233,12 EUR	616,56 EUR

In principe moet er voor een huurwaarborg een krediet aangeaan worden bij de bank waar men zijn rekening heeft, maar in de praktijk krijgt ons cliënteel nog vaak een negatief advies.

## 4.2 Doorgangswoning (noodwoning)

Een doorgangswoning is een noodoplossing voor inwoners van Kortenberg die op straat staan en geen andere woonst kunnen vinden. Gezien we over noodopvang spreken, gaat het over tijdelijke opvang van enkele dagen met een maximum verblijf van 3 maanden. In deze periode moeten de bewoners intensief naar permanente huisvesting zoeken. Zij worden in deze zoektocht begeleid door onze dienst huisvesting.

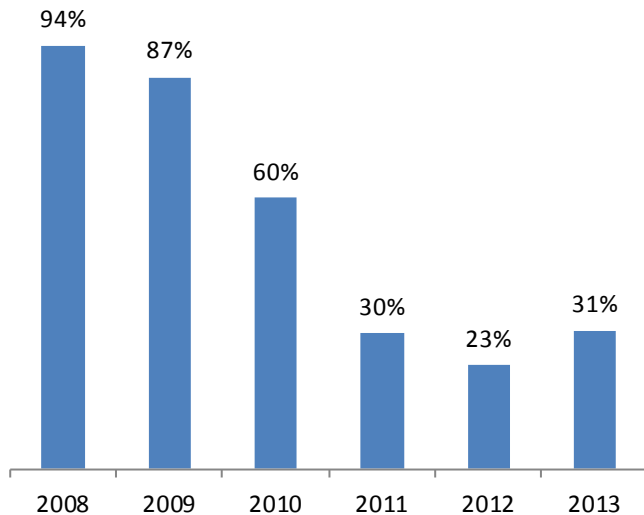


Kwerpsebaan 362 (links) en 358 (rechts)

In 2013 had het OCMW van Kortenberg 1 doorgangswoning voor noodopvang: Kwerpsebaan 362, waarin er 3 woongelegenheden zijn voor noodopvang. In 2013 verbleven 5 huishoudens (alleenstanders) voor kortere tijd in de noodopvang. De Kwerpsebaan 358/1 (gelijkvloers) is eveneens bedoeld voor noodopvang maar deze is buiten gebruik omwille van renovatie om problemen met opstijgend vocht te verhelpen.

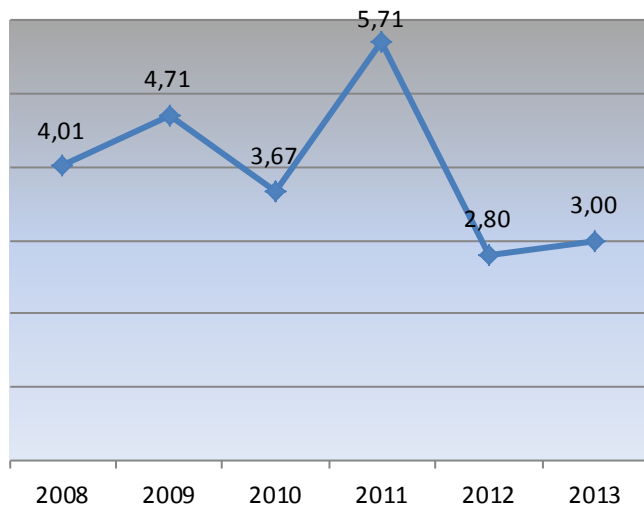
Kwerpsebaan 362 (1, 2, 3)	Gemeenschappelijke Noodwoning	3 kamers voor 1-3 personen
Kwerpsebaan 358 (gelijkvloers)	Gemeenschappelijke Noodwoning	(renovatie)

**Figuur 38: Evolutie van de bezettingsgraad van de doorgangswoning (noodopvang)**



In 2013 is de bezettingsgraad gestegen omdat meer bewoners van Kortenberg zich in een acute huisvestingssituatie bevinden en geen huisvesting vinden op de privé markt. (niet-bezetting van Kwerpsebaan 358 is meegerekend, anders zou een bezettingsgraad van 41%).

**Figuur 39: Evolutie van de gemiddelde huurperiode (in maanden) in de doorgangswoningen**



In 2013 waren er 5 noodhuurders, 4 voor een periode van 2 tot 3 maanden en 1 oudere persoon die eind 2013 reeds 4,5 maanden verbleef in noodopvang.

### 4.3 Opvangwoningen – sociale huisvesting

Opvangwoningen zijn woningen die door het OCMW gehuurd worden. Het OCMW stelt ze dan ter beschikking van hulpbehoevenden. Een opvangwoning kan een tijdelijke terbeschikkingstelling zijn, maar kan voor een langere periode. We spreken van individuele of gemeenschappelijke opvangwoningen.

Individuele opvangwoningen zijn woningen waar slechts één gezin woont.

De individuele woningen hebben een groter zelfstandigheidgehalte, gezien de bewoners de vaste kosten zelf ten laste nemen. Om afspraken rond de bewoning vast te leggen, heeft het OCMW de regels opgenomen in een huishoudelijk reglement.

Bij de gemeenschappelijke opvangwoningen is een strikte begeleiding noodzakelijk. Gezien de samenwoning en de verschillende levenssituaties van de bewoners is het noodzakelijk dat het huishoudelijk reglement door de bewoners wordt nageleefd.

De samenwoning bij gemeenschappelijke woningen wordt bemoeilijkt door:

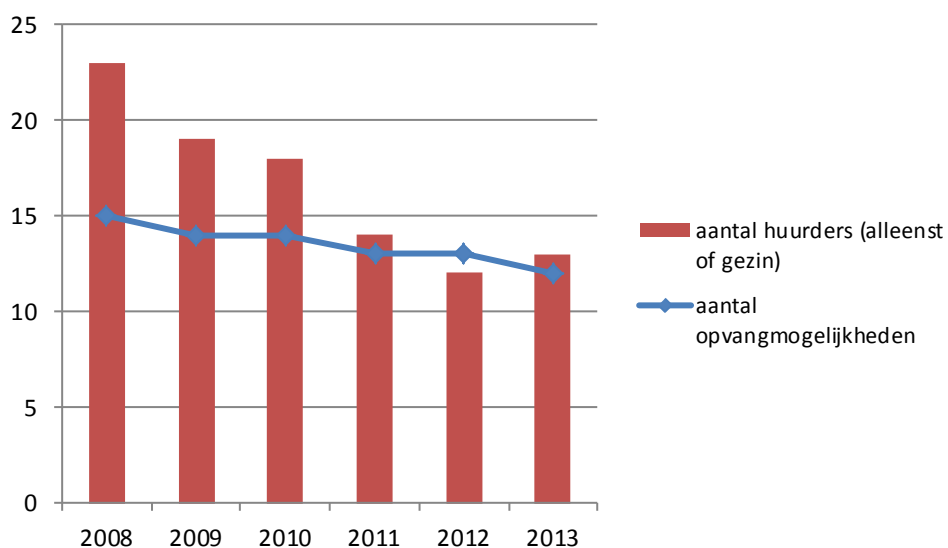
- snel opeenvolgende wisseling van de bewoners;
- verschillende levenswijze van de bewoners;
- verschillende culturen die samenwonen.

In 2013 had het OCMW het beheer van 12 opvangwoonegelegenheden.

Dekenijstraat 17/4	Appartement	1 persoon of koppel
Zavelstraat 109 (1) (2) (3+4)	Gemeenschappelijke opvangwoning	3 kamers voor 1 persoon of koppel
Leuvensesteenweg 875/1	Appartement	1 persoon of koppel
Leuvensesteenweg 875/2	Appartement	1 persoon of koppel
Leuvensesteenweg 875/4	Appartement	1 persoon of koppel
Kwerpsebaan 358 (2 t/m 5)	Gemeenschappelijke Opvangwoning	4 kamers voor 1 persoon (358/1 was overgegaan naar noodopvang)
Kwerpsebaan 362 (studio)	Gemeenschappelijke Opvangwoning	1 studio voor 1-3 personen

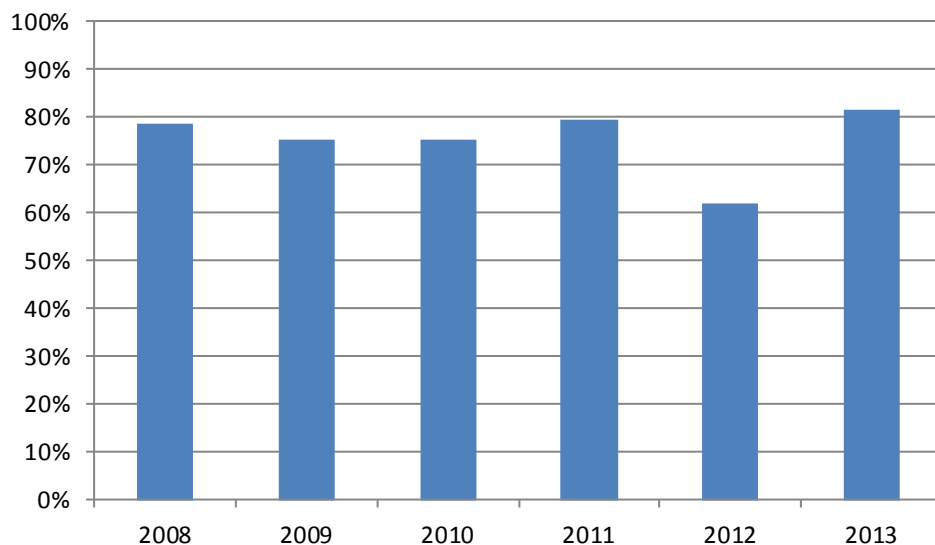
In 2013 zijn er geen opvangwoonegelegenheden gestopt en ook geen nieuwe bij gekomen.

**Figuur 40: Evolutie van het aantal opvangwoningen en van het aantal cliënten daarin**



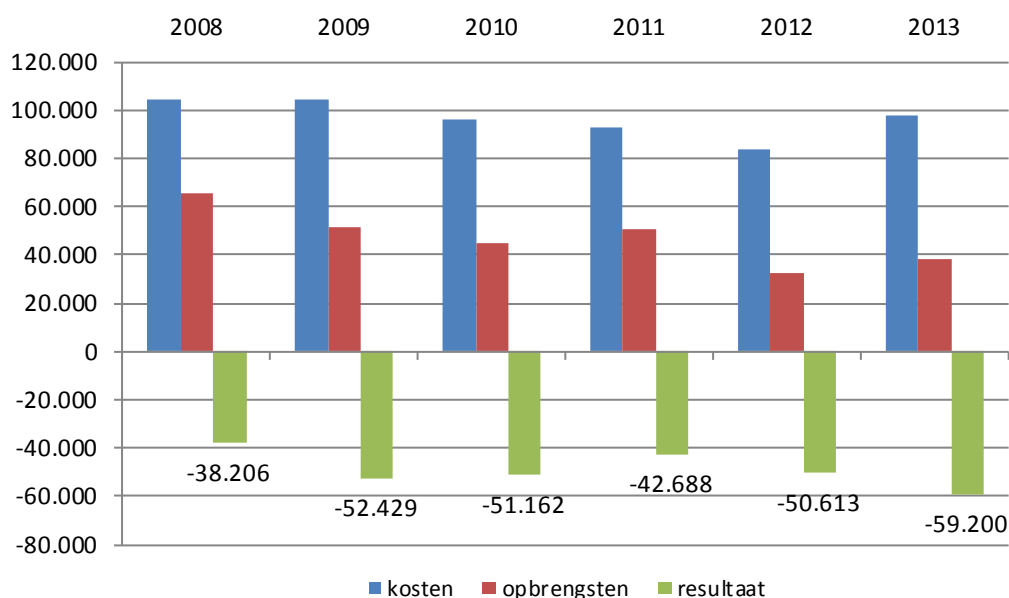
Het aantal opvangplaatsen is onveranderd gebleven.

**Figuur 41: Evolutie van de bezetting in de opvangwoningen**



We hebben de indruk dat de problematiek van de huisvesting blijft verergeren. Zelfs voor “modale” personen is het moeilijk om een betaalbare woning te vinden in Kortenberg. Ook de grote renovatiewerken aan enkele kamers spelen een rol in de bezetting. Daarnaast speelt eveneens het feit dat gemeenschappelijke woonegelegenheden minder aantrekkelijk zijn voor kandidaat-huurders. De (figuurlijke) drempel is hoger en deze woonegelegenheden worden enkel opgevuld in uiterste nood.

**Figuur 42: Evolutie van kosten<sup>6</sup>, opbrengsten en resultaat van de sociale huisvesting**



Minder goede resultaat van 2013 is een resultaat van vooral hogere interne facturatie loonkosten (+12.000 EUR).

<sup>6</sup> (de kosten van interne facturatie (gedeelte loon van de maatschappelijk werkster) en afschrijvingskosten zijn nu wel opgenomen in de kosten)

## 4.4 Bejaardenwoningen



Vernieuwde bejaardenwoning langs de Curegemstraat

De 9 bejaardenwoningen in de Curegemstraat te Erps-Kwerps zijn bewoond door bejaarde echtparen of alleenstaande bejaarden. De bejaardenwoningen worden beheerd door het OCMW van Kortenberg en zijn dicht bij het centrum van de deelgemeente Erps-Kwerps gelegen.

In 2013 was er geen verloop en een maximale bezetting.  
In totaal woonden er 10 mensen in de woningen,  
waarvan 1 echtpaar en 8 alleenstaanden.



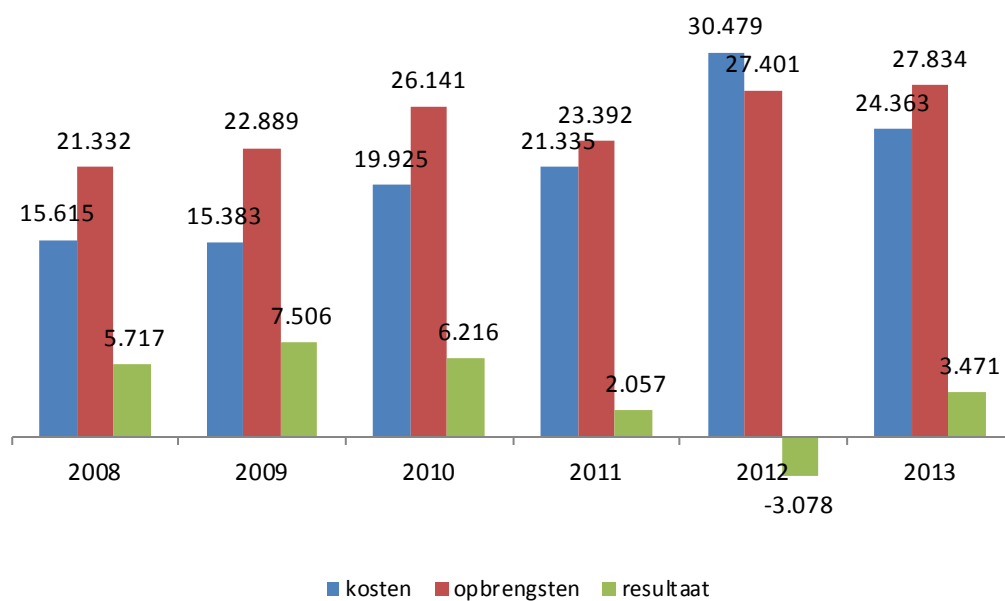
Bejaardenwoningen langs de Curegemstraat

### **Uitgevoerde werken in 2013**

Een bewoner had nood aan ene aangepaste douche met lage drempel. Dit werd gerealiseerd in 2013. Deze aanpassing van de douche wordt in de toekomst eveneens in de andere woningen voorzien.

Daarnaast werden er voor de aanleg van de parkeerplaatsen offertes opgevraagd en een aannemer aangesteld.

**Figuur 43: Evolutie van kosten, opbrengsten en resultaat van de bejaardenwoningen**



Terug lagere kosten (-7.750) voor onderhouds- en herstellingswerken na de verhoging van 2012 (+9.300). Daarnaast hogere kosten van interne facturatie loonkosten (+1.790).

## 5 Juridische dienst

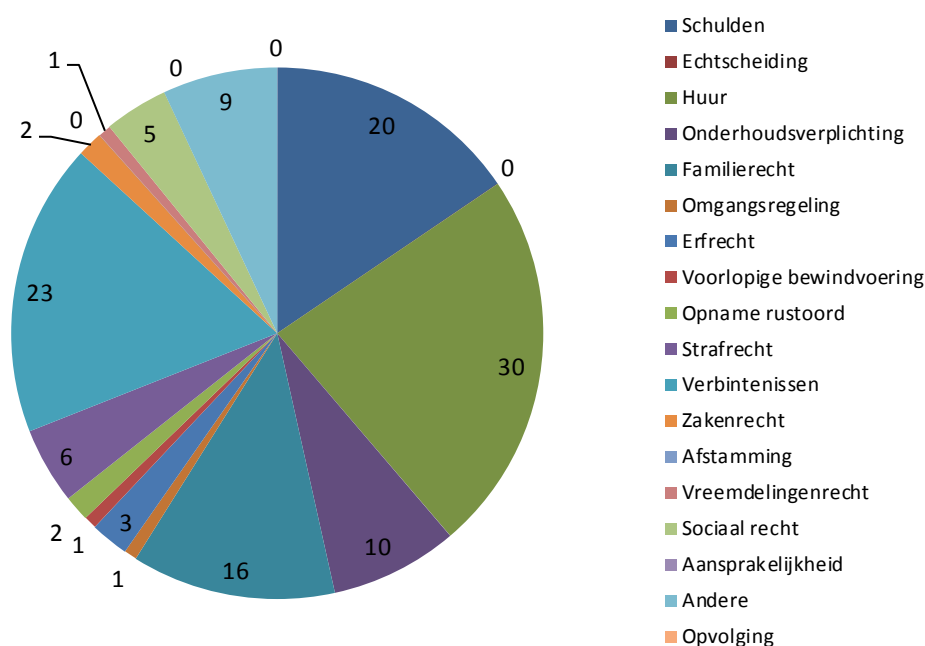
Sinds 2008 is de juridische dienstverlening vanuit SOCiAL georganiseerd<sup>7</sup>.

### 5.1 Eerstelijnsadvies door juristen van SOCiAL

In 2013 werd de dienstverlening afgenomen bij SOCiAL voor 1 dag per week, telkens de maandag. Er worden 7u60 per maandag gepresteerd maar omwille van de flexibiliteit van de samenwerking met organisatie SOCiAL is de jurist ook bereikbaar voor het OCMW zowel per mail als telefonisch op de andere dagen van de week. Fysieke aanwezigheid enkel op maandag. In de voormiddag wordt er telkens (eerstelijns) advies verleent aan de inwoners van de Gemeente Kortenberg. Dit betreft advies aan alle inwoners ongeacht het inkomen. De jurist is soms verhinderd door bezoek aan de rechtbank, intervisie, vakantie, opleiding, ... Op die momenten is er geen zitdag. Voor dringende zaken worden de collega-juristen telefonisch gecontacteerd. In de namiddag wordt de nadruk gelegd op ondersteuning van de Sociale Dienst, alsook de andere diensten van het OCMW.

In 2013 werden er 129 vragen in de eerstelijnsdienst behandeld door de juristen. Dit is een daling van 36% ten opzichte van 2012.

Figuur 44: Verdeling van de vragen van burgers per rechtsdomein



### 5.2 Eerstelijnsadvies door advocaten door Bureau voor Juridische Bijstand

<sup>7</sup> 7 OCMW's in Vlaams-Brabant (i.c. Herent, Begijnendijk, Hoegaarden, Kampenhout, Kortenberg, Landen en Rotselaar) hebben in 2007 de handen in elkaar geslagen en zich verenigd. Het doel van deze vereniging is om een aantal OCMW-taken uit te voeren, waarbij alle aangesloten OCMW's ten volle kunnen genieten van de schaalvoordelen die dit initiatief biedt. Ondertussen is de vereniging gegroeid tot 13 leden.

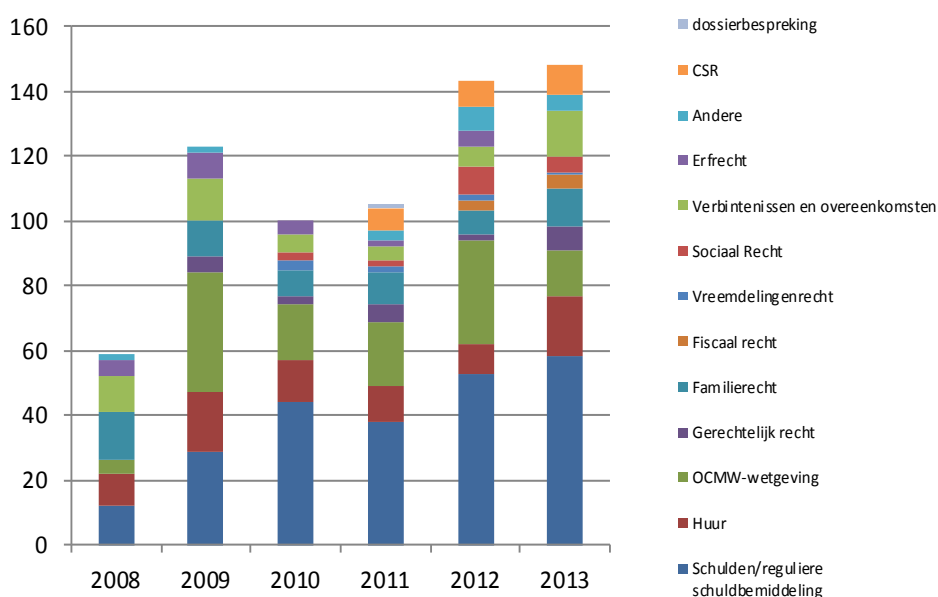
De zittingen vonden plaats op de 1<sup>e</sup> maandag van de maand 15.30-16.30u.. In juli en augustus zijn er geen zittingen.

Er werden ook dit jaar geen registratiegegevens ontvangen van deze dienst.

### 5.3 Intern advies aan medewerkers van het OCMW en de raad door de juristen van SOCiAL

Dit is advies dat aan de maatschappelijk werkers van de sociale dienst wordt gegeven alsook de adviezen aan andere personen binnen het OCMW, ook informatie verschaffen aan de beleidsorganen van het OCMW, aan de voorzitter, aan de secretaris en/of aan de ontvanger.

**Figuur 45: Evolutie van de interne vragen per rechtsdomein (aantallen)**



Net als vorig jaar is de toename van het aantal dossiers betreffende schulden of reguliere schuldbemiddeling is nog steeds een algemene tendens. De cijfers van de Nationale Bank bevestigen dat er nog nooit zoveel mensen in collectieve schuldenregeling zijn geweest en waren er nog nooit zoveel aanvragen. Het aantal faillissementen is ook enorm gestegen in verschillende sectoren. Ook zelfstandigen in problemen vinden hun weg naar het OCMW. Dit betekent een bijkomende specialisatie voor het OCMW.

SOCiAL profileert zich actief in deze schuldenmaterie. De juristen hebben allen de opleiding schuldbemiddelaar van het Vlaams Centrum voor Schuldenlast afgerond evenals de bijkomende modules zoals: Nieuwe Wet Consumentenkredieten, Beslag en executie, Verjaring en Zelfstandigen met Schulden. Vanuit een betrokken samenwerking met de Sociale Dienst worden de dossier opgevolgd en afgehandeld.

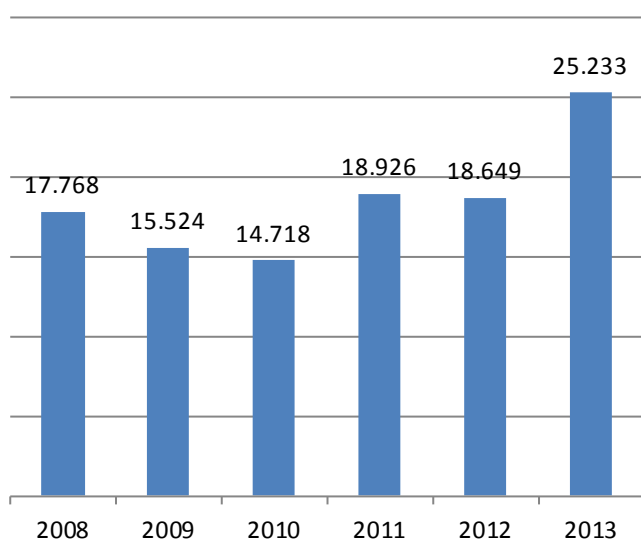
De schuldenproblematiek is eigenlijk onderdeel van de kerntaak van het OCMW: mensen met financiële problemen helpen – andere mensen kunnen zich immers tot de privémarkt wenden. De visie van de VVSG en het Vlaams Centrum voor Schuldbemiddeling hieromtrent is die van een “tandem” met maatschappelijk werker en jurist. De jurist ontfermt zich over de grondigheid en de schuldbemiddeling en de maatschappelijk werker die zich ontfermt over de sociale begeleiding.



Het OCMW met een erkende dienst schuldbemiddeling is gemachtigd om zelf een verzoekschrift collectieve schuldenregeling op te stellen. Het OCMW Kortenberg heeft zo een erkende dienst voor schuldbemiddeling maar vanuit beleidsoverweging werd beslist om de verzoekschriften te laten opstellen door gespecialiseerde advocaten in het kader van de kosteloze juridische bijstand (pro deo systeem). Hierdoor wordt heel wat werk uitgespaard en kan de jurist zich met minder uren dan de vorige jaren toch blijven focussen op de ondersteuning van de Sociale Dienst. De dossiers worden binnen de dienst wel opgevolgd.

In 2013 zorgde de jurist 1x voor een vertegenwoordiging van het OCMW in het vredegerecht en 4x in de arbeidsrechtbank.

**Figuur 46: Evolutie van de kosten voor de juridische dienst**



In 2012 waren de kosten lager omdat er nog een negatieve afrekening (teruggave) was voor 2011. Terwijl er in 2013 een positieve afrekening was (extra kost). Dat verklaart het grote verschil tussen 2012 en 2013

## 6 Thuisdiensten

### Meerjarenplanning: acties voor 2013

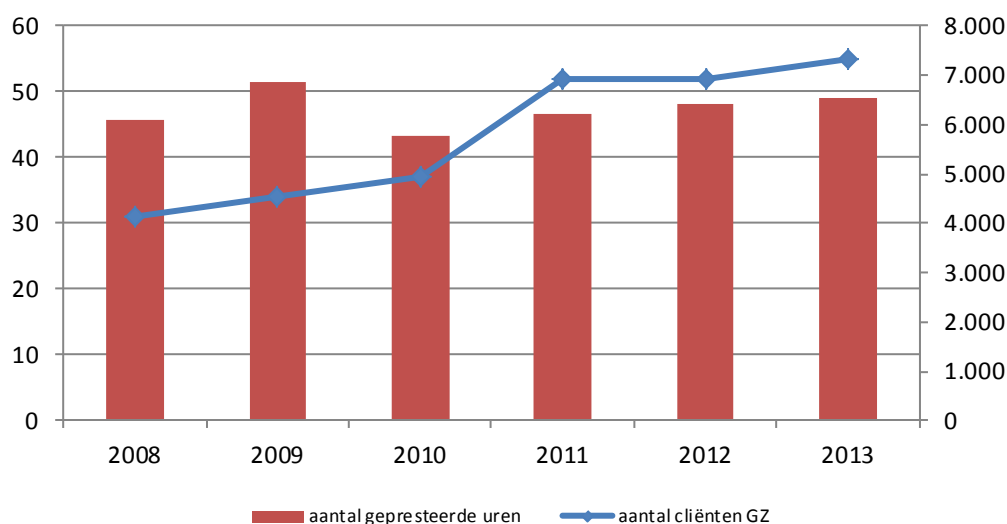
nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
241	Rapportering over beslissingen thuisdiensten niet meer via eigen database	rapportage beslissingen via specifieke software	1	0	0%

### 6.1 Gezinszorg

### Meerjarenplanning: acties voor 2013

nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
841	Verbeteracties n.a.v. tevredenheidsbevraging 2012	verbeteracties bepaald	2	1	60%
842	Opvolging wetgeving en implementatie wijzigingen wetgeving GZ (prijsberekening)	wetgeving opgevolgd en geïmplementeerd	2	0	100%

Figuur 47: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren gezinszorg



Het aantal cliënten is stabiel gebleven. Ook het aantal gepresteerde uren is stabiel gebleven. Ook in 2013 hebben we beroep gedaan op de regionale verzorgenden (mobielen). Het aantal afwezigheden wegens ziekte was zeer laag. In 2013 hebben we voor 429u beroep gedaan op de regionale verzorgenden.

Sedert 2013 is SOCiAL in het project nachtzorg gestapt. Hiervoor verzorgt OCMW Kortenberg de subsidieaanvragen.

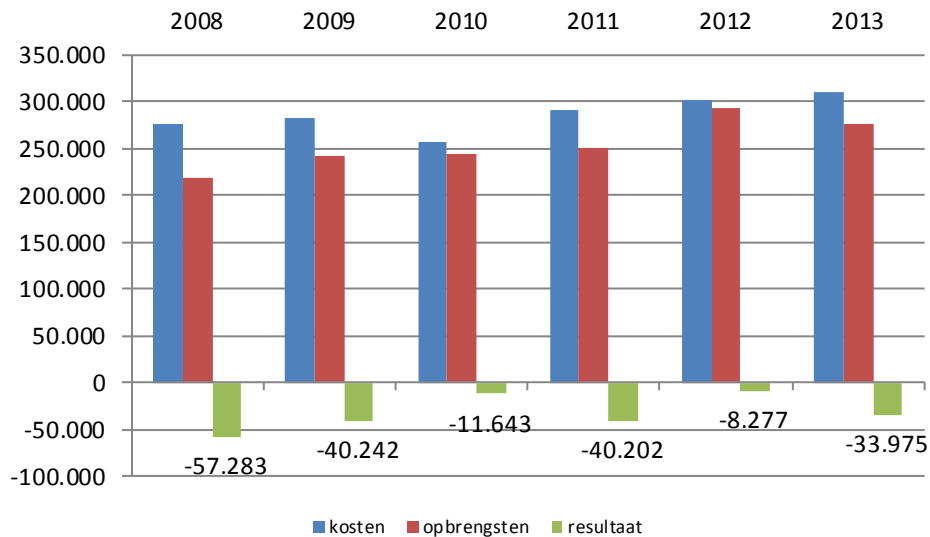
## Tevredenheidsonderzoek

In 2013 werd er geen tevredenheidsbevraging gedaan. De wetgeving hieromtrent is gewijzigd. Nu moet dit 2-jaarlijks gebeuren.

## Samenwerking met SOCIAL

Er werd een eerste aanzet gegeven om de dienst gezinszorg volledig over te dragen naar SOCIAL. Hiervoor zijn er reeds verschillende werkgroepen opgericht. Dit wordt verder onderzocht in 2014.

Figuur 48: Evolutie van kosten, opbrengsten en resultaat van gezinszorg

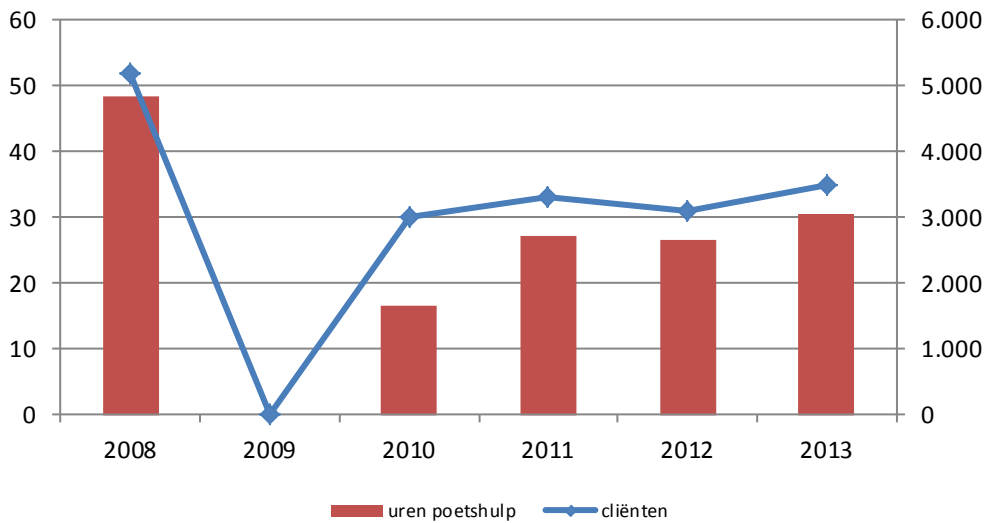


Het slechter resultaat is voornamelijk te wijten aan het feit dat de stijging van 2012 van de werkingssubsidies niet meer volledig gerealiseerd werd (+28.300 in 2012, in 2013 10.000 EUR minder), en de stijging opbrengst interne facturatie Sectoraal Fonds van 2012 werd in 2013 terug teniet gedaan (+10.000).

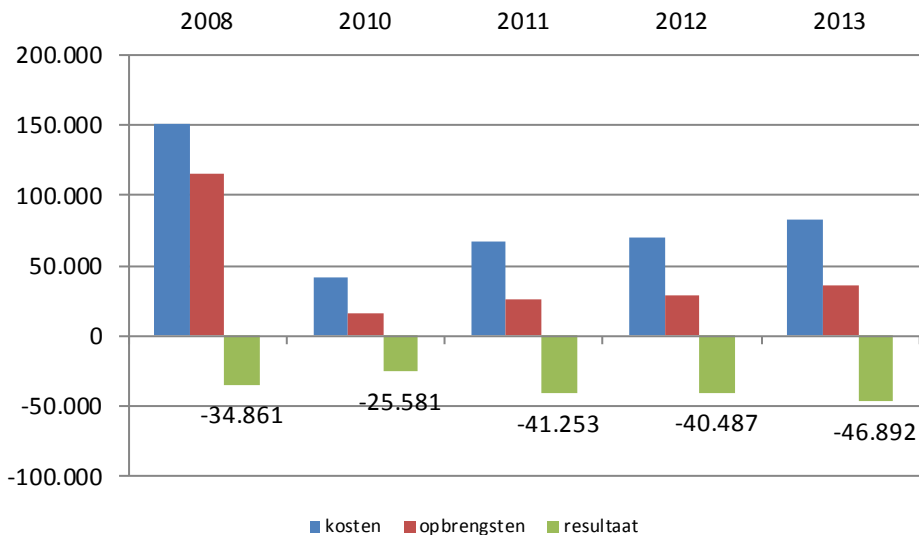


## 6.2 Poetshulp

**Figuur 49: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren poetshulp**



**Figuur 50: Evolutie van kosten, opbrengsten en resultaat van poetsdienst**



In 2010 heeft de poetsdienst geen volledig jaar bestaan.

De poetsdienst zal altijd verlieslatend blijven doordat het OCMW beslist heeft om de subsidies sociale maribel voor deze medewerkers niet toe te wijzen aan de poetsdienst maar over de verschillende AC's te verdelen. Ook voor de uren die onze poetsvrouwen in het patrimonium van het OCMW (met uitzondering van de serviceflats) presteren, is er geen interne facturatie meer voorzien, wegens te kleine bedragen.

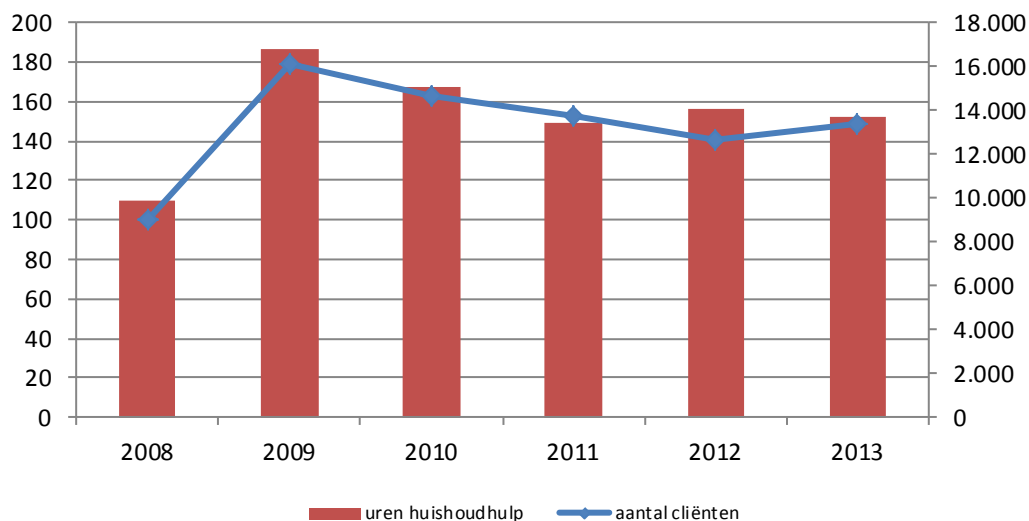


## 6.3 Huishoudhulp

### Meerjarenplanning: acties voor 2013

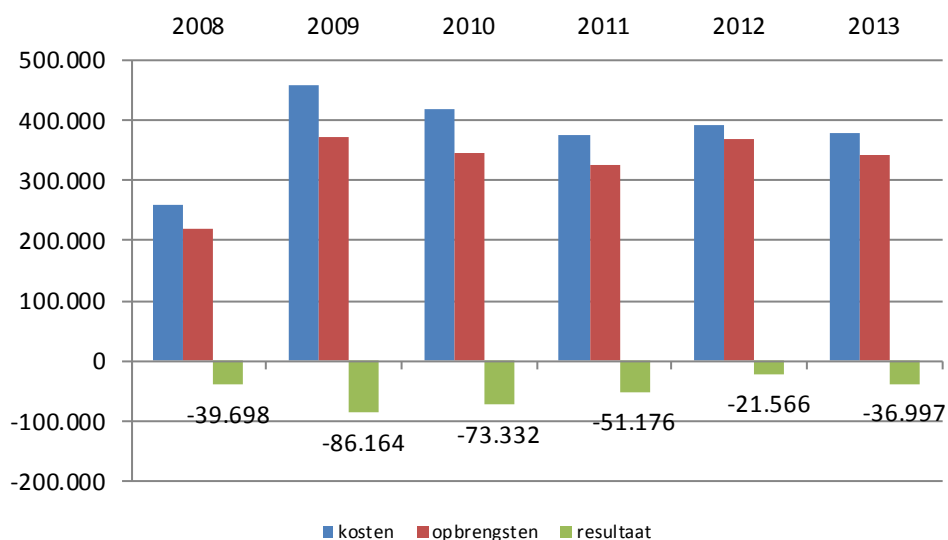
nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
831	opvolging dienstcheques via WINSOC of andere software	beslissing over de manier van opvolgen	1	0	0%

**Figuur 51: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren huishoudhulp**



In 2013 werd er verder gewerkt rond het er-wélzijnsbeleid. Voor de eerste maal sinds de invoering van dit beleid, heeft deze dienst zijn streefcijfer behaald. Hiervoor mogen alle arbeiders deelnemen aan een groepsactiviteit tijdens de werkuren.

**Figuur 52: Evolutie van de kosten, opbrengsten en resultaat van de dienst huishoudhulp**



Zowel de kosten als de opbrengsten zijn licht gedaald. (loonkosten -7.130) interne facturatie Sectoraal Fonds (-25.800 terwijl in 2012+26.350).

## 6.4 Klusjesdienst

### Meerjarenplanning: acties voor 2013

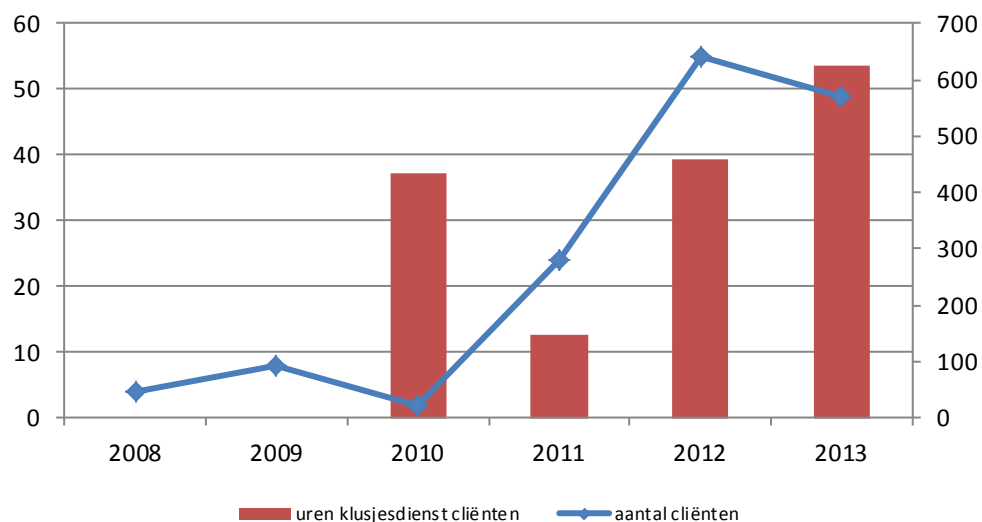
nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
821	Verbeterpunten klusjesdienst n.a.v. tevredenheidsbevraging	uitvoeren verbeterpunten	2	1	80%

De patrimoniumonderhouders moeten ook vaak inspringen voor de bedeling van de warme maaltijden. Zij staan ook in voor het onderhoud en de renovatie van het eigen patrimonium. Deze dingen samen, nemen een groot stuk van hun werktijd in beslag

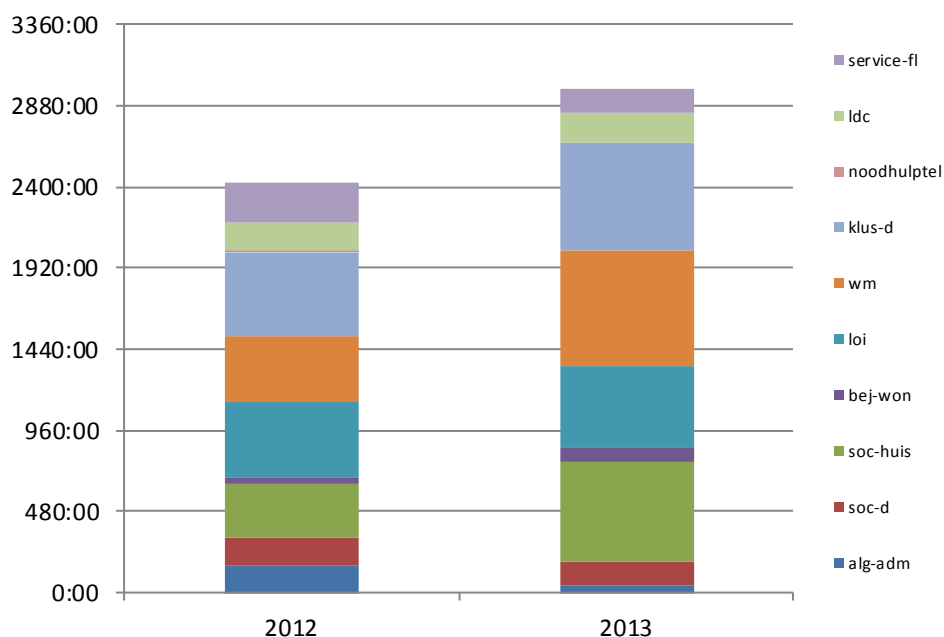


De patrimoniumbeheerder en patrimoniumbeheerder-ploegbaas

**Figuur 53: Evolutie aantal cliënten en aantal gepresteerde uren klusjesdienst**

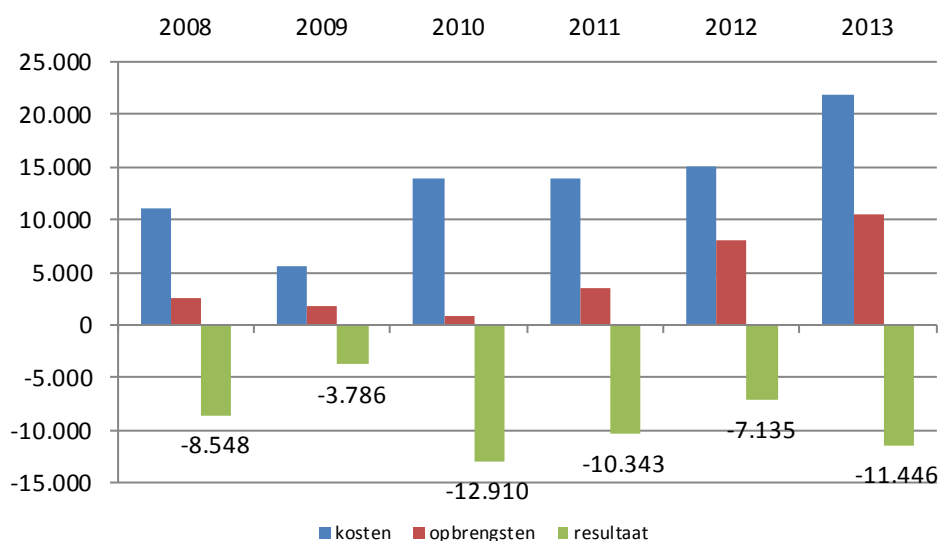


**Figuur 54: Overzicht extern en intern cliënteel van klusjesdienst**



Invalen bij de maaltijdbedeling en klussen in de huizen van het OCMW zijn de duidelijkste stijgers ten opzichte van 2012. De maaltijdbedeling blijft een “zwakke plek”, heel frequent, dus niet alleen in noodgevallen, dienen de klusjesmannen bij te springen.

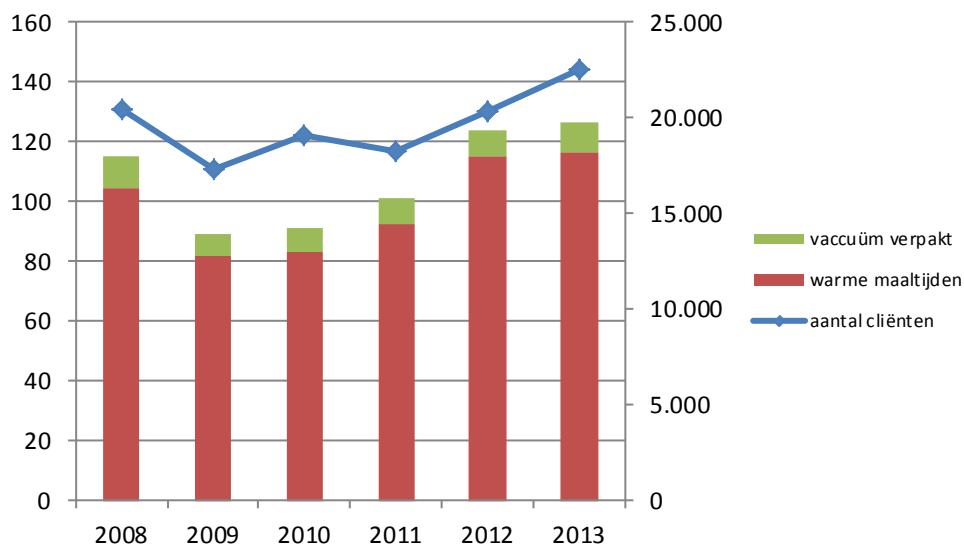
**Figuur 55: Evolutie van kosten, opbrengsten en resultaat van de klusjesdienst**



In 2012 was het resultaat verbeterd doordat de kosten slechts voor een half jaar werden doorgefactureerd vanuit het LOI. In 2013 werden deze kosten terug een gans jaar doorgefactureerd (+6.300). Aan de opbrengstenzijde stegen ook de tussenkomsten van de cliënten (+3.100) maar daalden de opbrengsten vanuit interne facturatie sociaal fonds maribel (-700).

## 6.5 Maaltijden aan huis

Figuur 56: Evolutie aantal cliënten en aantal bedeelde maaltijden



We merken dat ook steeds meer personen tijdelijk beroep doen op deze dienst. Het aantal cliënten blijft in stijgende lijn. Het aantal geleverde maaltijden blijft ongeveer hetzelfde. Steeds meer mensen nemen niet dagelijks een warme maaltijd.

Het OCMW blijft werken met 2 routes en 2 maaltijdbedelers. Indien een route 35 maaltijden heeft, wordt deze opgesplitst. Eén van de patrimoniumonderhouders springt dan bij voor de bedeling. Deze maaltijden worden dan bedield in thermoboxen.

In 2013 heeft het OCMW ook heel veel kunnen rekenen op een vrijwilliger kandidaat vluchteling. Zonder zijn hulp was de organisatie van de bedeling veel moeilijker geweest. Door het vele inschakelen van deze vrijwilliger is er uiteraard ook een daling van de loonkost. Dit beïnvloedt ook het financieel resultaat van deze dienst.

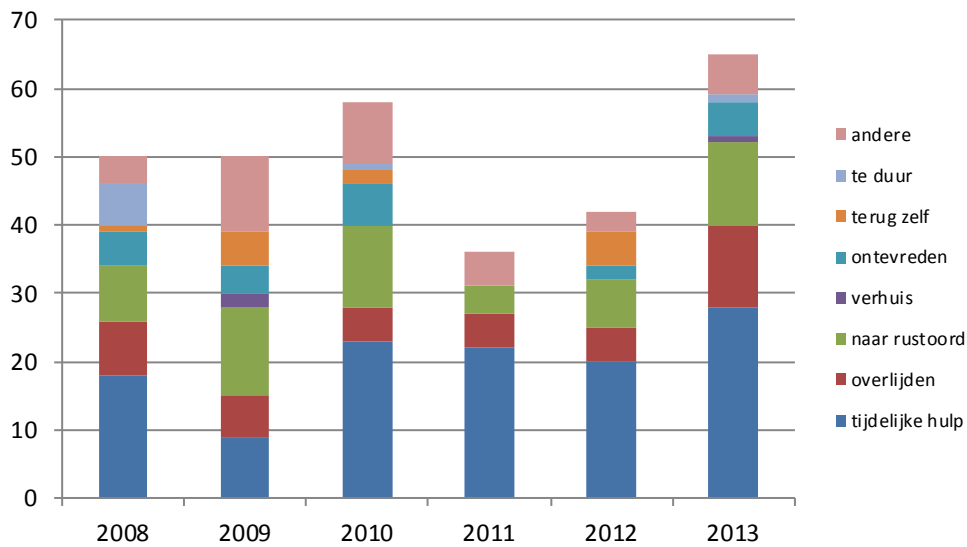
In de loop van 2013 heeft de keuken aangekondigd om in de toekomst in “koude lijn” gaan te werken. Omwille hiervan zijn we de markt voor een andere leverancier gaan verkennen. Na verschillende pistes naast elkaar gelegd te hebben, hebben we beslist om bij de huidige leverancier te blijven. Om ervoor te zorgen dat we toch een levering van een “warme maaltijd” willen behouden, hebben we geïnvesteerd in een nieuwe maaltijdsetjes en een oven.

Eén van de maaltijdwagens is eind 2013 tevens in panne gevallen. Hier werd beslist om deze niet te laten herstellen, maar om een bestek voor een nieuwe maaltijdwagen op te maken.

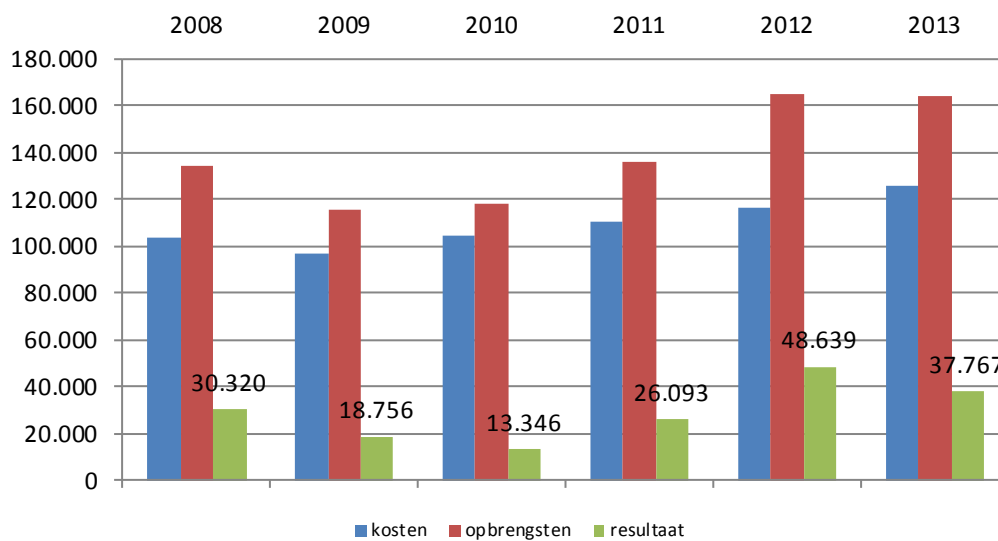




**Figuur 57: Evolutie in de reden van stopzetting bij de dienst maaltijdbedeling**



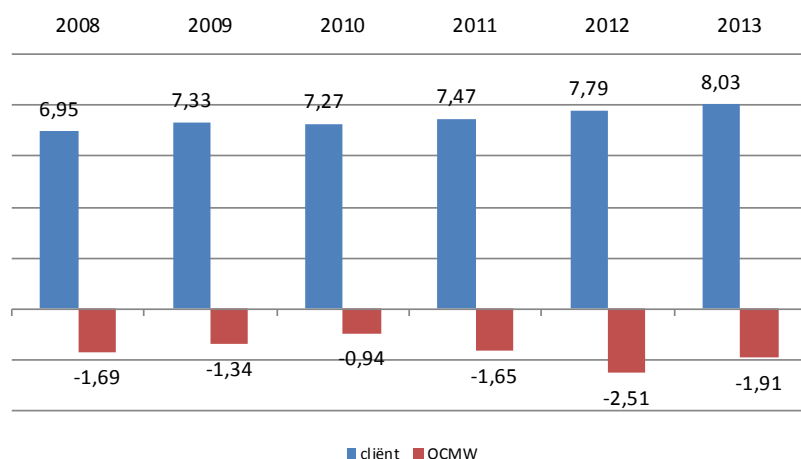
**Figuur 58: Evolutie van kosten, opbrengsten en resultaat van de maaltijdbedeling**



In 2013 stegen de kosten en daalden de opbrengsten lichtjes: kosten voor interne facturatie loonkosten (+7.470), benzine (-4.440), loonkosten (+3.240), onderhoud auto's (+2.170), maaltijden (+2.100)

Opbrengsten: cliënten (+7.660), gesco-subsidies (-5.350), interne facturatie sectoraal fonds maribel (-3.490)

**Figuur 59: Evolutie van de bijdrage in de kost (als boven de X-as) of de winst (als onder de X-as) per be-deelde maaltijd door de cliënt en door het OCMW**



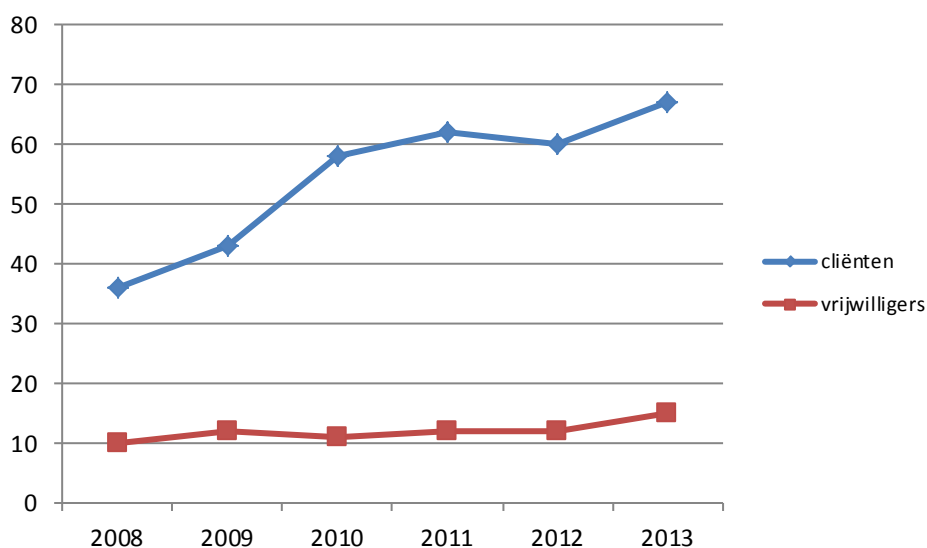
Per maaltijd maakte het OCMW in 2013 1,91 EUR winst. De meeste cliënten betalen de maximumprijs van 8,05 EUR.

## 6.6 Minder mobiele centrale

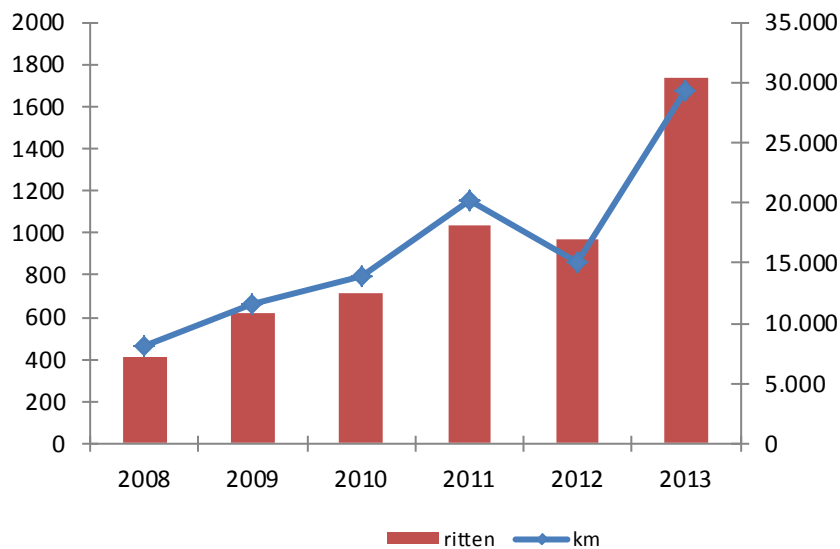
### Meerjarenplanning: acties voor 2013

nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
851	Vrijwillige chauffeurs zoeken	zoekacties	2	2	100%

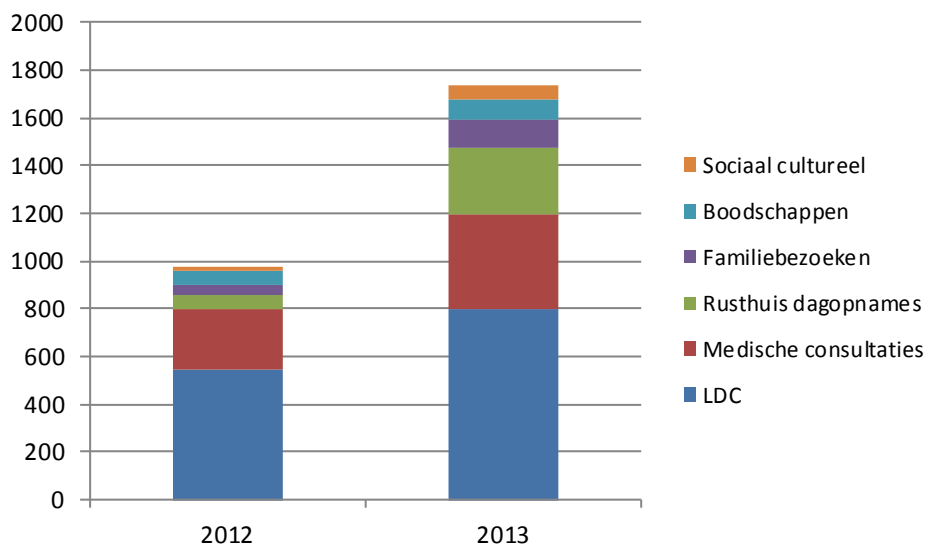
**Figuur 60: Evolutie van het aantal cliënten en vrijwilligers mindermobielencentrale**



**Figuur 61: Evolutie van het aantal gereden ritten en km door de mindermobielencentrale**



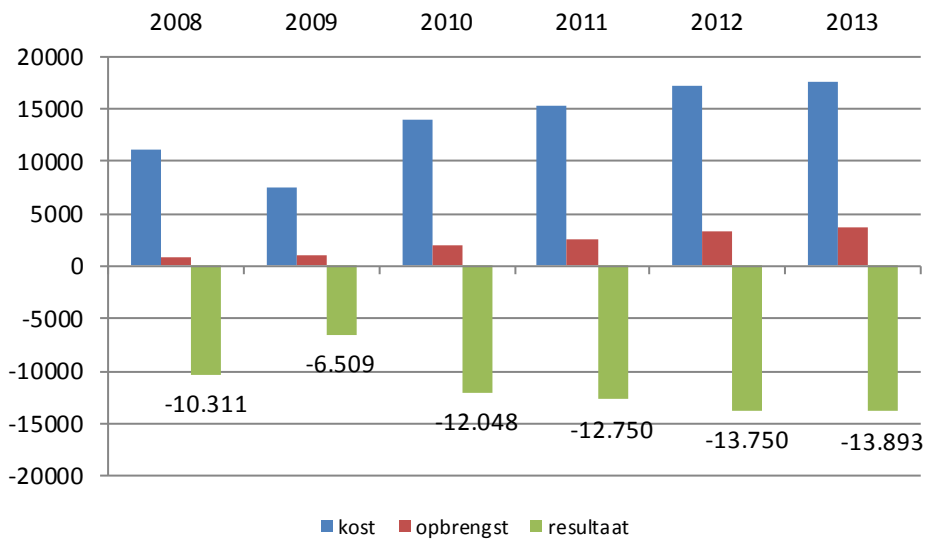
**Figuur 62: Reden van de rit door de mindermobielencentrale**



Meer dan de helft van de aangevraagde ritten is voor vervoer naar het lokaal dienstencentrum. Enkele bewoners van de serviceflats zijn zeer regelmatige gebruikers van de Mindermobielencentrale.

Deze dienst blijft enorm groeien. De vraag wordt steeds groter. Maar het aantal vrijwilligers blijft ondanks systematische acties te laag.

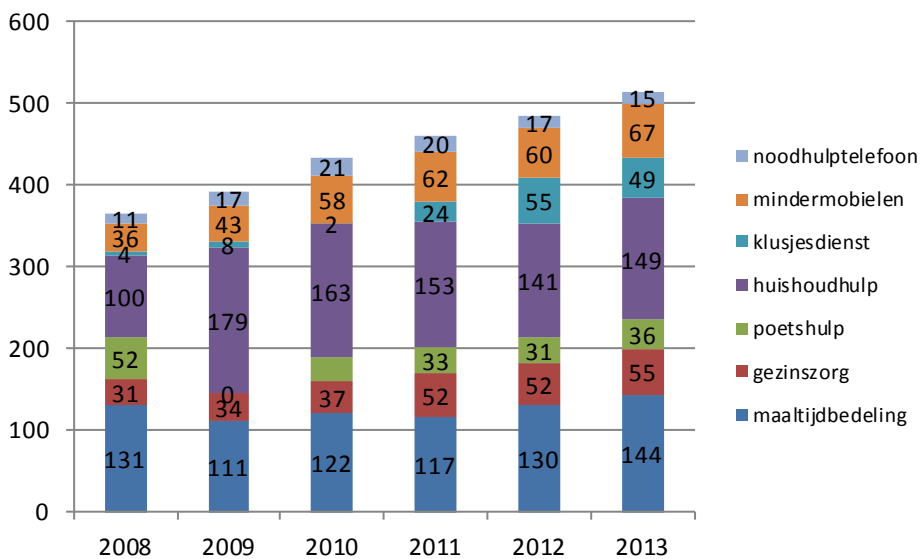
**Figuur 63: Evolutie van de kosten, opbrengsten en resultaat van de dienst mindermobielen**



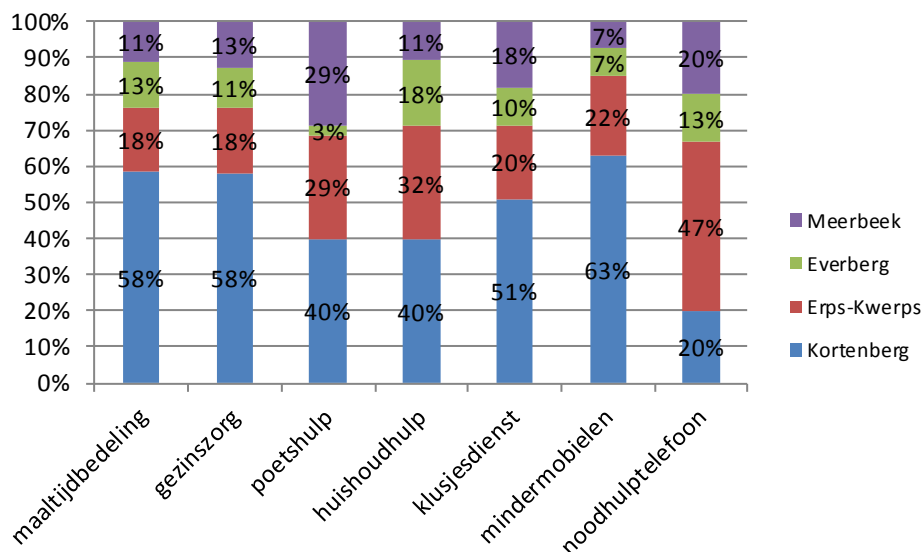
De toestand is stabiel.

## 6.7 Overzichten van de thuisdiensten

**Figuur 64: Evolutie van het aantal klanten van de diverse thuisdiensten**



**Figuur 65: Geografische spreiding over de deelgemeenten van de klanten van de thuisdiensten**

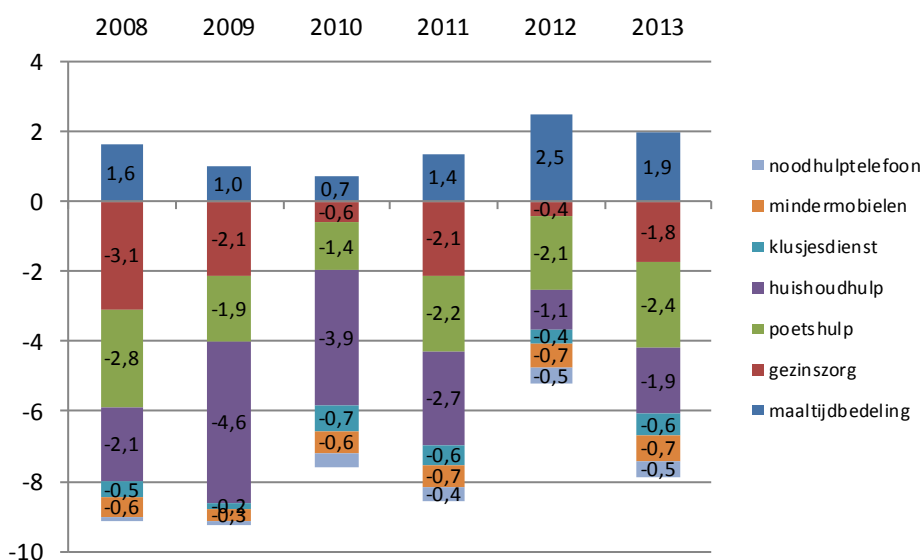


Op basis van de bevolkingssgegevens opgevraagd bij de dienst Burgerzaken van de gemeente, mogen we een volgend spreiding over de deelgemeenten verwachten:

	Kortenberg	Erps-Kwerps	Everberg	Meerbeek
Bevolking	6.951	6.060	4.206	2.332
	36%	31%	22%	12%
60+	1.583	1.447	821	465
	37%	34%	19%	11%

Blijkbaar is er bij de meeste thuisdiensten een oververtegenwoordiging van de deelgemeente Kortenberg. We hebben hiervoor niet echt een verklaring.

**Figuur 66: Evolutie van de opbrengst/kost per inwoner voor de diverse thuisdiensten**



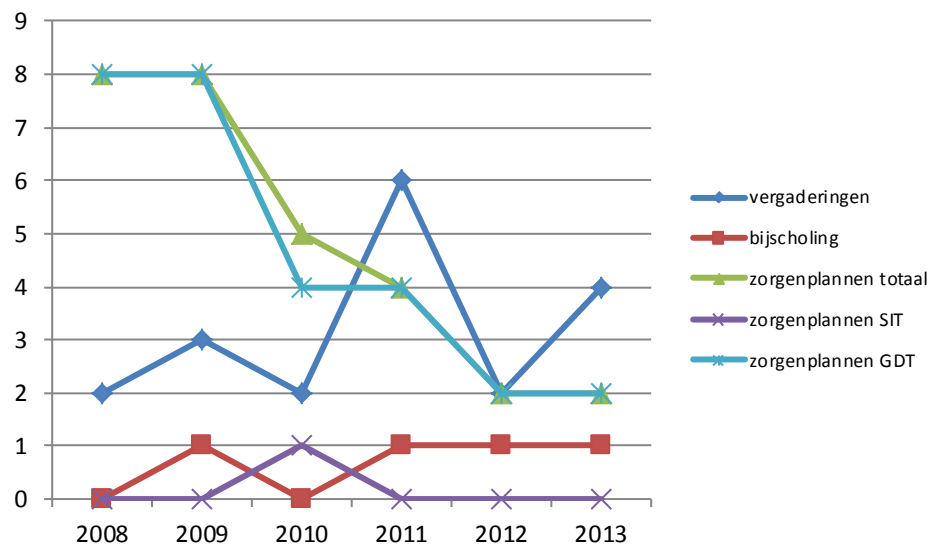
De kost van de gezamenlijke thuisdiensten in 2013 is ten opzicht van 2012 verhoogd van 2,72 EUR/inwoner naar 5,96 EUR/inwoner. Gezinszorg (+1,33), huishoudhulp (+0,8), maaltijdbedeling (+0,5), poets hulp (+0,3), klusjesdienst (+0,23).

In 2011 bedroeg de gezamenlijke kost 7,2 EUR/inwoner.

## 6.8 Ondersteuning in de thuiszorg (SEL: Samenwerkingsinitiatief Eerstelijnsgezondheidszorg)



Figuur 67: Evolutie van de werking van de SEL's



GOAL is de organisator van deze vergaderingen.

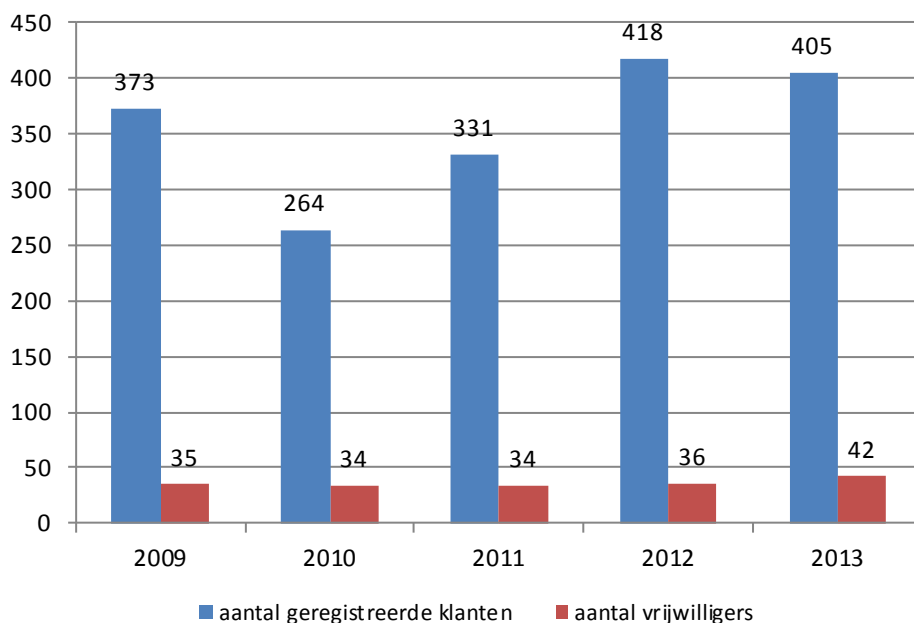
## 7 Dienstencentrum<sup>8</sup>

### Meerjarenplanning: acties voor 2013



nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
811	Actief opzetten samenwerkingsinitiatieven tussen Ldc, andere gemeentelijke diensten en plaatselijke verenigingen	2 samenwerkingsinitiatieven opzetten met het woonzorgcentrum OLV Lourdes	2	0	15%
812	Vertegenwoordiger van seniorenraad in centrumraad LDC	een afgevaardigde van seniorenraad in de centrumraad, deze woont 50 % van de vergaderingen bij	2	2	100%
813	Evaluatie ADL activiteiten	evaluatie en eventuele nieuwe activiteiten	3	1	33%
814	Netwerk vrijwillige buurt-hulp	groep van 5 vrijwillig-eres en 10 buurtwerken uitvoeren	15	7	50%

**Figuur 68: Evolutie van het aantal geregistreerde klanten en vrijwilligers per jaar van het dienstencentrum**



Ten opzichte van 2012 bleef het aantal geregistreerde bezoekers stabiel. In 2013 kwamen er door het opstarten van een nieuw project (Buren voor Buren) enkele vrijwilligers bij.

<sup>8</sup> Het dienstencentrum maakt elk jaar een uitgebreid verslag in het kader van de erkenning, waarvan er slechts een gedeelte hier in dit jaarverslag wordt overgenomen. Het uitgebreide verslag kan opgevraagd worden bij het OCMW of dienstencentrum@ocmwkortenbergh.be

## 7.1 Kwaliteitsevaluatie

Hieronder zijn vervat: (1) tevredenheidsonderzoek en verbeterprojecten, (2) zelfevaluatie, (3) Diverse (4) vragen uit gerichte evaluaties, (5) klachtenanalyse, (6) inspectie

doelstelling voor 2013	realisatie voor 2013
▪ Tevredenheidsonderzoek bij alle bezoekers van het dienstencentrum	100 %
▪ Zelfevaluatie: registratie bezoekers dienstencentrum	20 %
▪ Actief opzetten samenwerkingsinitiatieven tussen Ldc, andere gemeentelijke diensten en plaatselijke verenigingen samenwerkingsinitiatieven (2 samenwerkingsinitiatieven met het WZC OLV Lourdes)	5 %
▪ Vertegenwoordiger van de Seniorenadviesraad in de centrumraad van het dienstencentrum en deze woont 50% van de vergaderingen bij	100 %
▪ Evaluatie ADL activiteiten	33 %
▪ Netwerk vrijwillige buurthulp (Netwerk vrijwillige buurthulp)	50 %
▪ Herziening kwaliteitshandboek lokaal dienstencentrum	80%

### 1. Tevredenheidsonderzoek bij alle bezoekers van het dienstencentrum<sup>9</sup>

Op basis van 66 antwoorden

#### - *Enkele resultaten uit deze bevraging*

Leeftijd: van 50 tot 91 jaar.

Woonplaats: het merendeel woont in Kortenberg, 36 personen, gevolgd door Erps-Kwerps (19 personen).

Burgerlijke stand: 36 personen zijn alleenstaande 31 personen wonen samen met hun partner,.

Bereikbaarheid: 41 personen komen regelmatig met de wagen, 35 personen komen regelmatig met de fiets of te voet.

#### - *Waarom en hoe vaak komt men naar het dienstencentrum*

Meer als de helft van de ondervraagden komt wekelijks. De voornaamste redenen zijn:

- iets bij leren (29 personen)
- andere mensen ontmoeten, voor de gezelligheid (26 personen)

<sup>9</sup> Jaarlijks voert het dienstencentrum een tevredenheidsonderzoek uit. In 2013 werd er in het najaar een tevredenheidsonderzoek gehouden bij alle bezoekers van het dienstencentrum over de gehele werking. Het onderzoek gebeurt in de vorm van een schriftelijke vragenlijst. 17 mannen en 49 vrouwen bezorgde ons een ingevulde vragenlijst terug (ongeveer 30 %)



- **Contact met het personeel :**

Dit wordt algemeen goed tot zeer goed omschreven. Een 40 % van de ondervraagden kennen de openingsuren van het dienstencentrum en de mogelijkheid om er info te vragen 20 % van de ondervraagden, maakt hier gebruik van. (80 % van hen werd ook concreet verder geholpen)

- **Activiteiten en maaltijden**

De bezoekers zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de inhoud, het tijdstip en de spreker/lesgever. Een minderheid geeft aan dat ze de kostprijs te hoog vinden. Meermaals werd aangegeven dat het sociale aspect ook belangrijk is.

- **Voorstel van verbeterpunten: communicatie**

Betere bekendmaking openingsuren en verschillende taken van een dienstencentrum. Hiervoor zal een nieuwe algemene folder in 2014 ontwikkeld worden.

## **2. Zelfevaluatie: registratie bezoekers dienstencentrum**

Het systeem van zelfevaluatie dat werd gebruikt door de meeste dienstencentra voldeed niet voor de inspectie. Er waren echter nog geen nieuwe richtlijnen. Vanaf 2014 wordt zelfevaluatie terug heropgenomen: oa. het registratiesysteem.

## **3. Diverse**

- **Actief opzetten van samenwerkingsinitiatieven**

In het najaar was een overleg tussen het WZC OLV Lourdes en het LDC: In het voorjaar van 2014 werd een samenzang te organiseren.

- **Vertegenwoordiger van seniorenraad in centrumraad LDC**

De afgevaardigde van de seniorenraad nam deel aan 8 van de 10 centrumraden.

- **Evaluatie ADL activiteiten:**

Momenteel is er mogelijkheid om de was te laten doen en om te strijken in het dienstencentrum (hiervan wordt zelden gebruik gemaakt). De inspectie beschouwt wassen en strijken als één activiteit. Mogelijkheden voor een 2<sup>e</sup> activiteit die overwogen worden: (1) gezondheid- en bewegingsadvies te geven en de mogelijkheid om een hometrainer te gebruiken. (2) manicure/pedicure. In 2014 zal een beslissing genomen worden.

- **Netwerk vrijwillige buurthulp: "Buren voor Buren"**

In 2012 werd dit project opgestart. In 2013 werd dit project verder bekend gemaakt, wat resulteerde in het samenstellen van een groep vrijwilligers. Met deze vrijwilligers werd ook 2 maal samengezeten om het project verder uit te werken. Ook het nieuwe bestuur steunt dit nieuwe project voor 100 %. In de zomer kreeg het project de naam 'Buren voor Buren' en werd er een logo voor gevonden (met dank aan de stad Kortrijk). De grootste moeilijkheid bij dit project is de juiste doelgroep te bereiken. Naast het verspreiden van folders en publicaties in 'Zoeklicht' werd dit project ook via verschillende thuiszorgdiensten bekend gemaakt. Dit resulteerde uiteindelijk in 2 concrete hulpvragen. Voor beide aanvragen werd er een vrijwilliger gevonden. Dit project zal ook in 2014 veel aandacht krijgen.

- **Herziening kwaliteitshandboek lokaal dienstencentrum**

In 2013 werden verschillende onderdelen van het kwaliteitshandboek herzien: (1) Behandelen van klachten en suggesties; (2) Doorverwijzen; (3) Vorming, training en opleiding

Onderdelen die aangevat werden in 2013 en in 2014 zullen verder afgewerkt worden: (1) Bereiden en distributie van voedsel; (2) Intake voor personenalarmtuistellen

- **Het op elkaar afstemmen van alle kwaliteitshandboeken van het OCMW**

Sinds 2009 wordt deze taak door het MAT uitgevoerd waar de centrumleider lid van is. Het MAT bewaakt eveneens de kwaliteitsvolle werking van het OCMW.

- **Zelfevaluatiefiches voor de nieuwe evaluatieperiode**

In 2013 werd er geen zelfevaluatie gehouden. In 2014 zal er terug een zelfevaluatie gebeuren.

#### **4. Vragen uit gerichte evaluaties**

Na elke activiteit kunnen de deelnemers de activiteit waaraan ze deelnamen, evalueren. Deze evaluatie werd steeds intern besproken en ook meegedeeld aan eventuele derden (sprekers, deelnemers, ...)

#### **5. Klachtenanalyse**

In de loop van 2013 werden er geen klachten geregistreerd.

#### **6. Inspectie**

In de loop van 2013 is er inspectie geweest. Globaal was de evaluatie voldoende (werking conform de regelgeving) met evenwel enkele belangrijke opmerkingen (deelaspecten die niet conform de regelgeving zijn). Een aantal van deze opmerkingen werden reeds in het najaar van 2013 opgelost, andere worden opgenomen in de verbeterprojecten voor 2014.

- **Kwaliteitszorg**

Er ontbreekt een procedure voor het evalueren van de eigen werking (zelfevaluatie). In 2014 wordt deze procedure opgenomen in het kwaliteitshandboek.

- **Kwaliteitsplanning:**

De kwaliteitsplanning was aanwezig maar dient volgende elementen te bevatten:

- projectdefinitie: doelgroep, verantwoording en doelstellingen van het project;
- het stappenplan voor het doorlopen van het project, de voorbereiding, de invoering en de voortgangscontrole van het project;
- de deelnemers aan het project en hun bevoegdheden;
- het tijdpad;
- de ingezette middelen;
- de communicatie en de rapportering over het project.

- **Infrastructuur**

Er is weinig lichtinval in de ontmoetingsruimte, de inrichting is minimaal en is onvoldoende uitnodigend en wordt als dusdanig onvoldoende kenbaar gemaakt als ontmoetingsruimte. De ontmoetingsruimte kan niet leuk ingekleed worden omdat deze net zoals alle andere lokalen gezamenlijk gebruikt met andere verenigingen, beheerd door verenigingsraad. 's avonds en in het weekend is er veelvuldig gebruik door verenigingen (en tussen 16 en 18 uur door de kinderopvang). In 2014 zal dit probleem verder aangekaart worden bij de gemeente (eigenaar van het gebouw) en de andere vaste gebruikers van de infrastructuur.

- **Hulp bij activiteiten van het dagelijks leven.**

Er dienen 2 vormen van hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven (ADL) aangeboden te worden. Tot op heden werden daarvoor aangegeven: (1) gebruik van wasmachine en droogkast en (2) gebruik van strijkkamer. Bij het laatste inspectiebezoek werden deze beschouwd als 1 activiteit. Omdat de strijkkamer nauwelijks werd gebruikt, werd er in 2013 reeds nagedacht over het opzetten van andere ADL activiteiten. In 2014 zal dit verder uitgewerkt worden. Momenteel zijn er 2 pistes mogelijk: (1) Pedicure/manicure of (2) Gezondheidsconsult/dieetadvies/bewegingsadvies

- **Continuïteit.**

Vanaf 2014 zullen we de brugdagen en de ruimere openingsuren ook opnemen in Zoeklicht en folders, op de webstek. Op de folders van de maaltijden wordt dit reeds vermeld.

- **Inspraak en klachten**

- Centrumraad: Vanaf 2014 zal het jaarverslag voorgelegd en besproken worden op centrumraad van april

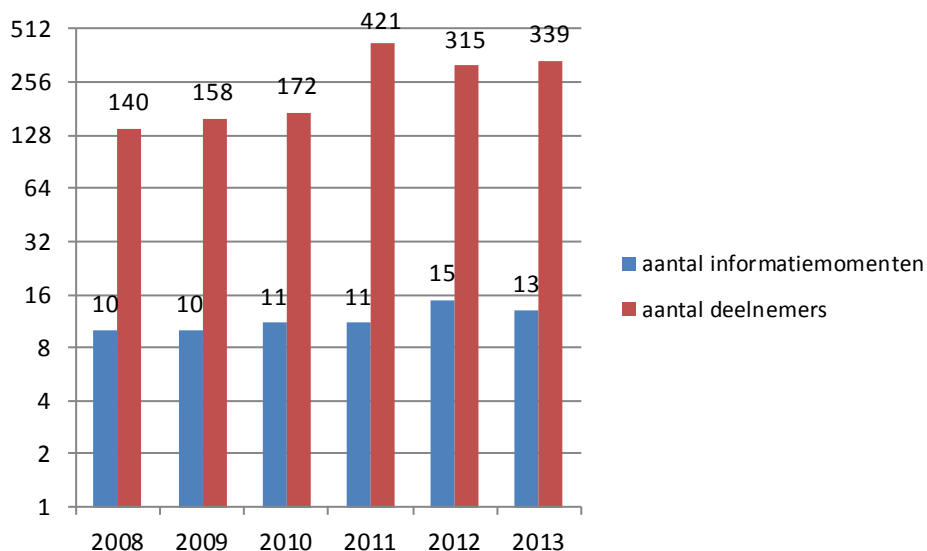
- Klachten: De brochure en de affiche zijn vanaf 2014 ook in het dienstencentrum beschikbaar met vermelding van klachtenprocedure op de website (en procedure ook op website opnemen)
- *Varia, er is geen aangepast materiaal voor de mensen die hier nood aan hebben bij de maaltijden.* In 2014 zal het nodige materiaal aangekocht worden.

## 7.2 Verplichte activiteiten

Het aantal activiteiten nodig voor de erkenning (10) werd ruim gehaald. In totaal werden er 13 infoactiviteiten georganiseerd met wisselend succes. Hieronder vindt u het overzicht van de activiteiten.

### 7.2.1 Informatieve activiteiten

Figuur 69: Evolutie van het aanbod en deelnemers aan informatieve activiteiten (log.-schaal)



Informatieve activiteiten	Data	Aantal deelnemers
Voetverzorging	22/01/2013	28
Lokaal dienstencentrum en thuisdiensten	19/02/2013	5
De notaris op bezoek	26/03/2013	55
De weg naar een geslaagd pensioen	16/04/2013	Afgelast wegens te weinig inschrijvingen
Week van de valpreventie: valquiz (i.s.m. 55 plus)	22/04/2013	55
Week van de valpreventie:		
Tips om vallen te vermijden	26/04/2013	5
Voetverzorging	07/05/2013	26
Oost West thuis best	28/05/2013	Afgelast wegens te weinig inschrijvingen
Eutonie	03/06/2013	14
LEIF, levens informatie einde	17/09/2013	55
Windows 8	23/09/2013	21
Zuinig omgaan met energie	22/10/2013	5
Nieuwe verkeersborden en inbraakpreventie (i.s.m. 55 plus)	19/11/2013	35

Ouderenmis(be)handeling	26/11/2013	8
-------------------------	------------	---

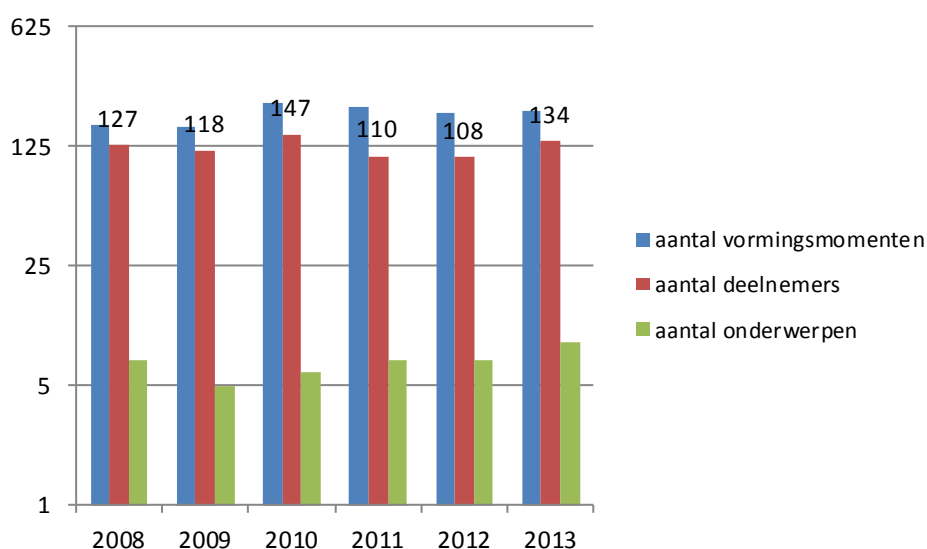
In 2013 hebben er in totaal 13 infomomenten plaatsgevonden in het dienstencentrum. Twee andere infomomenten werden afgelast wegens te weinig inschrijvingen. Voor de meeste van deze infoactiviteiten werkten we samen met infodiensten van verschillende ziekenfondsen. Twee infomomenten werden georganiseerd in samenwerking met 55 plus. Enkele thema's kenden een grote belangstelling (notaris op bezoek, levens informatie einde, valquiz). Alle infomomenten werden positief geëvalueerd door de aanwezigen. In totaal namen 339 mensen deel aan de verschillende infoactiviteiten.

Naast infonamiddagen werd er nog via andere kanalen aan informatieverstrekking gedaan:

- Zoeklicht: maandelijks probeert het OCMW en het dienstencentrum één of meerdere artikels te laten verschijnen in het gemeentelijk infoblad 'Zoeklicht'.
- Infohoekje: in de inkomhal en in de ontmoetingsruimte zijn er infohoekjes aanwezig met recente infofolders, tijdschriften en dagbladen.<sup>10</sup>
- Loket: Bezoekers kunnen steeds bij hen terecht met hun vragen. We proberen steeds een antwoord te geven op de vragen van de bezoekers. Indien nodig kunnen zij de vraagsteller zowel intern (naar andere diensten van het OCMW) als extern door verwijzen. Voor de doorverwijzing maken zij onder andere gebruik van de geactualiseerde sociale kaart (<http://www.desocialekaart.be/zoeken/index.cfm>). Door de laagdrempelige werking van het dienstencentrum kunnen alle inwoners van Kortenberg een bezoekje brengen aan het dienstencentrum om een antwoord te krijgen op hun vragen. Alle vragen worden op een vertrouwelijke en deskundige wijze behandeld, bovendien is deze dienstverlening gratis.
- Webstek<sup>11</sup>

## 7.2.2 Vormingsactiviteiten

Figuur 70: Evolutie van het aanbod en de deelnemers aan de vormingsactiviteiten (log.-schaal)



<sup>10</sup> Naast de meer populaire bladen zoals Story vind men er ook meer informatieve tijdschriften zoals Plus magazine, O.O.K en Zoeklicht en één dagblad

<sup>11</sup> Het OCMW van Kortenberg beschikt over een eigen webstek ([www.ocmwkortenberg.be](http://www.ocmwkortenberg.be)). Op deze webstek heeft het dienstencentrum een eigen pagina, waarin de nodige informatie kan verstrekt worden. Op de homepage van het OCMW is een directe link naar de activiteiten van het dienstencentrum

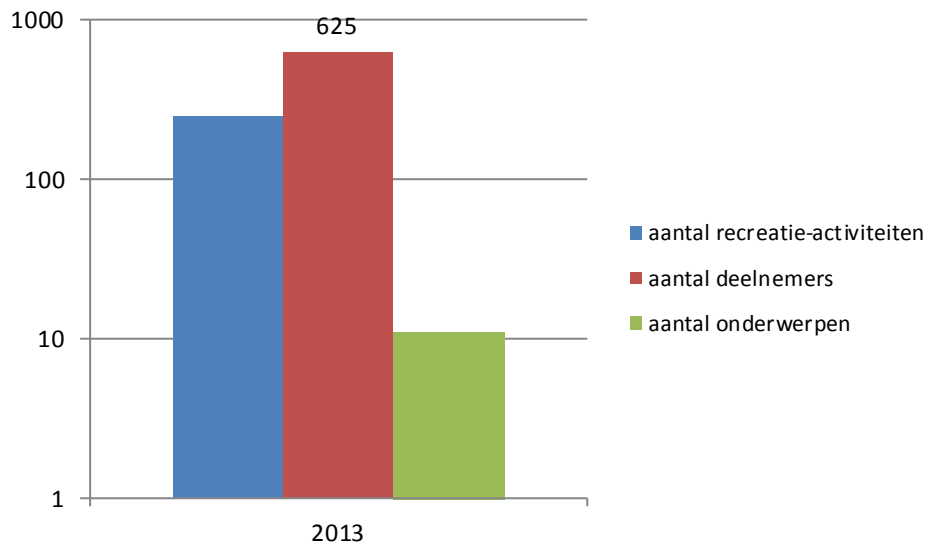
In totaal organiseerden we in 2013 201 dagen een cursus, verspreid over 9 verschillende onderwerpen.

Vormingsactiviteiten	Data + frequentie	Deelnemers
Nederlands voor anderstaligen i.s.m. Basiseducatie	elke ma-wo/do-vr (9u-12u) (behalve schoolvakantiedagen)	15/12
Italiaans voor beginners	elke do (10u30-12 u) (behalve schoolvakantiedagen)	8
Italiaans voor gevorderden	elke do (9u-10u30) (behalve schoolvakantiedagen))	7/5
Spaans voor gevorderden	elke ma/wo (9u-12 u) (behalve schoolvakantiedagen)	8/7
computercursus voor beginners	Van 10/02 tot 31/03/2013, elke ma (9u-12u) (behalve schoolvakantiedagen)	12
Reanimatietechnieken voor de vrijwilligers	02/04/2013: eenmalig	10
Internet voor beginners	Van 15/04 tot 13/05/2013, elke ma ( 9-12 u)	12
Windows 8	Op ma 7 en 14/10/2013 van 9-12u	14
Mijn computer doet niet wat ik wil	Op ma 21/10/2013 van 9-12u	5
Fotobewerking	Van 4/11/2013 tot 9/12/2013, elke ma (9-12u)	11

- Nederlands voor anderstaligen: Ook in september 2013 werd er met een nieuwe groep laaggeschoolden anderstaligen gestart. De cursus wordt gegeven door Basiseducatie (gratis samenwerking). Omwille van een personeelwissel binnen basiseducatie werd de lesdag van woensdag verschoven naar donderdag. De inschrijvingen verlopen steeds via het Huis van Nederlands.
- Taalcursussen (Italiaans/Spaans): De groepen die vorig jaar les volgden, zijn in het najaar terug opgestart. Voor Italiaans wordt al jaren met een zelfstandige lesgeefster samengewerkt. Voor Spaans werken we samen met vrijwilligers. De vorige lesgeefster kreeg in onder de zomer een nieuw contract bij een CVO, waardoor we terug een nieuwe vrijwilligster moesten vinden. In oktober kon deze cursus terug starten.
- Computerles: Voor de computercursussen werkten we samen met Senionet Vlaanderen. Zij brengen steeds hun eigen laptopklas mee en de hun werkwijze is aangepast aan senioren. In het najaar werd er ook ingegaan op nieuwe ontwikkelingen. Zo was er een cursus rond Windows 8 en in het voorjaar van 2014 zal er een cursus rond werken met een tablet georganiseerd worden.

### 7.2.3 Recreatieve activiteiten

Figuur 71: Evolutie van het aanbod en deelnemers aan recreatieve activiteiten (log.-schaal)



(Doordat het systeem van registreren veranderde tussen 2012 en 2013, worden de voorgaande jaren niet getoond)

In totaal organiseerden we in 2013, 246 dagen een recreatieve activiteit, verspreid over 11 verschillende onderwerpen

Recreatieve activiteiten	Data + frequentie	Aantal deelnemers
Bloemschikken	4 <sup>de</sup> aaneensluitende woensdag en donderdag van de maand, 9 tot 11u30.	Februari: 20 Mei: 18 Juni: 13 Sept.: 21 Okt: 21 Nov: 23 Dec: 25
Tai chi	elke wo (9-10u beginners), (10-11u gevorderden) en (11-12u specialisten)	Groep 1: 25 Groep 2: 16 Groep 3: 10
Seniorengym	elke do 9-10u (gezonde rug) en elke do 10.15-11.15u (fit op je stoel)	Groep 1: 27 Groep 2: 4
Kaart- en praatnamiddag (i.s.m. Okra)	elke ma (13-17u)	gemiddeld 60
café combiné: praatcafé begeleid door vrijwilligers	elke vr (14-16u) (uitgez schoolvakantiedagen)	Gemiddeld 12 deelnemers
Breicafé	elke 2 <sup>e</sup> do van de maand	Gemiddeld 6
Feestmaaltijd	25/01/2013	233
Breughelfeest voor vrijwilligers	01/03/2013	74
Quiz 40 jaar dienstencentra	07/03/2013	11
Week van de valpreventie	22/04/2013	49
Gezondheidswandeling (i.s.m.)		

55 plus)		
Week van de valpreventie Tai Chi	24/04/2013	28
Week van de valpreventie Yoga (i.s.m. 55 plus)	24/04/2013	20
Week van de valpreventie Sportelgym	25/04/2013	26
Week van de valpreventie Body en Balance (i.s.m. 55 plus)	25/04/2013	22
Week van de valpreventie Seniorendansnamiddag	25/04/2013	150
Uitstap naar Planckendael i.s.m. de serviceflats	15/05/2013	33
Zomer modeshow	21/05/2013	50
Uitstap met de boot i.s.m. de serviceflats	11/09/2013	43 deelnemers
Medewerking met de seniorenfeesten van de seniorenraad	16/04/2013 (Lia Linda en Albert) 12/11/2013 (60 jaar TV met Connie Neefs)	350 350

De (nieuwjaars)**feestmaaltijd** voor alle cliënten van het OCMW, de bezoekers van het dienstencentrum en de bewoners van de serviceflats. De deelnemers zijn voornamelijk cliënten van de thuisdiensten en de bezoekers van het dienstencentrum. Elk jaar worden er minder cliënten van de sociale dienst geteld.



**Breughelbuffet** voor de vrijwilligers, is een van de jaarlijkse feesten voor de vrijwilligers van het OCMW en het LDC. Dit jaar werd gekozen voor een Breughelbuffet. Alle vrijwilligers waren zeer tevreden over de organisatie.



**Quiz 40 jaar dienstencentra:** De dienstencentra in Vlaanderen bestaan 40 jaar, deze quiz werd in 137 dienstencentra op het zelfde moment georganiseerd. Het slimste dienstencentra ligt in Brugge.

**De week van de valpreventie** is een initiatief van de Vlaamse overheid. In Kortenberg werd dit georganiseerd door het dienstencentrum in samenwerking met 55 plus Kortenberg, de seniorenraad en de welzijnsraad. Een aantal bestaande initiatieven werden in de schijnwerpers geplaatst en stonden open voor nieuwe deelnemers. De samenwerking verliep vlot.





Het **bloemschikken** is in januari en maart-april niet doorgegaan wegens drukte en wegens herstel van een operatie.

Voor de **senioren gym en de Tai Chi**, werken we samen met externe lesgevers. De groep 'fit op je stoel' (voor senioren die moeilijk te been zijn), had in het begin van het jaar nog maar enkele deelnemers die niet regelmatig kwamen (soms maar 2 of 3 deelnemers). Na 2 gesmaakte proeflessen in juni 2013 in de serviceflats (op 400 meter van het dienstencentrum), werd beslist om de stoelgymnastiek in de serviceflats te organiseren. Wekelijks nemen daar 6 à 7 personen deel. De eerste groep veranderde ook van naam en wordt nu sportelgym genoemd en vindt nog steeds plaats in het dienstencentrum.

De **kaart en praatnamiddag** is in samenwerking met de vrijwilligers van het voormalige Okra.

Het **breicafé** is een ontmoetingsmoment tussen een aantal senioren, waarbij het sociale element even belangrijk is als het breiwerk dat die dag gemaakt wordt.

Het **praatcafé 'café Combinne'** is een organisatie die ontstaan is tijdens het overleg participatie waaraan verschillende gemeentelijke diensten, diensten van het OCMW en UPZ St-Jozef deelnemen. Dit werd opgestart in 2012, de praktische organisatie berust bij het dienstencentrum.

**Uitstappen** waren er in 2013 naar Planckendael en naar de Flandria. in samenwerking met de serviceflats van het OCMW, steeds rekening houdend met personen die moeilijk te been of mindervalide zijn (liftbus en korte rondleidingen).



Het **seniorenfeest** (een lente- en een wintereditie) is een organisatie van de seniorenraad waaraan het dienstencentrum actief meewerkt. De centrumleider helpt in de seniorenraad mee met de voorbereiding. Tijdens de feesten zelf steken vrijwilligers van het dienstencentrum een handje toe. Een groot deel van de bezoekers van het dienstencentrum is steeds aanwezig op de seniorenfeesten.



## 7.2.4 Andere diensten vanuit het dienstencentrum

### 7.2.4.1 Hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven, inzonderheid hygiënische zorg

Figuur 72: Evolutie gebruik was- en strijkfaciliteiten, shiatsu/stoelmassage (log.-schaal)



Het wassalon wordt vooral gebruikt door de cliënten van de thuisdiensten. In 2013 maakten 14 bezoekers gebruik van deze dienst. De prijzen werden vastgelegd op 4 EUR voor een wasmachine en 1,80 EUR voor het gebruik van de droogkast. Van de strijkkamer werd geen gebruik gemaakt.

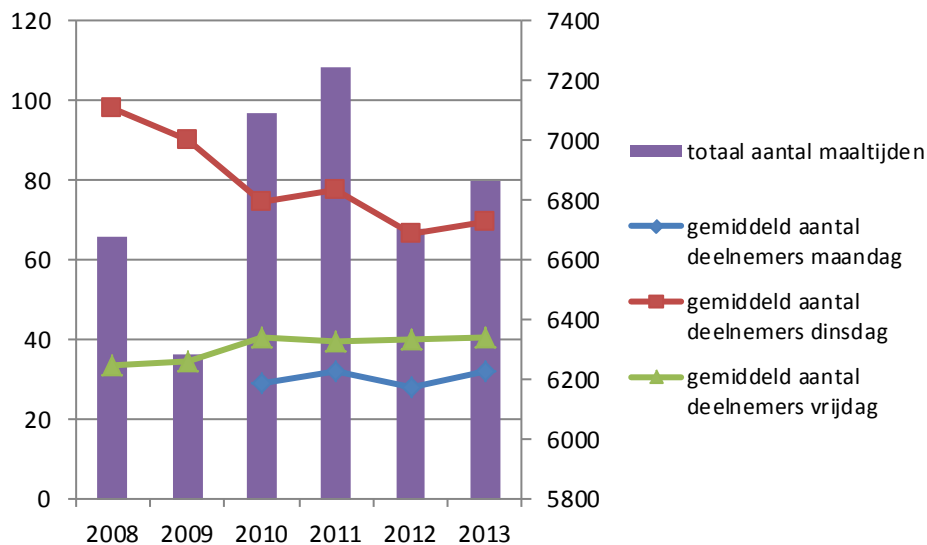
In 2013 werden deze diensten geëvalueerd. De strijkkamer zal nog steeds als mogelijkheid behouden worden (het materiaal is toch aanwezig). In de loop van 2014 zal er een extra dienst opgestart worden.

### 7.2.4.2 Warme maaltijden

De maaltijden worden vooral gezien als een moment waarop men samenkomt met vrienden en kennissen om een beetje bij te praten. Alle deelnemers zijn zeer positief over de organisatie en de kwaliteit van de maaltijden. De organisatie van de maaltijden wordt mee gedragen door een enthousiaste ploeg van ongeveer 15 vrijwilligers en de verzorgende. Een maaltijd in het dienstencentrum bestaat uit een soep, hoofdgerecht, een drankje, nagerecht en koffie. De soep en het hoofdgerecht wordt aangemaakt door de keuken van het UPC Kortenberg. Dit wordt in bulk geleverd, waarna de maaltijd over de tafels verdeeld wordt door de vrijwilligers. Het dienstencentrum zorgt zelf voor een nagerechtje.



**Figuur 73: Evolutie van het gemiddeld aantal deelnemers en van het aantal verkochte warme maaltijden in het LDC**



In 2013 was er weer een licht stijging van het aantal verkochte maaltijden. Ook het gemiddeld aantal deelnemers steeg zowel op maandag, dinsdag en vrijdag.

### 7.2.4.3 Buurthulp

In 2012 werd gestart met een project buurthulp omdat enerzijds mensen steeds ouder worden en toch zolang mogelijk in hun eigen vertrouwde omgeving wensen te blijven wonen en anderzijds steeds meer ouderen geen familie meer hebben die in de buurt woont en gezinnen zijn kleiner geworden. Door gebrekkige mobiliteit, toegenomen zorgvraag en afname van mantelzorg verhoogt het risico op sociaal isolement bij ouderen enorm. Vaak weten ouderen in dat geval niet waar ze terecht kunnen indien er hulp nodig is. En door te weinig informatie dreigt men nog meer in een isolement te geraken.

Door de oprichting van een buurtnetwerk over heel Kortenberg, gecoördineerd vanuit het dienstencentrum is het de bedoeling om enerzijds een databank aan te maken met vrijwilligers die kleine klusjes in hun buurt willen doen en anderzijds een databank van inwoners van Kortenberg die willen beroep doen op dergelijke vrijwilligers.

De voornaamste taken van het dienstencentrum hierin zijn:

- Verzamelen gegevens van organisaties en personen die als vrijwilliger willen meewerken.
- Kenbaar maken van het initiatief aan de inwoners van groot Kortenberg die willen gebruik maken van dit systeem.
- Verzamelen van de aanvragen van inwoners en onderzoeken of deze aanvragen passen in het project.
- Vrijwilligers contacteren om na te gaan of ze op een hulpvraag kunnen ingaan.
- Evaluatie en indien nodig bijsturing van de hulpverlening.
- Ondersteuning van de vrijwilligers (vorming, feedback, ...).
- Intake van de hulpvrager.
- Contacten tussen de hulpvrager en de vrijwilliger regelen.

In de eerste helft van 2013 werd er een groep van vrijwilligers samengesteld. Met deze mensen vonden er 2 overlegmomenten plaats om het project verder te bespreken. In de 2<sup>e</sup> helft werden er allerlei acties gedaan om het project bekend te maken. Zo werd er een nieuwe fol-

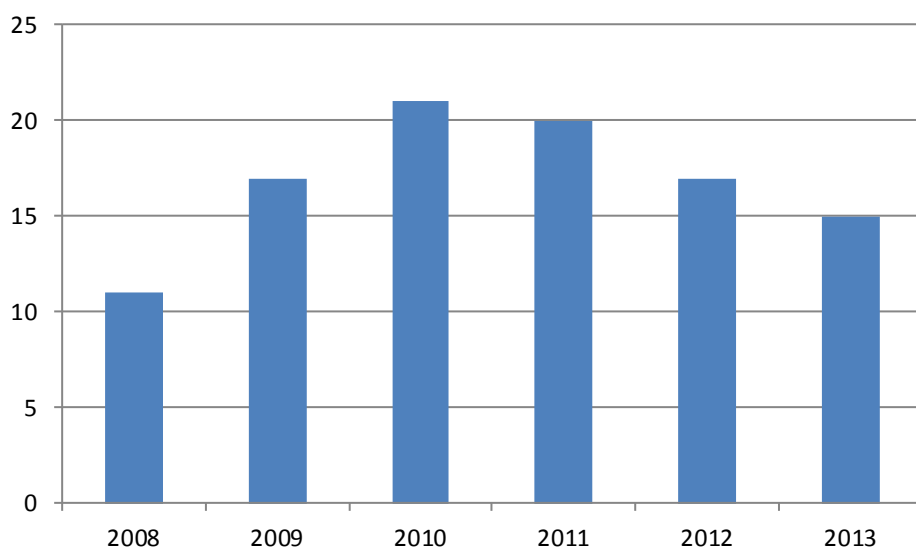
der ontwikkeld, verschenen er verschillende artikels in het gemeentelijk blad 'Zoeklicht' en werden verschillende organisaties van thuisdiensten gecontacteerd

Toch blijven de vragen voor buurthulp moeizaam binnen komen. Eind 2013 werden er twee hulpvragen opgestart, deze lopen momenteel nog steeds. Ook in 2014 zal dit project de nodige aandacht krijgen.

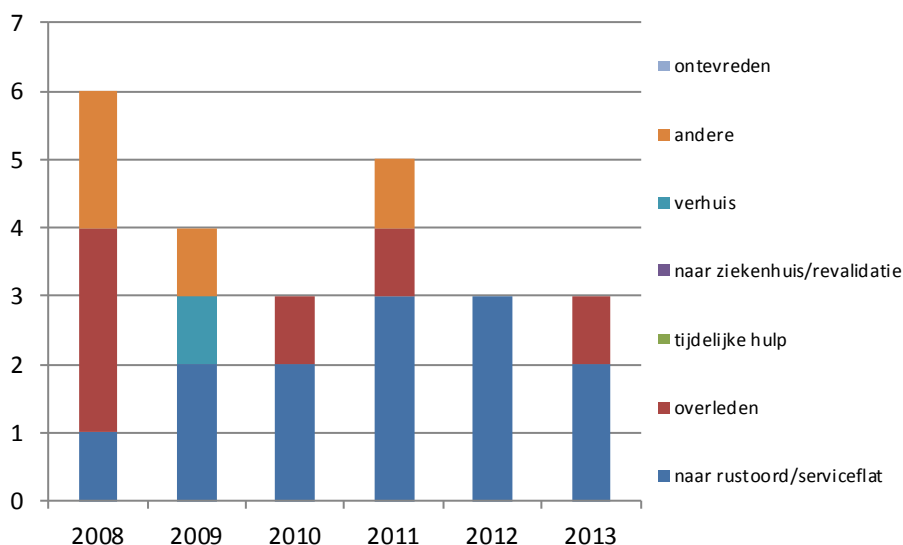
#### 7.2.4.4 Personenalarmsysteem (noodhulp telefoon)

In 2013 werden er iets minder toestellen geplaatst dan in 2012. Begin van 2013 waren alle toestellen uitgeleend, eind 2013 waren er weer 2 toestellen beschikbaar. Omdat deze dienst ook door verschillende ziekenfondsen wordt aangeboden en er niemand op de wachtlijst staat voor deze dienst, werd beslist om voorlopig geen nieuwe toestellen aan te kopen.

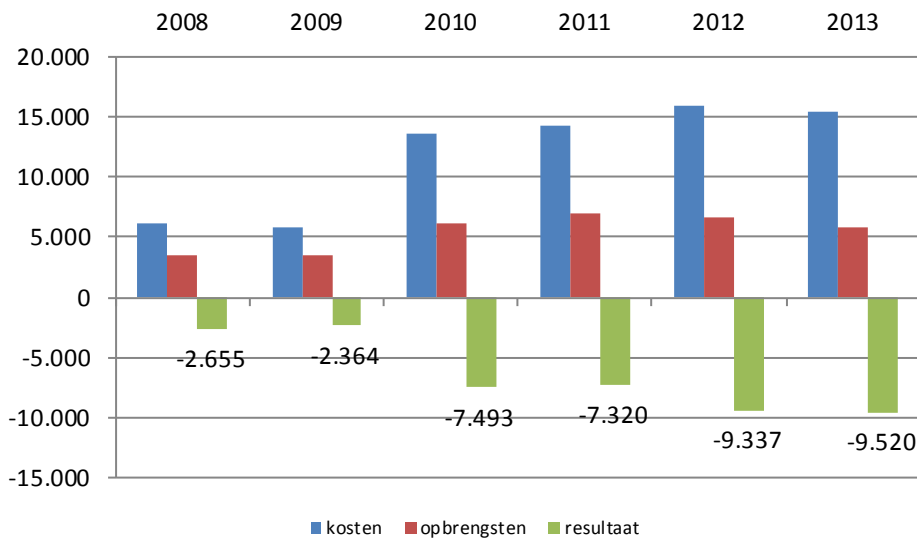
**Figuur 74: Evolutie aantal cliënten noodhulp telefoon**



**Figuur 75: Evolutie in de redenen van stopzetting noodhulp telefoon**



**Figuur 76: Evolutie van de kosten, opbrengsten en resultaat van de dienst noodhulptelefoon**



Het resultaat is quasi gelijk aan 2012.

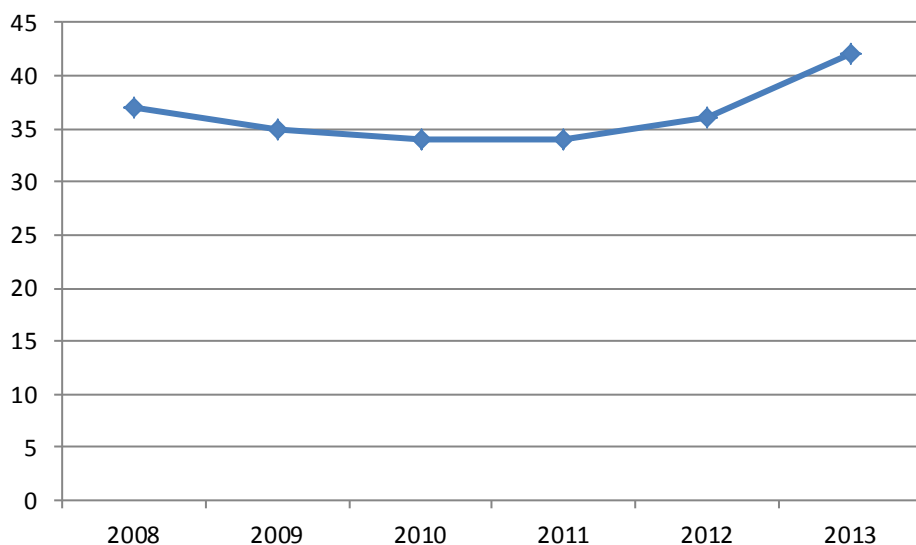
### 7.3 Ondersteuning door vrijwilligers

Om de werking van het dienstencentrum grondig uit te bouwen doen we beroep op vrijwilligers. In 2013 waren er 42 vrijwilligers actief in het dienstencentrum. Naast mensen die ideeën aanbrengen, helpen bij de praktische organisatie en het evalueren van activiteiten, zijn er ook vrijwilligers die zelf een info- of vormingsactiviteit hebben opgezet. De vrijwilligers staan in voor de volgende taken:

- organiseren van activiteiten
  - maandplanning
  - ideeën aanbrengen en uitwerken
  - evaluatie voorbij activiteiten
  - begeleiding activiteiten
  - praktische uitwerking
- - praktisch helpen bij activiteiten
  - affiches en folders verdelen
  - dranken serveren tijdens activiteiten
  - lokalen klaarzetten en opruimen
- - opzetten van cursussen en infomomenten
  - uitwerken van ideeën
  - cursus of informatie aan geïnteresseerden geven
- - recreatieve activiteiten
  - ideeën aanbrengen
  - praktisch uitwerken ideeën
  - begeleiden van activiteiten

Naast een aantal bezoekers die evolueren naar vrijwilliger is er ook een samenwerking met het psychiatrisch centrum Sint Jozef in Kortenberg en het OCMW van Kortenberg. Vanuit beide organisaties komen een aantal vrijwilligers naar het dienstencentrum.

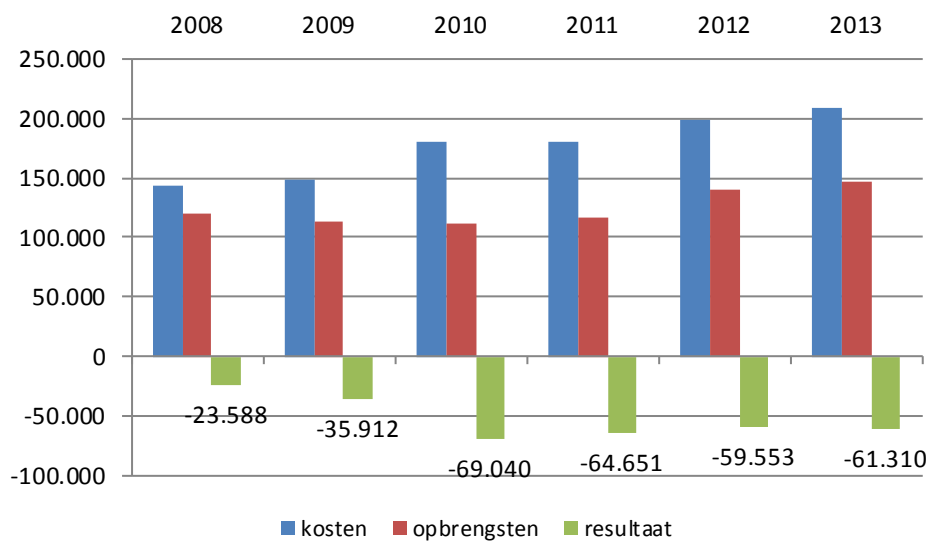
**Figuur 77: Evolutie aantal vrijwilligers die helpen in het LDC**



De toename van het aantal vrijwilligers van 34 naar 42 is te verklaren door het nieuwe project Buren voor Buren.

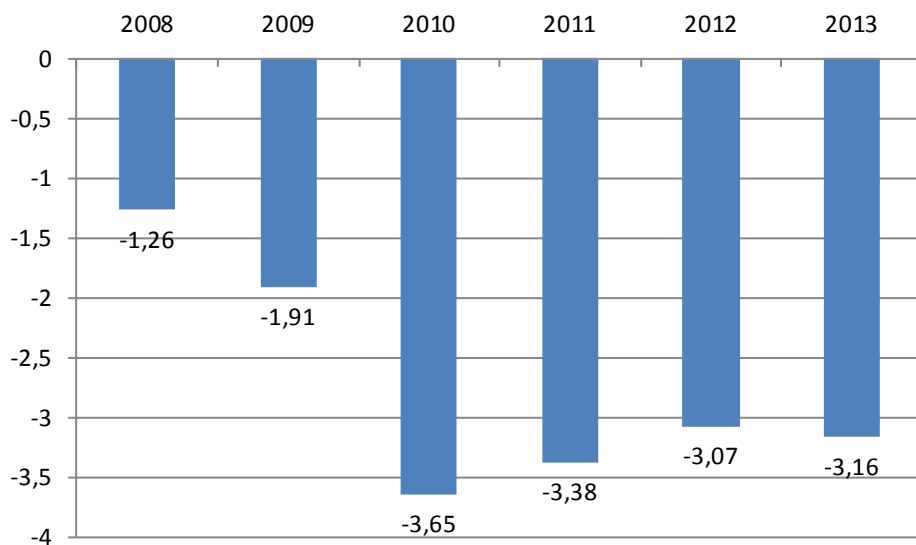
## 7.4 Financiële gegevens en bestaffing

**Figuur 78: Evolutie kosten en opbrengsten lokaal dienstencentrum**



Het resultaat van 2013 is nagenoeg gelijk aan dat van 2012.

**Figuur 79: Evolutie van de kost per inwoner voor het dienstencentrum**



**Personeel:**

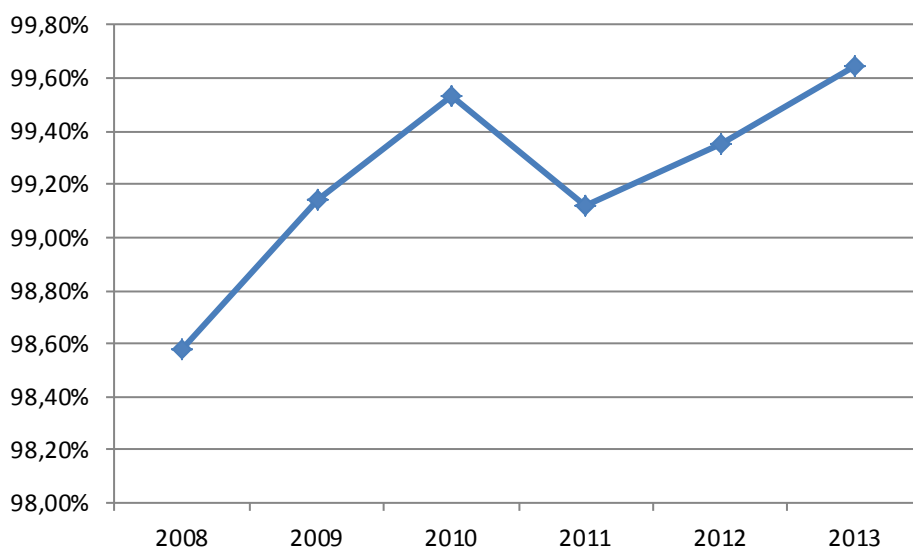
centrumleider: 30u24/week (= 0,8 VTE)

verzorgende: 26u36/week (=0,7 VTE)

## 8 Serviceflats

nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
911	Onderhoud parkomgeving	controle of onderhoud is uitgevoerd door gemeente	6	6	100%
912	Opstarten animatieproject	werkgroep met bewoners samenstellen en activiteitenkalender vastleggen	3	3	100%
913	Van serviceflats naar assistentiewoningen	checklist van aanpassingen opmaken en stappenplan opstellen	2	2	100%

**Figuur 80: Bezettingsgraad van de serviceflats**



In 2013 verliet geen enkele bewoner de serviceflats. Er heeft slechts 1 flat 31 dagen leegstaan in de maand januari omdat de nieuwe bewoner deze flat, die in december 2012 was vrijgekomen, pas op 1/02/2013 betrokken heeft. Sinds de opening in 2007 kwamen er voor de eerste keer geen flats vrij in de loop van het jaar.

**WachtlIJst:** Op 31/12/2013 waren er 59 personen ingeschreven op de wachtlIJst.

### Bewoners

Op 31/12/2013 bedroeg de gemiddelde leeftijd van de serviceflatbewoners 87,15 jaar.

Op 31/12/2013 wonen er 3 koppels, 20 alleenstaande vrouwen en 1 alleenstaande man.

De vrouwen hebben duidelijk de overhand (24 vrouwen tegen 4 mannen) De gemiddelde leeftijd bedroeg op 31/12/2013 85,14 jaar. De oudste bewoner is 98 jaar, de jongste 79 jaar.

### Bewonersraad

- overdracht parkomgeving op 23/01/2013, hierdoor wordt de gemeente verantwoordelijke voor het onderhoud van deze parkomgeving;

- opvolging technische interventies buiten de kantooruren: Vanaf 1 juli werd er een nieuw noodnummer (0491/996 220) in gebruik genomen om technische problemen buiten de kantooruren op te lossen
- organisatie uitstappen en andere activiteiten met serviceflatsbewoners;
  - 15 mei: uitstap naar Planckendael met liftbus;
  - 7 augustus: brunch;
  - 11 september uitstap naar Temse en boottocht 'de Stille Waters';
  - 13 november: film op groot scherm
  - 25 november: modeshow;
  - 4 december sinterklaasfeest;
  - 18 december: kerstfeest
  - 31 december: oudejaarsavond
- evaluatie gebruik molokcontainers
- inrit langs de serviceflats
- week van de valpreventie met verschillende activiteiten in het dienstencentrum van 22 tot 28 april.

### **Extra diensten in de serviceflats:**

Er werd beslist om een aantal extra diensten aan te bieden in de serviceflats:

- Controle tijdens de ochtend vanaf 1 september. Een medebewoner belt tussen 8u30 en 9 uur bij u aan (via de deurbellen in de inkomhal), via de parfoon geeft de bewoner aan of alles ok is.
- Dienstverlening bij ziekte of herstel na ziekenhuisopname: Een vrijwilliger of een medebewoner, komt eens extra langs om na te gaan of je ergens hulp bij nodig hebt. 's Morgens koffie zetten, een boterham smeren, ... (geen medische taken).
- Jaarlijkse vernieuwing KATZ-schaal.
- Activiteiten voor meer beweging (seniorengym). De stoelgym is gestart in de ontmoetingszaal van de serviceflats, elke donderdag van 10u15 tot 11u15.
- Ruimte voorzien voor kapper aan huis en/of pedicure manicure: Het huidige bureel van de verantwoordelijke wordt omgevormd worden tot een multifunctionele ruimte, waar een aantal diensten kunnen aangeboden worden.



**Brandveiligheid**, evaluatie brandalarmoefening.

**Afval sorteren (PMD en Glas)**



## Werking verwarming

### Indexatie prijzen serviceflats

Vanaf 1 januari 2014 worden de prijzen geïndexeerd.<sup>12</sup>.  
gaan we voor de eerste keer een film op groot scherm tonen.

### Technische mankementen

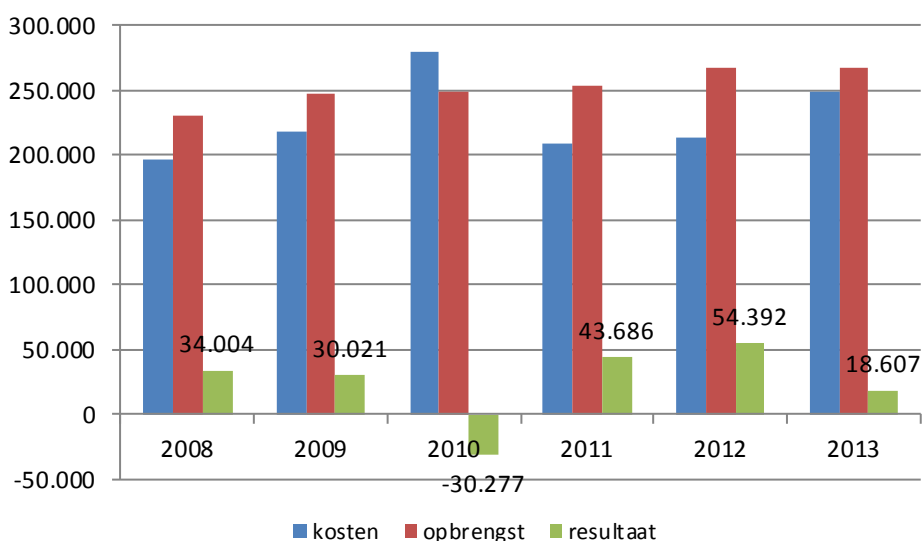
Volgende technische mankementen werden in 2013 verholpen:

- Vervanging centrale sturing oplaadregeling verwarming;
- Vervanging onderdelen bij 3 accumulatiekachels;
- Vervanging pomp regenwater;
- Vervanging draaiknoppen kookplaten;
- Vervanging onderdelen droogkast.

### Overdracht grond parkomgeving naar gemeente

De akte voor de overdracht van de grond van de parkaanleg aan de serviceflats naar de gemeente werd in november goedgekeurd door zowel de gemeenteraad als de Raad van het OCMW. Op 23 januari werd deze bij de notaris door alle betrokken partijen ondertekend.

**Figuur 81: Kosten, opbrengsten en resultaat van de serviceflats**



De voornaamste reden voor de verslechtering van het resultaat is de toegenomen kosten van de canon (+28.320). Deze verhoging is omwille van wegvallen van de vrijstelling van BTW. Daarnaast daling herstellingskosten (-3.810), stijging loonkosten (+3.770), stijging andere kosten (+6.500) en daling opbrengsten (-1.000).

<sup>12</sup> De dagprijs voor een flat met 1 slaapkamer zal 28,50 EUR bedragen, deze voor een flat met 2 slaapkamers 31 EUR. Huisvuilverwijdering en kabel blijven dezelfde prijs

## Deel II Ondersteunende werking

### 1 Personeelszaken<sup>13</sup>

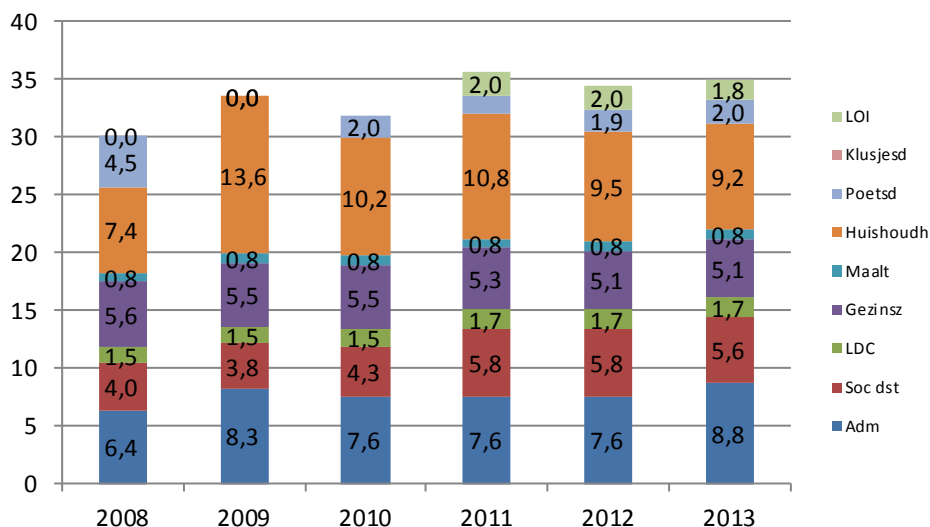
#### Meerjarenplanning: acties voor 2013

nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
224	Elektronische maaltijd-cheques	invoering	6	1	5%
231	Verdieping van er wél-zijnsbeleid	rapportering aan Vb 4 de kwartaal 2013	4	3	90%
232	Arbeidsreglement: update	Bedeling nieuwe versie aan personeel	5	1	5%
243	Capello (loopbaan overheidspersoneel): start invoering	duidelijkheid wat er van ons verwacht wordt - actieve personeelsleden in orde krijgen	2	0	15%

### 1.1 Personeelsbestand 2013

#### 1.1.1 Personeel per (sub)activiteitencentrum

Figuur 82: Evolutie van het aantal personeelsleden (VTE) per (sub)activiteitencentrum op 31/12



In 2013 waren er geen acties “Sociale Maribel” (of ook wel Sectoraal Fonds genoemd)

De personeelsuitgaven<sup>14</sup> daalden met 16.000 EUR ten opzichte van 2012 tot een totaal van 1.465.078,95 EUR. Dit wordt verklaard doordat er minder art.60§7-loonkosten waren, gezien

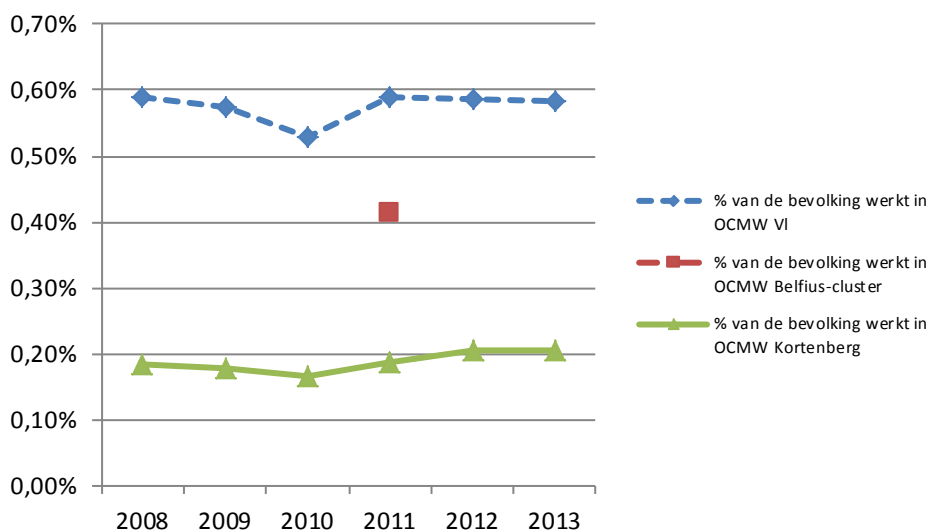
<sup>13</sup> De tewerkstellingen via art.60 §7 (sociale tewerkstelling) worden niet meer opgenomen in de personeelscijfers. Deze info wordt wel behandeld in onderdeel sociale tewerkstelling.

<sup>14</sup> Totaal van alle 62-rekeningen

de maximaal voorziene toelage door de Pod MI voor OCMW Kortenberg daarvoor ook daalde

## Benchmark

**Figuur 83: Evolutie en vergelijking van het aantal personeelsleden (VTE) per inwoner**



Globaal gezien werkt er *minder personeel per inwoner (ppi)*:

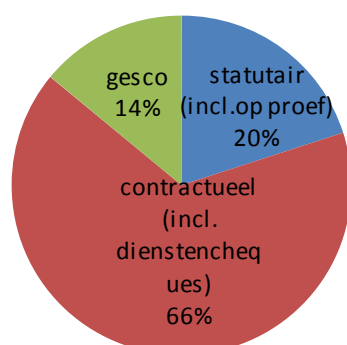
In vergelijking met het gemiddeld aantal personeelsleden per inwoner in de Vlaamse OCMW's heeft het OCMW van Kortenberg veel minder personeel in dienst: 0,21% ppi in Kortenberg ten opzichte van 0,58% ppi in Vlaanderen (in 2011)

Dit betekent in aantallen: dat het OCMW van Kortenberg effectief afgerond 40 personeelsleden (VTE) tewerkstelt. Aan het Vlaams gemiddelde van 0,53% ppi zou dit 111 personeelsleden (VTE) zijn. Dit is een verschil van 71 VTE personeelsleden.

Een gedeeltelijke verklaring van dit zeer grote verschil in tewerkstelling is het feit dat het OCMW van Kortenberg geen eigen rustoord heeft. (In Vlaanderen heeft ongeveer 1 op 2 OCMW's 1 of meerdere rustoorden), de rest van de verklaring ligt in de lage gemeentelijke toelage voor het OCMW.

### 1.1.2 Personeel per type aanstellingen en functieniveaus (schalen)

**Figuur 84: Personeel: verhouding (koppen) type aanstelling 31/12/2011<sup>15</sup>**

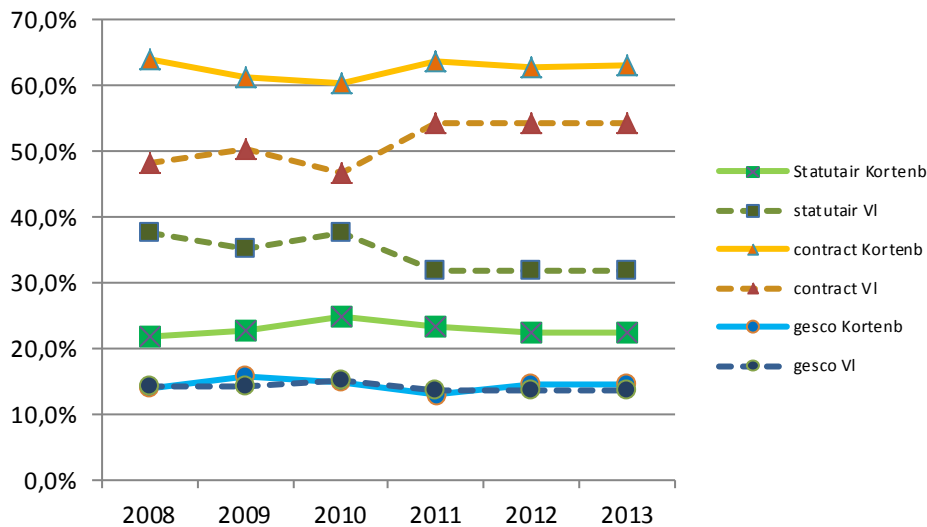


<sup>15</sup> Opdeling van de personeelsleden in functie van niveau.

aantal personeelsleden = effectief in dat bepaalde jaar tewerkgestelde personeelsleden, (dus niet het aantal functies in voltijdse equivalenten)

## Benchmark

Figuur 85: Evolutie en vergelijking van het type aanstelling



### per personeelscategorie (statuut):

In vergelijking met de andere Vlaamse OCMW's in 2013, heeft het OCMW van Kortenber  
in verhouding *minder statutair personeel* (22,4% ten opzichte van 31,8% in Vlaanderen).

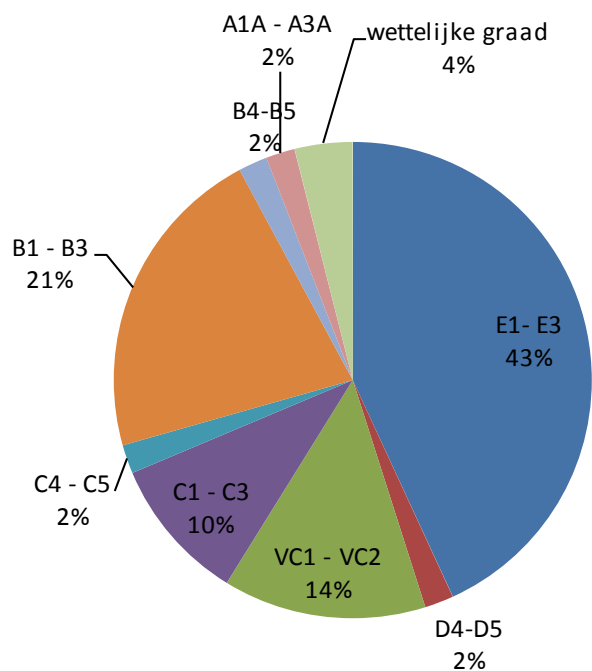
in verhouding *meer contractueel personeel* (inclusief dienstencheques) (63% ten opzichte  
van 54,4% in Vlaanderen)

in verhouding *bijna evenveel gesco-personeel* (13,8% ten opzichte van 14,5% in Vlaanderen).

En dit is eigenlijk wel vreemd: want OCMW's met een rustoord hebben meestal meer contractueel personeel dan OCMW's zonder rustoord. In de administratie en de sociale dienst van OCMW Kortenber zijn er feitelijk in verhouding relatief veel contractuele aanstellingen ten opzicht van andere OCMW's. De gesco-aanstellingen in de administratie hebben uiteraard het voordeel dat ze gesco-subsidies opleveren.

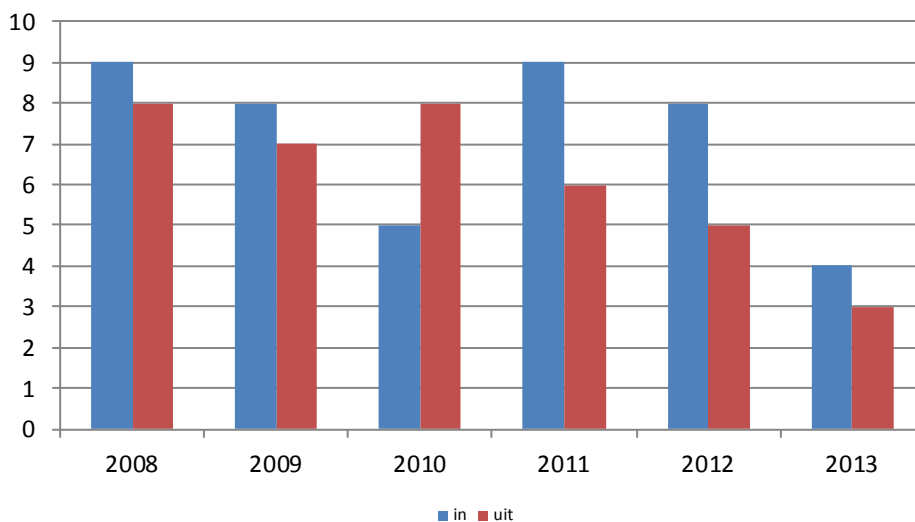
In de meeste andere lokale besturen vinden we de gesco's terug bij functies in de poetsdienst, maaltijdbedeling, ... veelal arbeidersfuncties. In het OCMW zijn alle administratief medewerkers echter gesco-aanwervingen (naast de maaltijdbedelers).

**Figuur 86: Opdeling van het personeel (koppen) in functie van niveau<sup>16</sup>**



### 1.1.3 Personeel in- en uit diensttredingen

**Figuur 87: Evolutie van het aantal aanwervingen en uitdiensttredingen**

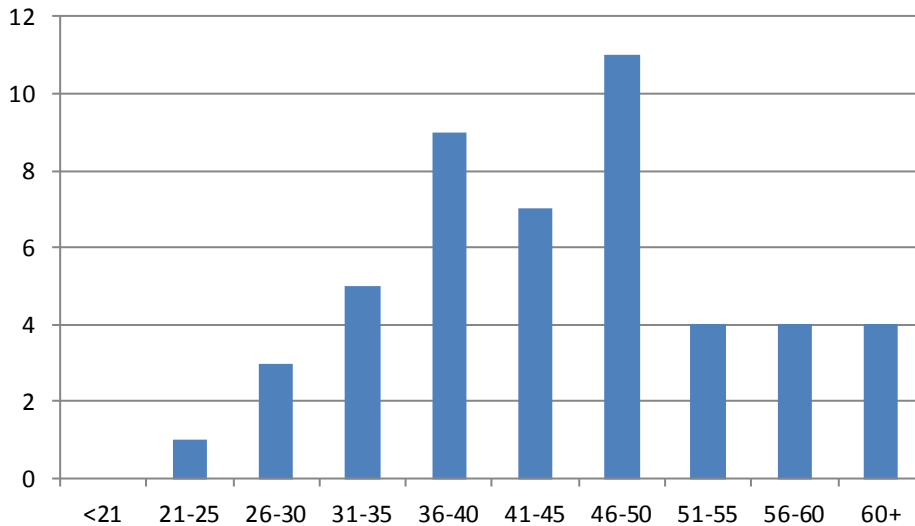


<sup>16</sup> wettelijke graad	secretaris en financieel beheerder
niveau A1a-A3a	bestuurssecretaris
niveau B1-B3	maatschappelijk werkers, boekhouder, personeelsdeskundige
niveau C4-C5	personeelsdeskundige
niveau C1-C3	administratief medewerkers
niveau VC1-VC2	verzorgenden
niveau E1-E3	maaltijdbedelers, huishoudhulpen, poetsvrouwen

Twee medewerkers die in langdurig ziekteverlof waren, gingen uit dienst. Daarvoor werden reeds vervangers aangesteld terwijl zijzelf nog niet uit dienst waren.

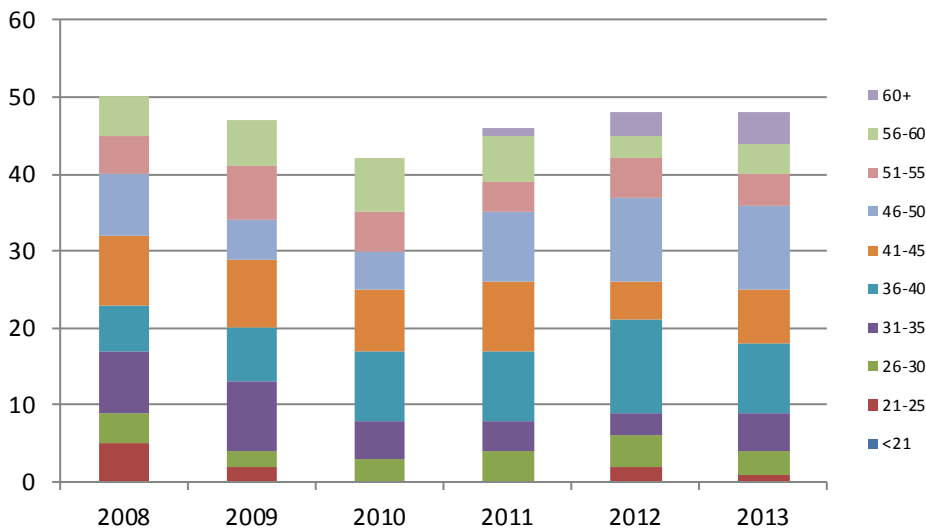
### 1.1.4 Leeftijd en anciënniteit OCMW-personeel

**Figuur 88: Verdeling personeel naar leeftijd**

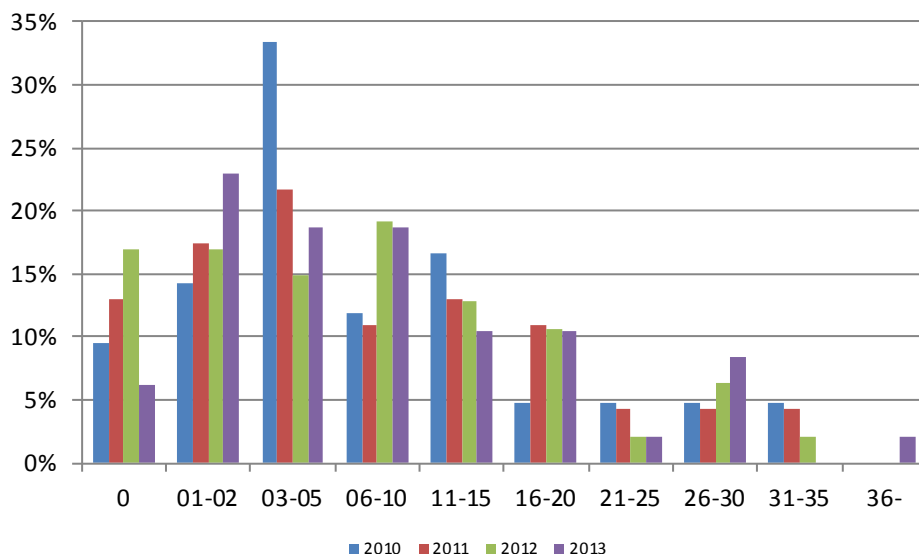


Globaal genomen blijven de jongste leeftijdscategorieën ondervertegenwoordigd.

**Figuur 89: Evolutie van de leeftijdsverdeling bij het personeel**



**Figuur 90: Evolutie verdeling anciënniteit personeel**



## 1.2 Jobstudenten en Stagiairs

In 2013 liepen er 3 studenten stage op OCMW diensten. 2 als verzorgende en 1 als maatschappelijk werker bij het dienstencentrum.

## 1.3 Reglementen

### Rechtspositieregeling



De invoering van de OCMW RPR specifiek voor de werknemers art.60§7.

## 1.4 Welzijn op het werk

### Meerjarenplanning: acties voor 2013

nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
231	Verdieping van er welzijnsbeleid		5	5	100%
234	Jaaractieplan welzijn op het werk	info, opleiding, beleid	5	3	70%

### Griepvaccins

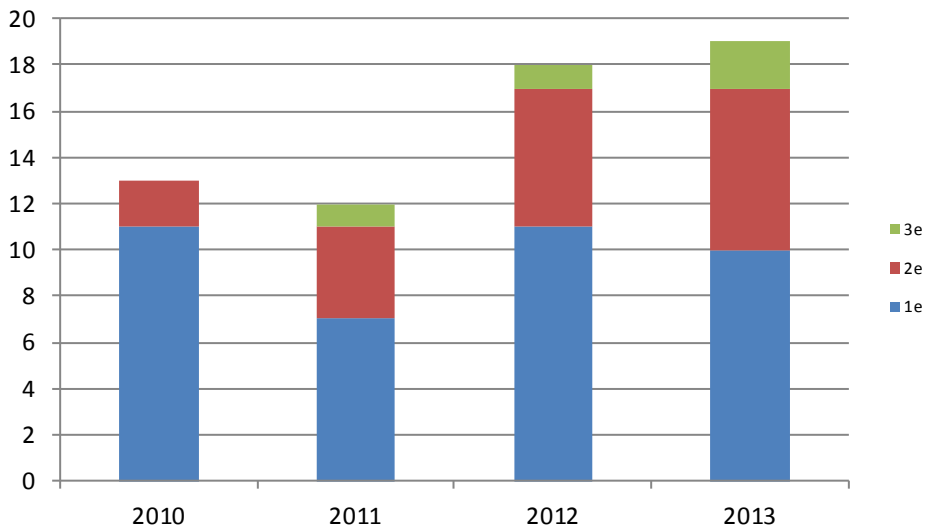
Naar jaarlijkse gewoonte hebben we al onze personeelsleden de kans gegeven om zich gratis te laten inenten met het griepvaccin. 24 personen gingen op dit aanbod in.

## Er wél-zijnsbeleid

In 2011 werd beslist om de dienst die onder zijn afwezigheidspercentage bleef te belonen met een groepsactiviteit. Dit hield in, de groep kiest zelf en krijgt per deelnemer 15EUR, en deze activiteit gaat door tijdens een halve dag dienstvrijstelling. 1 van de drie diensten kon hierdoor iets organiseren in 2013.

Bijkomend werd er ook terug een individuele beloning uitgereikt aan de personeelsleden die in 2013 tot maximum 2 RSZ dagen afwezig waren 20 personeelsleden kwamen hiervoor in aanmerking en kregen 30 EUR op hun rekening gestort.

**Figuur 91: Evolutie aantal gevoerde aanwezigheidsgesprekken**



## Sportdag

Personeelsleden worden aangemoedigd om deel te nemen aan de sportdag (14/05/2013) en krijgen hiervoor een halve dag dienstvrijstelling. 15 personeelsleden namen deel aan de sportdag. In 2013 was er geen extraatje.

## Gemeenschappelijke Sociale Dienst

De gemeenschappelijke sociale dienst voert promotie voor de PLUS-pas. Een soort kortingskaart voor personeelsleden met kortingen voor bepaalde winkelketens, pretparken, voorstellingen, ... Effectieve start vanaf 01-01-2014.

## Nieuwjaarsfeest 2013 American maffia

Het OCMW-personeel was zoals gebruikelijk uitgenodigd op het nieuwjaarsfeest, georganiseerd door “de sleurbrekers” van de gemeente. Zeer veel personeelsleden nemen hieraan deel.







### Speeddating met nieuw bestuur



## Headsets voor GSM's in het Berkenhof

Gezien er in het Berkenhof werd afgestapt van vaste telefoon en er in de plaats gsm's gekomen zijn, is er voor de medewerkers de mogelijkheid geboden om een headset bijkomend te kunnen verkrijgen, waarvan de medewerkers ook gebruik gemaakt hebben. Eén medewerker gaf de voorkeur aan een desktop-gsm (dit is een gewoon telefoontoestel maar dat via een sim-kaart functioneert).



## Vriendenkring OCMW

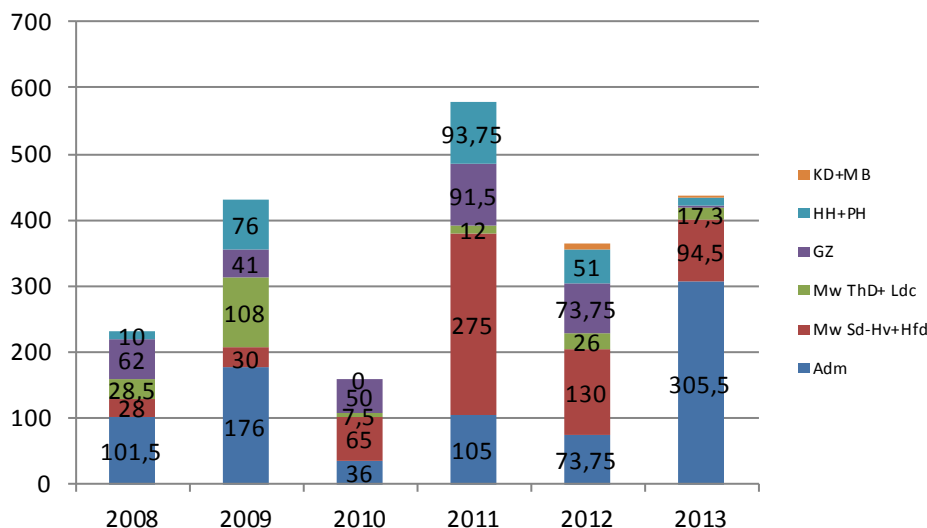
- Nieuwjaarsreceptie en speedmeting nieuwe raad 18/01/2013: Om de nieuwe raadsleden te leren kennen aan het begin van de bestuursperiode. Wordt het ontbijt met nieuwjaar vervangen door een receptie met een speedmeting.
- Quiz 22/02/2013:
- Zomerdrink 19/07/2013
- Afvaart van de Dijle 28/09/2013
- Eten en Bowling 8/11/2013
- Sinterklaas 6/12/2013 Aankoop pakket snoep voor alle personeelsleden
- Bezoek aan de kerstmarkt te Brussel 13/12/2012:

## 1.5 Functionele loopbaan

### 1.5.1 Gevolgde vorming

De goedkeuring, met advies diensthoofd en budgethouder, is sinds de invoering van het nieuw OCMW-decreet een bevoegdheid van de secretaris (vroeger het Vast Bureau).

Figuur 92: Evolutie van het aantal uren gevolgde vorming per dienst



De vormingen van de dienst gezinszorg worden georganiseerd door SOCiAL, hierover zijn er geen registratiegegevens beschikbaar.

In 2013 werd er terug meer vorming gevolgd, in totaal bijna 436 uur. Per kop is dat gemiddeld 8,7u. Het totaal gespenseerd bedrag bedroeg 18.000 EUR, per kop 360 EUR.

**Veiligheidsonthaal:** 9 nieuwe medewerkers

### **Software BBC**

Gebruikersopleiding Alfa: financiële dienst en administratief medewerkers ouderenzorg

Basis Alfa en Kassa: financiële dienst

Dagelijkse verrichtingen: financiële dienst

Foxbeleid: secretaris en financiële dienst

Loonverwerking in BBC: personeelsdienst

Koppeling Winsoc-BBC: financieel beheerder en adm medewerker sociale dienst

Importeren lonen: boekhouder

Dagelijkse verrichtingen: financieel beheerder

### **Sociale software Winsoc-DossierAssistent**

Dossierassistent (deel 1) maatschappelijk werker en administratief medewerker sd

Dossierassistent (deel 2) maatschappelijk werker

**Software eBestuur postregistratie:** adm. medew. communicatie, adm medew sd, stafmedewerker, secretaris

### **Software Office**

Outlook en timemanagement+persoonlijke organisatie: 6 medewerkers binnendienst

Excel vervolg: 10 medewerkers

### **Communicatie**

**Anysurfer:** administratief medewerker communicatie en adm medewerker sd

**DSH 4:** adm medewerker communicatie

### **Managementsopleidingen**

Coaching timemanagement en outlook: secretaris

De A3-methodiek: secretaris

Externe audit en organisatiebeheersing: secretaris

Projectmanagement: stafmedewerker

Routeplanner voor een levendige beroepsethiek: hoofdmaatschappelijk werker

### **Opleidingen HRM**

Sociale update lokale besturen: medewerker personeelsdienst

### **Sociale vormingen**

Huurwetgeving: maatschappelijk werker

Zelfstandigen en schulden: maatschappelijk werker

Werken in groep met cliënten: maatschappelijk werker

### **Vormingen ouderenzorg**

40 jaar lokale dienstencentra: centrumleider

Monitoring en veiligheid door permanentie: maatschappelijk werker thuisdiensten

Dementie: verzorgende

De V-test: centrumleider

Verbinding verbroken: centrumleider en medewerker dienstencentrum

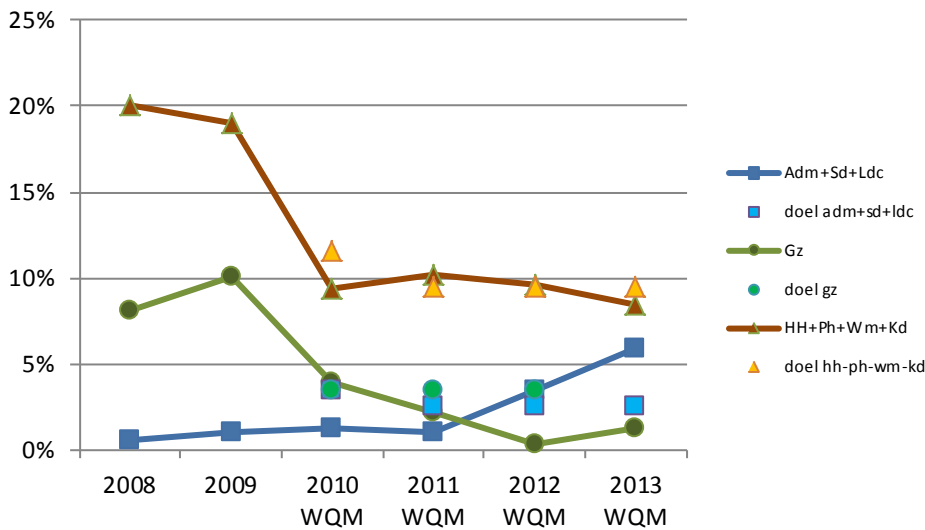
## Benchmark

Ter vergelijking: in OCMW Leuven volgden medewerkers gemiddeld 19u vorming per kop en dat voor een bedrag van 178 EUR/medewerker.

## 1.6 Afwezigheden

### 1.6.1 Ziektepercentage

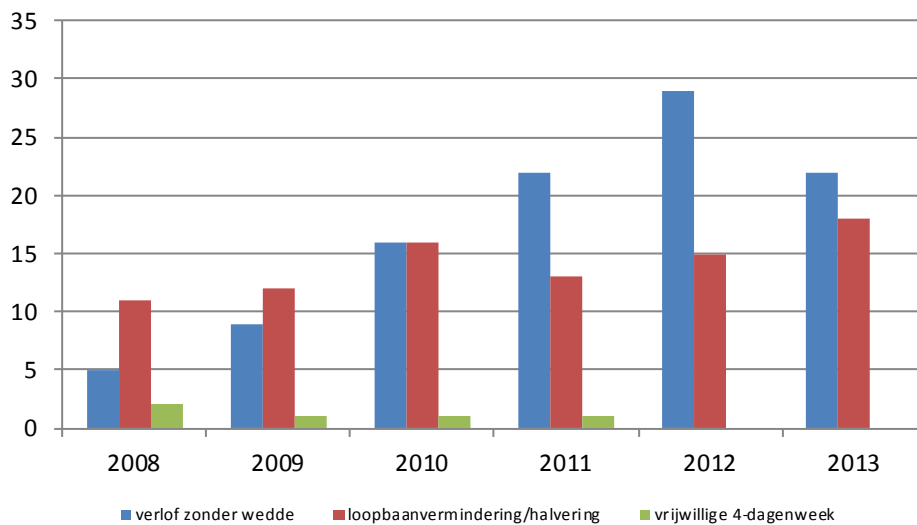
Figuur 93: Evolutie en verdeling afwezigheidspercentage wegens ziekte per dienst



De gezinszorg en voor het eerst ook de groep van huishoudhulpen-poetshulpen-maaltijdbedelers-klusjesmannen bleef in 2013 onder het vooropgestelde doelpercentage. Bij de medewerkers van administratie, sociale dienst en dienstencentrum was er voor het 2<sup>e</sup> jaar op rij een uitgesproken verhoging van het ziekteverzuim door een aantal langdurige afwezigheden.

## 1.6.2 Loopbaanvermindering of –onderbreking en verlof zonder wedde

**Figuur 94: Evolutie van het aantal toekenningen verlof zonder wedde en van het aantal loopbaanverminderingen**



Een opvallende daling van het verlof zonder wedde terug tot het niveau van 2011.

Het systeem ‘loopbaanonderbreking en –vermindering’ in al zijn facetten wordt nog regelmatig opgenomen.

Ook van de specifieke onderbrekingen voor o.a. ouderschapsverlof, bijstand zwaar ziek familielid wordt gebruik gemaakt.

Gelet op de recente gedeeltelijke afbouw van deze stelsels is het afwachten hoe dit naar de toekomst toe zal evolueren.

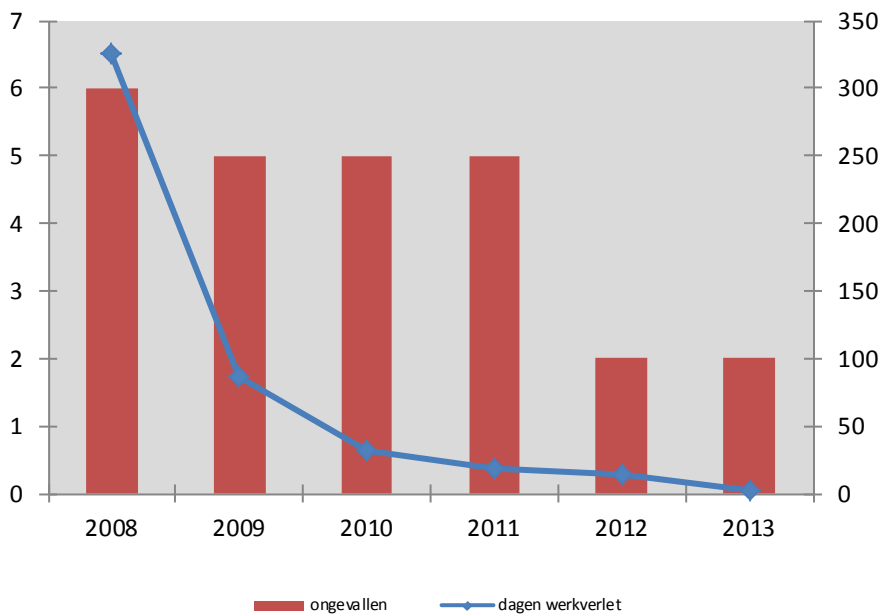
## 1.6.3 Arbeidsongevallen

In 2013 werden er 4 ongevallen aangegeven waarvan er 2 werden erkend als arbeidsongeval:

functie	dagen werkverlet <sup>17</sup>	soort ongeval
Verzorgende	0	werk
Poetsvrouw	2	werk

<sup>17</sup> Weekenddagen tellen mee

**Figuur 95: Evolutie van het aantal arbeidsongevallen en werkverlet daarbij**



In totaal is het aantal dagen werkverlet verder gedaald tot 2.

Er waren evenveel werkongevallen dan in 2012, waarvan geen enkel woon-werkverkeer.

### **Benchmark<sup>18</sup>**

In vergelijking met andere OCMW's van arrondissement Leuven, vallen wij dit jaar beter dan de middenmoot.

Qua *frequentiegraad*<sup>19</sup> ligt Kortenberg met een score van 15,03 onder (= beter dan ) het gemiddelde van 21,20. Het OCMW van Kortenberg staat op de 10de plaats van de 27 aangesloten OCMW's.

Qua *ernstgraad*<sup>20</sup> ligt Kortenberg met een score van 0,06 een heel stuk onder (=beter dan) het gemiddelde van 0,45. Hiermee staat het OCMW van Kortenberg op de 8e plaats van de 27 aangesloten OCMW's.

<sup>18</sup> De cijfers in de benchmark zijn alleen die van ongevallen op het werk , dus zonder die van op weg van en naar het werk

<sup>19</sup> Frequentiegraad = (Aantal arbeidsongevallen op de werkvloer met werkverlet x 1.000.000) / gepresterde uren

<sup>20</sup> Ernstgraad = (Aantal kalenderdagen werkverlet van ongevallen op de werkvloer x 1.000) / gepresterde uren

## 2 Financiën

Er is een omstandige toelichting in het verslag bij de jaarrekening van het OCMW.

### Meerjarenplanning: acties voor 2013

nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
111	Opstellen timing voor invoering BBC in 2014 + uit te voeren taken.	alle taken opgenomen in stappenplan	10	10	100%
244	Digitaliseren van de NOB-gegevens om na installatie van BBC nog de mogelijkheid te hebben ze te kunnen consulteren.	Inventariseren en onderzoek naar de mogelijkheden + digitaliseren	3	2	75%

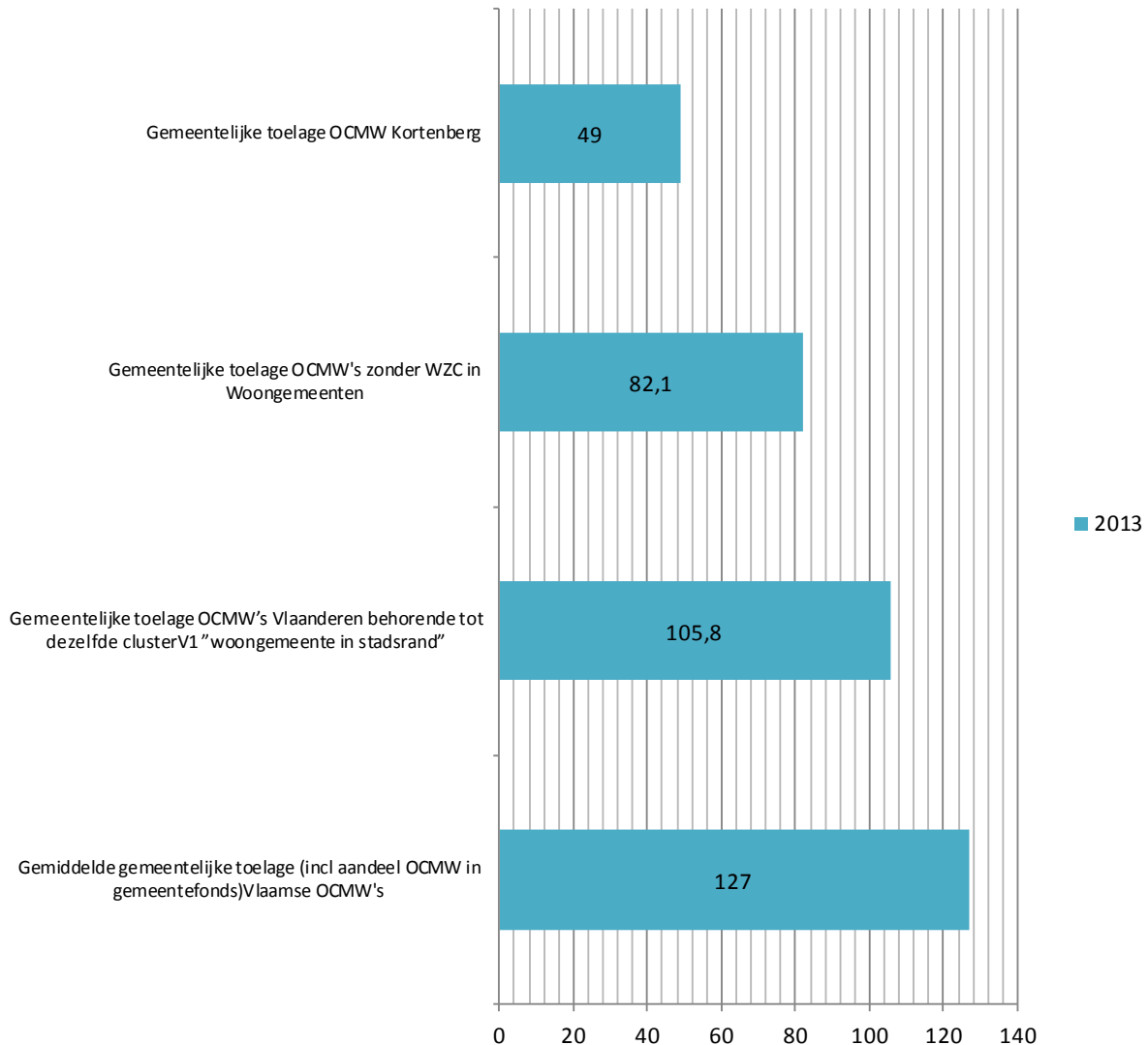
Het resultaat van de jaarrekening van 2013 bedroeg -499.209,80 EUR (t.o.v. -763.974,06 in 2012).

De liquiditeit ging er duidelijk op voorruit: current ratio evolueert van 2,62 in 2012 naar 4,75 in 2013.

Ook de kostendeckingsgraad steeg van 76% in 2012 naar 83% in 2013.

## Benchmark

**Figuur 96: Toelage voor het OCMW berekend per inwoner in breder perspectief**



Het gaat om de gebudgetteerde gemeentelijke toelage, steeds exclusief de middelen uit het Gemeentefonds en uitgedrukt in euro's per inwoner.<sup>21</sup>

De gemeentelijke toelage voor het OCMW blijft zich net zoals de voorgaande jaren ver onder het gemiddelde van de cluster bevinden (slechts 46%). Zelfs indien het OCMW vergeleken wordt met andere OCMW's die evenmin een Woon- en Zorgcentrum hebben (slechts 59%).

Ter vergelijking ligt de gemeentelijke toelage voor de politiezone Herko meer in de buurt van het gemiddelde van de cluster (85 EUR voor Herko t.o.v. 91 EUR gemiddeld in de cluster).

### Invoering Beheers- en Beleidscyclus "BBC"

Hoefte het gezegd dat de dienst financiën haast al zijn werktijd in 2013 heeft besteed aan de voorbereiding van de invoering van de BBC vanaf 01/01/2014. Per onderdeel van het boekhoudpakket (Fox Beleid, Fox Boek en Alfa) werd met checklists de conversie van NOB naar BBC voorbereid. Daartoe werden diverse software-opleidingen gevolgd.

<sup>21</sup> Lokale Financiën, OCMW's en Politiezones. En Lokale Statistieken, Gemeentelijke profielschets



Bij de voorbereiding van BBC werd het MAT nauw betrokken. O.a. het opstellen van het boekhoudplan (rekeningstelsel), procedure opmaak beleidsplannen en –rapporten, meerjarenplanning, budget (bestaand beleid en nieuw beleid met actieplannen en acties). De beleidsdomeinen en -items die al een jaar geleden werden bepaald door de OCMW-raad, dienden op verzoek van de gemeente volledig herzien te worden.

Vooraleer de meerjarenplanning 2014-2019 en de gemeentelijke toelage konden bepaald worden, was er vanzelfsprekend meerdere keren overleg met de gemeente.

Samen met Deloitte werd de financiële ruimte van het OCMW berekend voor de periode 2014-2019.

De lonen en wedden worden in BBC op een heel andere wijze verwerkt. Er werd hiertoe opleiding gevolgd. Tevens werd de nodige informatie doorgegeven aan het sociaal secretariaat Schaubroeck.

Daarbij kwamen elementen die specifiek zijn voor het OCMW:

- aansluiting tussen de software sociale dienst en thuisdiensten (Winsoc) en het boekhoudpakket BBC.
- het van start gaan van het nieuwe systeem van domiciliëring (Sepa Direct Debit) vanaf 01/02/2014.

Voor de budgethouders werd intern een beperkte vorming voorzien voor het onderdeel Fox Beleid (opstellen meerjarenplan en budget). De opleiding voor Fox Boek startte pas in 2014.

### **Digitale verwerking van inkomende facturen: E-facturatie**

In de loop van 2013 werd e-facturatie, het elektronisch verwerken van de inkomende facturen, gekoppeld aan de boekhoudsoftware, samen met softwareleverancier Schaubroeck voorbereid.

### **Afschaffing interne facturatie**

Eind november besliste het MAT om vanaf 2014 niet langer meer te werken met interne facturatie. De toewijzing van de personeelskost gebeurt dan per contract op basis van het percentage van het beleidsitem waar een personeelslid het meeste voor werkt.

## 3 Informatica

### Meerjarenplanning: acties voor 2013

nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
222	Digitale postregistratie en dossieropvolging	marktverkenning - bespreking - beslissing - procedure - implementatie	5	5	100%

#### 3.1 ICT-samenwerking via Vera

Vera heeft in samenwerking met een aantal besturen een overheidsopdracht uitgeschreven voor IT-hardware. Het OCMW van Kortenberg heeft hier ondertussen al gebruik van gemaakt. De kortingen die door de opdrachtcentrale bedongen werden, zijn merkkelijk interessanter dan de gebruikelijke kortingen.

Dezelfde voorwaarden gelden ook voor werknemers die thuis van dit aanbod willen gebruik maken, "pc-privé".

#### 3.2 Integratie met gemeente

In 2012 werd door het OCMW onderzocht of er konden integraties gebeuren met de ICT van de gemeente. Maar omwille van de tijdsdruk, lukte het niet om al een samenwerkingsovereenkomst af te sluiten die rekening houdt met alle belangen en die tevens voldoet aan de minimale normen voor de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid en voor het Rijksregister.

In oktober 2013 heeft de gemeente beslist om een Iscan 2.0 te bestellen bij de U Gent, en zij heeft het OCMW verzocht om er (kostenloos) mee aan deel te nemen. Het Iscan 2.0 project is dan in 2013 opgestart.

De reden om deze opdracht te bestellen (1) Dit is een doorlichting die lokale besturen helpt om inzicht te krijgen in hun informatiebeheer en dit plaatst tegenover hun beleidsambities; (2) Het doel is een basis te bieden voor concrete voorstellen voor het informatiebeheer die geënt zijn op de dagelijkse praktijken de beleidsdoelstellingen uit de BBC;

De gemeente heeft ook toegelaten dat de raadsleden tijdens de zitting van de OCMW-raad gebruik maken van de WiFi van de gemeente om met het internet te connecteren.

#### 3.3 Hardware

##### 3.3.1 Servers

In 2013 werd er extra geheugen toegevoegd aan de server.

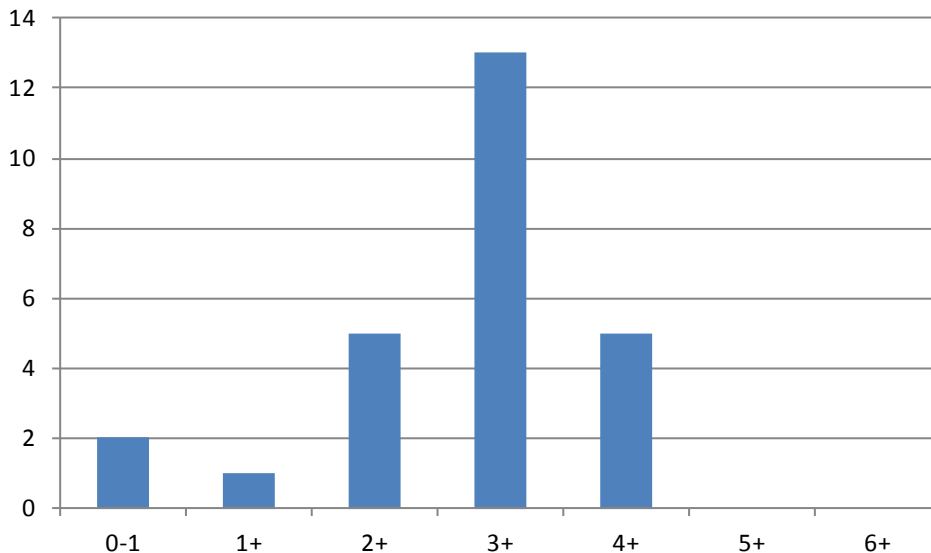
Tevens werd in 2013 de migratie uitgevoerd van de Unix naar de "virtuele" Linux. Deze migratie was noodzakelijk in het kader van zowel de opstart van eBestuur als de opstart van BBC.

### 3.3.2 Pc-park

In 2013 werden 2 nieuwe Pc's aangeschaft, 1 voor personeelsdienst en 1 voor sociale dienst.

Op 31/12 beschikten we over 25 desktop-PC's (10 maatschappelijk werkers, 3 gesprekslokaaltjes sociale dienst, 8 administratie, 1 verzorgende dienstencentrum, 1 secretaris, 1 financieel beheerder, 1 vergaderlokaal) en 1 laptop

Figuur 97: Overzicht van de leeftijd van het Pc-park



De medewerkers van het OCMW beschikken allen over moderne PC's.

## 3.4 Software

### 3.4.1 ePost

De digitalisering van de postregistratie middels het pakket eBestuur werd uitgerold vanaf 2<sup>e</sup> kwartaal 2013. Het programma ging live in juli 2013.

### 3.4.2 BBC

Het nieuwe boekhoudpakket werd geïnstalleerd in het najaar. De voorbereiding was al een hele tijd ervoor opgestart. Meer info hierover in het onderdeel Financien

### 3.4.3 Office: Excel en Outlook

Voor alle medewerkers van de binnendienst werd een opleiding Outlook+Timemanagement georganiseerd. Er was tevens een vervolgopleiding Excel deel 2 voor alle geïnteresseerden.

### 3.4.4 Adobe

Upgrade naar adobe pro in het kader van het anysurfer label



## 3.5 Internet

### 3.5.1 WiFi

Een draadloze router met multi ssid werd geïntegreerd opdat de raadsleden zowel tijdens het vast bureau als tijdens de zittingen van de OCMW-raad met hun toestel op internet kunnen.

### 3.5.2 Internetbeveiliging

De instellingen van de internetbeveiliging werden geëvalueerd en op enkele punten aangepast



## 3.6 Elektronische communicatie met de overheid

### 3.6.1 Kruispuntbank voor de Sociale Zekerheid

#### Veiligheidsconsulent

Er werd een overeenkomst afgesloten met Interleuven voor de aanstelling van een veiligheidsconsulent. Deze voerde in 2013 een audit uit om zo tot een informatieveiligheidsplan te komen voor 2014.

#### Automatische Mutaties

In het voorjaar van 2013 werd deze functionaliteit geactiveerd. Dit functioneert evenwel alleen voor personen die op de datum geïntegreerd staan door OCMW Kortenberg en waar de correcte maatschappelijk werker gelinkt is.

Hierdoor komt er van alle wijzigingen van een cliënt die een maatschappelijk werker opvolgt, er een automatische melding bij die maatschappelijk werker. Het betreft enkel de wijziging aan gegevens die in de kruispuntbank voor de OCMW's bestemd zijn, (bijvoorbeeld adresveranderingen, overlijden, tewerkstellingen, enz...)

### **3.7 Telefonie**

In maart 2013 werd de huur gestopt van een vaste lijn om het Berkenhof te verbinden met de telefooncentrale van de gemeente. Vanaf dan zijn de vaste telefoontoestellen van de medewerkers in het Berkenhof verwijderd en zijn ze enkel nog bereikbaar op hun gsm's.

Er werd daarnaast ook gestart met de uitwerking van een telefoonbeleid.

## 4 Communicatie en Archief

### Meerjarenplanning: acties voor 2013

nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
221	Intranet personeel OCMW	Ontwikkeling Intranet	1	1	70%
321	Digitaal Sociaal Huis (DSH) en Interbestuurlijke Diensten- en Productencatalogus (IDPC): evolutie na stop VERA				60%
322	Afspraken voor up to date houden van website en digitaal sociaal huis	vastleggen, evaluatie en bijsturing	3	0	40%

### 4.1 Externe Communicatie

#### 4.1.1 Zoeklicht

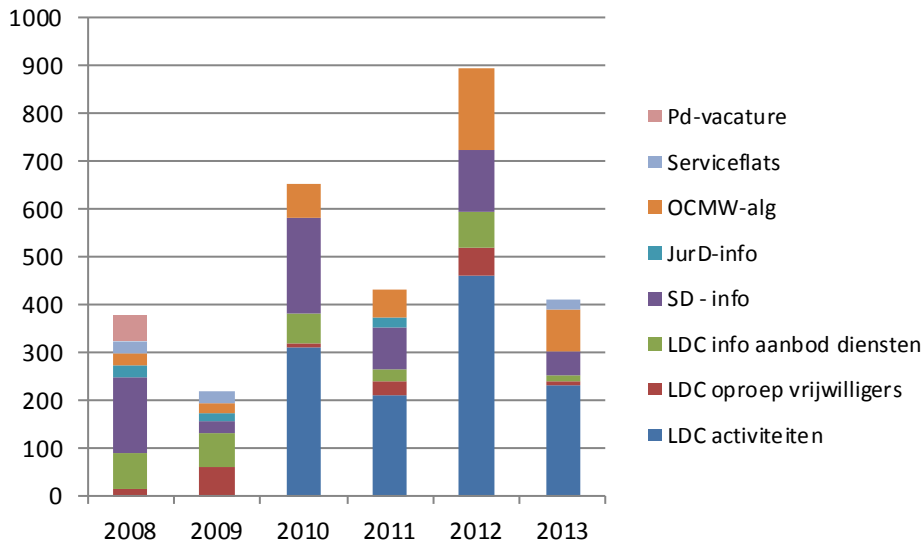
In 2013 was er 11 keer een bijdrage van het OCMW, onder meer over:

- Nieuwe contactgegevens Berkenhof
- Verwarmingstoelage
- Vrijwilligers
- Schuldbemiddeling
- Klusjesdienst
- Maaltijdbedeling aan huis
- Federale prijs armoedebestrijding voor SOCiAL
- OCMW groepswerking rond budgetteren en verstandig omgaan met geld
- Budgetmeter energie
- De Kapstok
- Sluiting werkwinkel Kortenberg
- Serviceflats
- Diverse activiteiten, cursussen, infosessies en projecten van het dienstencentrum

In 2013 kondigde het Dienstencentrum 9 keer haar activiteiten aan.



**Figuur 98: Evolutie (aantal cm kolom) van het soort informatie dat aangaande het OCMW in Zoeklicht gepubliceerd werd**

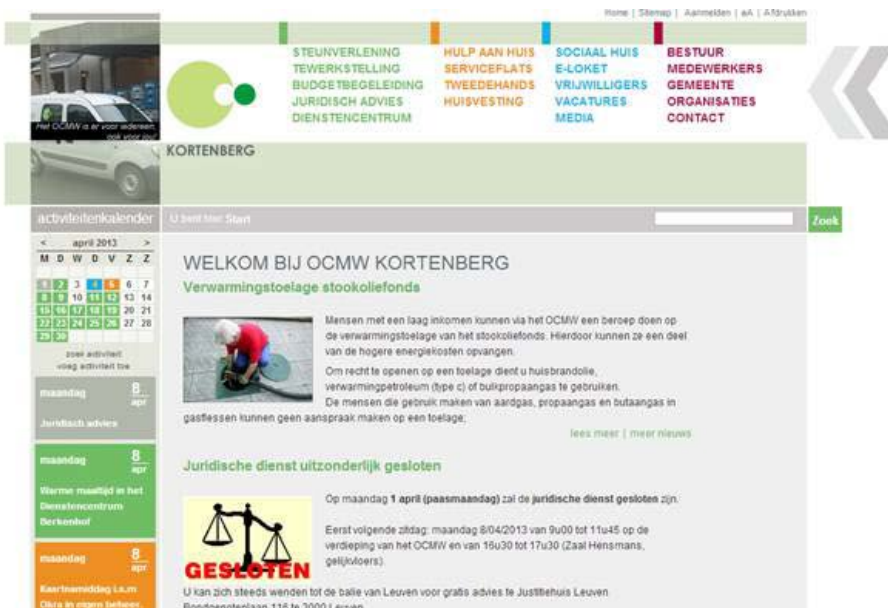


#### 4.1.2 Folders

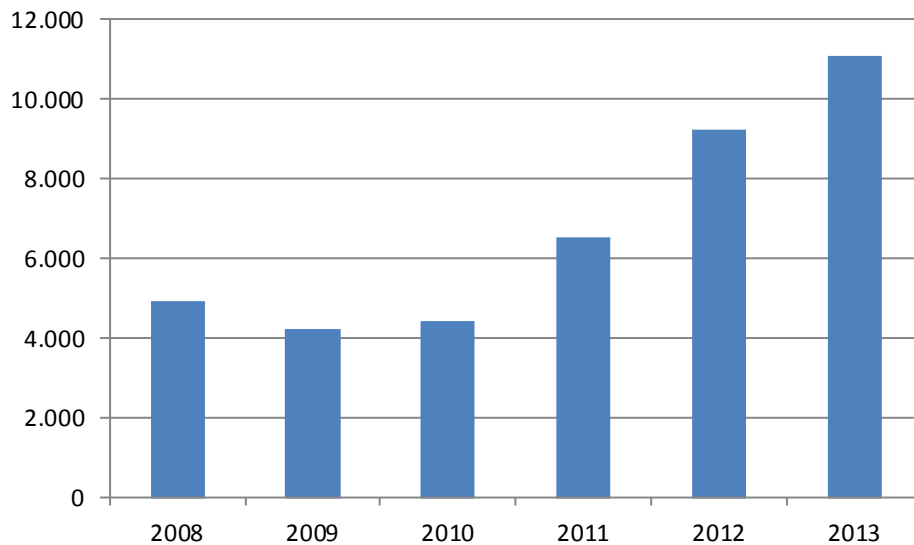
In 2013 werden bij bijna alle folders kleine aanpassingen gemaakt: voornamelijk prijswijzigingen. Daarnaast werden twee nieuwe folders aangemaakt (1) de klachtenbehandeling en (2) burens voor burens.

#### 4.1.3 Webstek

In 2013 heeft het OCMW de webstek anysurfer-conform gemaakt. Dit is een samenwerking met de provincie Vlaams-Brabant. De afronding van het project valt samen met de lancering van de nieuwe webstek die in 2014 zal gelanceerd worden.



**Figuur 99: Aantal bezoekers per jaar van de OCMW-webstek**



Het aantal bezoekers steeg in 2013. Daarnaast steeg ook de gemiddelde tijd op de webstek (2'14") en daalde het aantal pageviews (3,41).

#### **4.1.4 Digitaal Sociaal Huis**

In 2013 is het DSH van VERA overgedragen aan de markt. Hieruit is CIPAL en Green Valley als leverancier uit de bus gekomen. Het bleek noodzakelijk om alle productfiches opnieuw na te lezen en te reactiveren. Momenteel is het DSH niet meer geïntegreerd in de webstek van het OCMW of de gemeente. In 2014 is de integratie van het DSH in de webstek ingepland.

#### **4.1.5 Bereikbaarheid via E-mail**

Elk intern personeelslid heeft een eigen mailadres dat bestaat uit:  
voornaam.naam@ocmwkortenberg.be.

Er zijn ook een aantal dienst e-mailadressen:

- info@ocmwkortenberg.be
- socialedienst@ocmwkortenberg.be
- loi@ocmwkortenberg.be
- hoofdsocialedienst@ocmwkortenberg.be
- juridischdienst@ocmwkortenberg.be
- huisvesting@ocmwkortenberg.be
- thuisdiensten@ocmwkortenberg.be
- dienstencentrum@ocmwkortenberg.be
- serviceflats@ocmwkortenberg.be
- personeelsdienst@ocmwkortenberg.be
- financieledienst@ocmwkortenberg.be
- administratiesocialedienst@ocmwkortenberg.be
- voorzitter@ocmwkortenberg.be



- secretaris@ocmwkortenbergh.be
- financieelbeheerder@ocmwkortenbergh.be
- veiligheidsconsulent@ocmwkortenbergh.be

## 4.2 Interne Communicatie

### 4.2.1 Jaarverslag



Het jaarlijks verslag over de activiteiten binnen het OCMW werd afgeleverd, we hopen dat u er, als aandachtige lezer, een interessante lectuur aan overhoudt. Het kwam tot stand door de medewerking van alle medewerkers en de voorzitter.

### 4.2.2 Nieuwsbrief voor personeel

In april 2013 werd de vertrouwde driemaandelijke nieuwsbrief hervormd naar een online nieuwsbrief die frequenter verschijnt.

Er werden in totaal 8 nieuwsbrieven verstuurd. Enkel in de maand augustus werd er geen verzonden. Daarnaast werden 15 ‘nieuwsflashen’ verstuurd.

### 4.2.3 Intranet voor personeel

In 2013 werd het intranet voor personeel gestart. Dit is een beveiligd gedeelte van de website waar elk personeelslid kan aanmelden. Vooral het onderdeel van de personeelsdienst is in samenspraak met hen verder uitgewerkt.

## 4.3 Archief

nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
223	Archief: mobiliseringsactie voor opschonen dossiers	actie geroganiseerd	1	1	100%
323	Digitaal archief: duidelijkheid verkrijgen over wat er weg mag en wat er ook enkel digitaal mag	overzicht opgesteld	1	0	75%

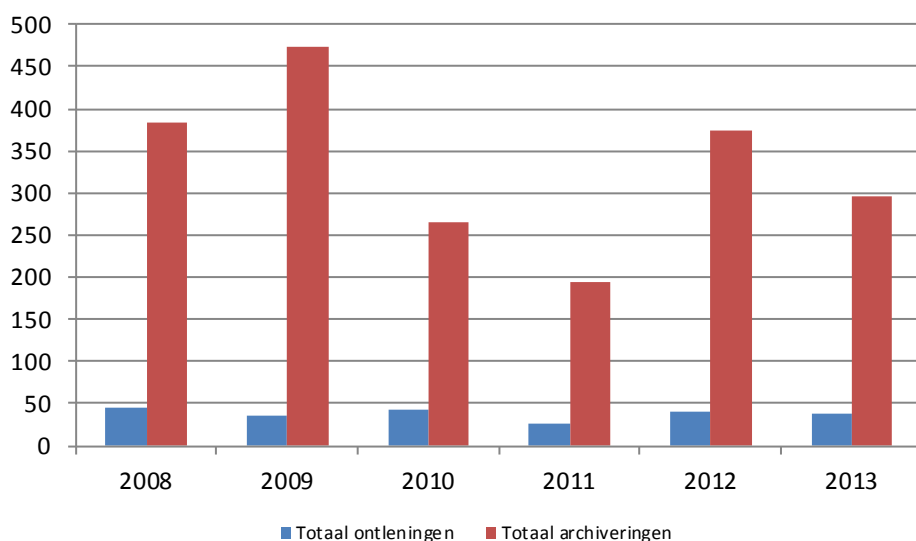
In 2014 werden er vele cliëntendossiers van de sociale dienst gearcheveerd door een grondige actie van de administratieve medewerkster sociale dienst. Bij de thuisdiensten werd praktisch niets gearcheveerd wegens tijdsgebrek van de administratie (vele back-up taken, verplaatsing personeel en ziekte)

Met betrekking tot de achterstand dient vermeld dat bijna alles in de rekken dient verschoven te worden omdat er geen plaats meer is en de indeling moet veranderen (manueel werk).

Nu staat er veel op de grond (± 20%)

In 2013 ging voor de 4<sup>e</sup> maal een “archiefdag” door, maar door vele nieuwe medewerkers is het elan wat verloren en dient dit bij een volgende editie terug met goede toelichting aangezwengeld te worden. Bij de thuisdiensten werd er geen archiefdag gehouden

**Figuur 100: Evolutie van het aantal archiveringen en ontleningen**



## 4.4 Deelname aan overleg met het middenveld en de bevolking

### 4.4.1 Welzijnsraad<sup>22</sup>

In 2013 waren er 3 vergaderingen van de welzijnsraad.

Volgende thema's kwamen aan bod:

- Stemming voor verkiezing van de voorzitter;
- Stemming voor verkiezing van de penningmeester;
- Stemming voor verkiezing van secretaris;
- Infoavond drugs/alcohol verslaving;
- Rookstopcursus;

<sup>22</sup> Welzijnsraad: Partners: Landelijke Thuiszorg, vzw Kinderheil, CLB, Schepenen Sociale Zaken, Wit-Gele Kruis, Vergeet-Me-Nietjes Erps-Kwerps, Katholieke Vereniging voor Gehandicapten Dekenij, Dienst Welzijn en Gelijke Kansen, Christelijke Ziekenfonds, 55-plussers Groot-Kortenber, Gezinsbond Everberg, Familiehulp, CD&V fractie, Huisarts, Jeugdpastoraal, LOGO regio Leuven, CIDAR vzw, Schepenen van Jeugd, Onderwijs en Kinderopvang, CGG, OCMW Kortenber, De Blauwe Bloem, CRM, Centrum Basededucatie Midden-Brabant, GROEN!-Fractie, Commissaris Korpschef PZ Herko, Het Rozeken.

- LOGO nieuwe projecten;
- Voorstelling ARIADNE;
- Rookstopcursus;
- Infoavond drugs/alcohol, verslaving/misbruik.

#### **4.4.2 Seniorenraad<sup>23</sup>**

In 2013 waren er 5 vergaderingen.

Volgende thema's kwamen aan bod:

- Dansnamiddagen;
- Seniorenfeest 16.04.2013;
- Deelname centrumraad en welzijnsraad;
- Aanvraag VI@s:
- bespreking toenemende armoede;
- begroting seniorenfeesten;
- financieel verslag dansnamiddagen;
- sporteldag voor senioren;
- brunch voor vrijwilligers;
- gemeentelijk senioren beleidsplan;
- week van de valpreventie 2014;
- minder mobiele centrale;
- project 'Buren voor burenen' van het dienstencentrum;
- studiedag provinciehuis Leuven, toelichting;
- ondersteuning GROS "Lam Gods" en "Rechtvaardige Rechters";
- ouderenweek start 28 november 2013;
- seniorenfeest 12 november 2013;
- fiets- en voetpaden in de gemeente;

---

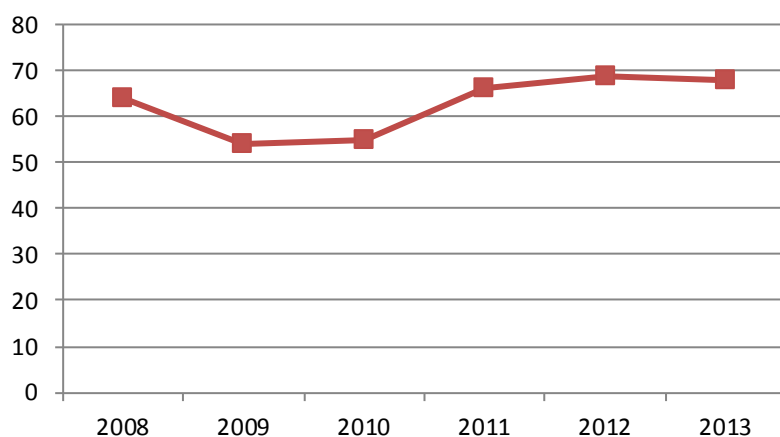
<sup>23</sup> SeniorenPartners: alle seniorenverenigingen van Kortenberg, het dienstencentrum, de schepen van seniorenzaken, administratief medewerkers dienst welzijn van de gemeente

## 5 Vrijwilligerswerking

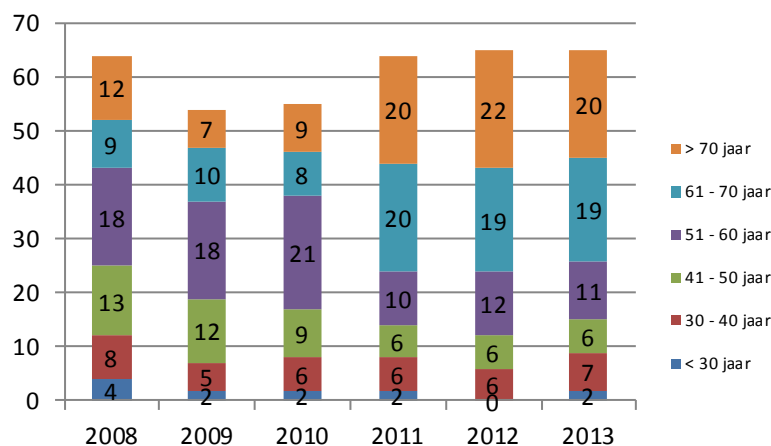
Het OCMW wil de kwaliteit van de diensten verhogen door inschakeling van vrijwilligers. We hebben een volledig vrijwilligersbeleid uitgebouwd en uitgebreid van enkele vrijwilligers naar bijna 70 vrijwilligers.

Het aanbod van het OCMW voor de vrijwilligers mag nooit als een verplichting overkomen, we streven naar een leuk en hecht samenwerkingsverband. De vrijwilliger bepaalt zelf hoeveel tijd hij/zij wil besteden en hoever hij/zij wil gaan.

**Figuur 101: Evolutie van het aantal vrijwilligers**



**Figuur 102: Evolutie van de leeftijdsverdeling bij de vrijwilligers<sup>24</sup>**



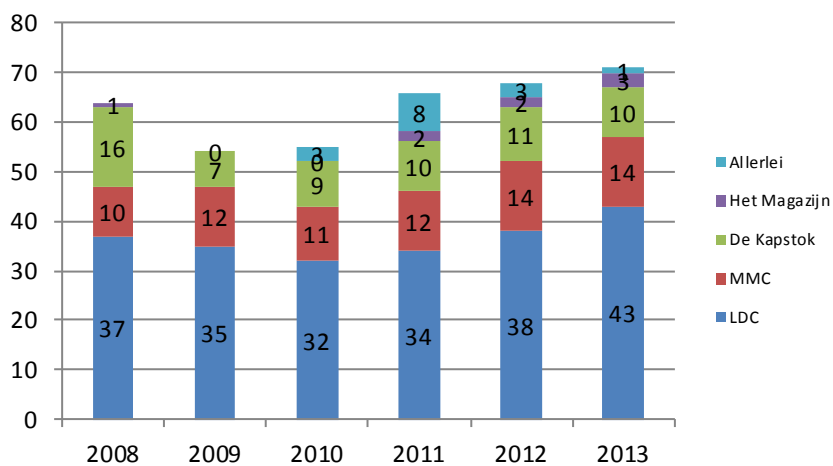
De groep van de vrijwilligers bestaat voor meer dan 60% uit 60-plussers.

Vrijwilligers zetten zich in voor het OCMW, het OCMW wil hen hiervoor elk jaar bedanken. Ter aanmoediging en erkenning van hun inzet organiseert het OCMW activiteiten voor de vrijwilligers. In 2013 werd een receptie en een breughelfeest georganiseerd.

<sup>24</sup> Van enkele vrijwilligers is de geboortedatum niet gekend



**Figuur 103: Evolutie van de verdeling van de vrijwilligers per dienst**



## 6 Patrimonium

### Meerjarenplanning: acties voor 2013

nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
212	Bureelindeling: Respect voor privacy en discretie cliënt- en personeelsinformatie	definitieve indeling + plaatsing	2	0	5%

#### 6.1 Administratief Centrum

Sinds 1 februari 2012 werkt het OCMW met een proefopstelling van nieuwe gesprekslokalen voor het OCMW-cliënteel. Met deze gesprekslokalen proberen we tegemoet te komen aan de vraag om meer privacy en veiligheid binnen het OCMW.

In 2013 werd de opdracht uitgeschreven. Nadien werd dit project in de koelkast gezet om de resultaten van de externe consultants af te wachten voor het nieuwe beleid waaronder de integratie van de gemeente en het OCMW.

De PWA verhuisde naar een bureel op de gang vrije tijd van de gemeente.

#### 6.2 Huurovereenkomst Werkwinkel

De huurovereenkomst van de Werkwinkel werd opgezegd tegen 31/10/2013. De zitdagen te Kortenberg zijn sindsdien gestopt.

#### 6.3 Belgostock (Leuvensesteenweg 192-194)

In het verleden werd voor Belgostock een publiek private samenwerking voorzien om sociale meerwaarde te creëren. Dit ging niet door omwille van onvoldoende valabele interesse.

Het nieuwe bestuur ziet dat deze locatie een opportuniteit is, maar het is nog niet verder bepaald welke bestemming eraan dient gegeven te worden.

#### 6.4 Serviceflats

De akte voor de overdracht van de grond van de parkaanleg aan de serviceflats naar de gemeente werd in november 2012 goedgekeurd door zowel de gemeenteraad als de Raad van het OCMW. De notaris heeft begin 2013 alle betrokken partijen samengeroepen om deze akte te ondertekenen.

Een aanvraag tot verlenging van de erkenning als serviceflatgebouw werd ingediend.

#### 6.5 Curegemstraat (Bejaardenwoningen)

Voor de aanleg van parkeerplaatsen werd een overheidsopdracht uitgeschreven om een aannemer te vinden. De werken werden uitgevoerd in 2014.

## **6.6 Kwerpsebaan 358**

Hiervoor werden in 2012 subsidies aangevraagd en toegestaan voor de creatie van door-gangswoningen. De uitvoering van de werken was vanaf 2013.

De Kwerpsebaan 358/1 (gelijkvloers) is bedoeld voor noodopvang maar deze is buiten ge-bruik omwille van renovatie om problemen met opstijgend vocht te verhelpen.

## **6.7 Kwerpsebaan 362**

Het gelijkvloers werd gemoderniseerd.

## **6.8 Leuvensesteenweg 875 – wijziging eigenaar**

Het OCMW huurt hier enkele appartementen voor sociale verhuur. De eigenaars hadden een kandidaat gevonden om de appartementen aan te verkopen, maar deze partij wenste de huur-voorwaarden te veranderen en was alleen bereid om de koop aan te gaan indien het OCMW akkoord was met deze aangepaste huurvoorwaarden. De verkoop is uiteindelijk niet doorge-gaan.

## **6.9 Pachtoverdrachten**

Er waren 2 aangrenzende percelen te Erps-Kwerps, sectie C 100A en C 100B het voorwerp van een pachtoverdracht.

## **6.10 Verkoop bos: Silsombos**

Een aanvraag tot verkoop van een perceel gelegen te Silsombos werd goedgekeurd.

## Deel III Organisatie OCMW

### 1 Politieke organisatie

#### 1.1 Raad voor Maatschappelijk Welzijn

In 2014 was er een volledige hernieuwing van de OCMW-raad.



Rik Nys, Jozef Beets, Chris Taes (burgemeester), Lia Vandeven, Christine Wijnants, Hilde Noppen, Michel Bullen, Alexandra Thienpont (voorzitter), Maria Adriaensen, Elke Schillebeeckx, Hendrik Trappeniers, Marleen Poels, Roeland Maes (secretaris)

In 2013 werden volgende specifieke zaken behandeld:

#### **Punten i.v.m. hernieuwing van de raad en diverse afvaardigingen**

Kennisgeving van de <b>verkiezing van de leden van de Raad</b> voor Maatschappelijk Welzijn en het onderzoek van hun geloofsbriefen door de gemeenteraad	07-jan-13
<b>Eedaflegging</b> OCMW-raadsleden	07-jan-13
Verkiezing van de <b>voorzitter</b>	07-jan-13
<b>Waarnemend voorzitter</b> - Kennisname	07-jan-13
Oprichting van het <b>Vast bureau</b>	07-jan-13
Verkiezing van de leden van het Vast bureau	07-jan-13
Extra agendapunt - Oprichting van een <b>interfractionele werkgroep</b>	17-apr-13
<b>Lokale Adviescommissie</b> inzake de minimumlevering van water en elektriciteit - Verkiezing van een lid	06-feb-13
<b>SOCiAL</b> - Afvaardiging raadslid aan de Algemene Vergadering	06-feb-13
<b>SOCiAL</b> - Voordracht van een kandidaat bestuurder bij de Raad van Beheer	06-feb-13



De vennootschap <b>Elk Zijn Huis</b> - Voordracht van een kandidaat-bestuurder	06-feb-13
De <b>Woonwijzer Midden-Brabant</b> - Voordracht van een kandidaat-bestuurder	06-feb-13
De vzw <b>Centrum Basiseducatie Midden-Brabant</b> - Voordracht van een kandidaat-bestuurder	06-feb-13
Intercommunale <b>INTERLEUVEN</b> , Gemeenschappelijke Interne Preventiedienst - Voordracht vertegenwoordiger beheerscomité GD-PBW	06-feb-13
Interleuven - Algemene Vergadering van 27/03/2013	06-mrt-13
Interleuven - (Buitengewone) Algemene Vergadering van 26/06/2013	12-jun-13
<b>Lokaal dienstencentrum</b> - Afvaardiging raadslid aan de Centrumraad	06-mrt-13
Directiecomité van de afdeling Maatschappelijk Welzijn bij de <b>VVSG</b> - Voordracht van een kandidaat	06-mrt-13
<b>IGO</b> - Samenstelling raad van bestuur	06-mrt-13
IGO - Buitengewone Algemene Vergadering van 21/03/2013	06-mrt-13
IGO - Algemene Vergadering van 21/06/2013	12-jun-13
IGO - Buitengewone Algemene Vergadering van 20/12/2013	06-nov-13
IGO - Algemene Vergadering van 20/12/2013	18-dec-13
<b>Werking algemene sociale dienst</b> - Toelichting door Caroline Vrancken, hoofd sociale dienst	06-feb-13
Werking <b>ouderenzorg</b> - Toelichting door Heidi Janssens, hoofd thuisdiensten en Geert Gevers, centrumleider	06-mrt-13
Werking dienst <b>schuldbemiddeling</b> - Toelichting door Griet Soetemans, maatschappelijk werker sociale dienst	17-apr-13
Werking <b>financiële dienst</b> - Toelichting door Julien Van de Steen, financieel beheerder	15-mei-13
Werking <b>juridische dienst en SOCIAL</b> - Toelichting door Bert Simons, jurist SOCIAL	12-jun-13
Werking <b>dienst tewerkstelling</b> - Toelichting door Heidi Hoeben, maatschappelijk werker sociale dienst	11-sep-13
Werking <b>dienst huisvesting</b> - Toelichting door, maatschappelijk werker sociale dienst	09-okt-13
Werking <b>ondersteunende diensten</b> - Toelichting door Annelies Laere-mans, Stafmedewerkster	06-nov-13

## Cliënten

<b>Gedraglijnen sociale dienst</b> - Aanpassingen	06-feb-13
Gedraglijnen sociale dienst - Aanpassingen m.b.t. woonzorgcentra	11-sep-13
<b>Tewerkstelling Art 60§7 OCMW-wet</b> - Gewijzigde subsidies sociale economie	11-sep-13
<b>Bijdrageschalen van de diensten ouderenzorg</b> - Indexering bedragen	06-nov-13
<b>Aanvullende thuiszorg</b> - Vernieuwing samenwerkingsovereenkomst	06-mrt-13
<b>Maaltijden aan huis</b> - Wijzigingen keuken - Bespreking opties	11-sep-13
Maaltijden aan huis - Wijzigingen keuken - Bespreking gevolgen	18-dec-13
<b>Lokaal Opvanginitiatief</b> - Opvang vermindering bedden vanaf 01/04/2014	06-nov-13
Lokaal Opvanginitiatief - Verschuiving huizen	18-dec-13

<b>Huisvesting</b> - Vermindering van de globale energiekost in particuliere woningen - Deelname aan FRGE via aanstelling IGO als lokale entiteit	06-feb-13
<b>Organisatie begrafenis</b> bij overlijden - Vaststelling gunningswijze en goedkeuring bestek	11-sep-13
<b>Behandeling dossiers sociale dienst</b> - Deelname raadsleden	17-apr-13
Extra agendapunt - Discussienota <b>Beleidsplan 2014-2018</b>	06-feb-13
Extra agendapunt - <b>Memorandum over Armoedebestrijding van de "Vlaamse actieve senioren"</b>	06-mrt-13
Extra agendapunt - Vraag <b>verwarmingstoelage</b>	06-mrt-13
Extra agendapunt - <b>Welzijn en sociale zaken</b>	06-mrt-13
Extra agendapunt - Omzendbrief Vandeurzen over de <b>Vlaamse beleidsdoelstellingen</b>	17-apr-13
Extra agendapunt - Terugbetaling <b>telefoonkosten (voor de bevolking)</b>	17-apr-13
Extra agendapunt - <b>Kinderarmoede</b>	12-jun-13
Extra agendapunt - Jonge <b>werklozen</b> die meer dan 1 jaar werkzoekend zijn	12-jun-13
Extra agendapunt - <b>Hulp bij noodweer!</b>	18-dec-13

### Personeel

Extra agendapunt - Vraag naar <b>vormingstoelage</b> voor OCMW-raadsleden	06-mrt-13
<b>Fietsvergoeding</b> voor woon-werkverkeer - Verhoging van het bedrag	12-jun-13
<b>Rechtspositieregeling</b> personeel OCMW - Actualisatie	12-jun-13
Rechtspositieregeling personeel art. 60§7 organieke wet op de OCMW's - Vaststelling	12-jun-13
Vaststelling <b>dienstvrijstelling</b> (kermisdag) voor 2014	12-jun-13
Ambtshalve aanstelling van de OCMW-ontvanger als <b>financieel beheerder</b>	07-jan-13
Terugvordering loon n.a.v. <b>politiek verlof</b> mandataris	12-jun-13

### Onroerende goederen

Administratief Centrum, <b>deel OCMW - Herinrichting</b> - Ontwerp en Vaststelling gunningswijze en goedkeuring bestek	15-mei-13
<b>Pachtoverdracht</b> percelen gelegen Erps-Kwerps, sectie C 100A en C 100B	09-okt-13
Serviceflats Dry Coningen - Aanvraag tot verlenging van <b>erkenning als serviceflatgebouw</b>	17-apr-13

### Financieel

<b>Exploitatie- en investeringsbudget 2013</b> - Wijziging 1	15-mei-13
Exploitatie- en investeringsbudget 2013 - Wijziging 2	11-sep-13
Exploitatie- en investeringsbudget 2013 - Wijziging 3	09-okt-13
<b>Dwangbevelen</b> ontvanger - Uitvoerbaar verklaren	06-feb-13
Dwangbevelen financieel beheerder - Uitvoerbaar verklaren	15-mei-13
Dwangbevelen financieel beheerder - Uitvoerbaar verklaren	11-sep-13

<b>Oninvorderbaarstelling</b> van vastgestelde rechten	11-sep-13
<b>Rekening 2011</b> - Kennisname definitieve vaststelling en verslag externe auditcommissie	12-jun-13
<b>Rekening 2012</b> - Vaststelling	15-mei-13
Rekening 2012 - Kennisname definitieve vaststelling en verslag externe auditcommissie	18-dec-13
<b>Financieel rapport</b> over de periode 2012\10-12	06-feb-13
Financieel rapport over de periode 2013\01-03	15-mei-13
<b>Meerjarenplan 2014-2019</b> - Bespreking	15-mei-13
Meerjarenplan 2014-2019 - Goedkeuring	18-dec-13
<b>Budget 2014</b> - Goedkeuring	18-dec-13
Extra agendapunt - <b>Inspraak bij het BBC</b> : wie wanneer hoe?	06-mrt-13

### Overheidsopdrachten

<b>Technisch beheer onroerende goederen</b> OCMW - Bijstand deskundige - Vaststelling gunningswijze en goedkeuring bestek	11-sep-13
<b>Serviceflats Dry Coningen - 15-minuten bereikbaarheid</b> - Vaststelling gunningswijze en goedkeuring bestek	18-dec-13
Serviceflats Dry Coningen - <b>Onderhoud lift</b> - Vaststelling gunningswijze en goedkeuring bestek	06-feb-13
Serviceflats Dry Coningen - <b>Onderhoud luchtzuiveringstelsel</b> - Vaststelling gunningswijze en goedkeuring bestek	06-feb-13
Gezamenlijke aankoop door de <b>gemeenten en OCMW's van elektriciteit</b> voor hun installaties en gebouwen - Machtiging voor voeren van overheidsopdracht + goedkeuring bestek	18-dec-13
Gezamenlijke aankoop door de gemeenten en OCMW's van <b>aardgas</b> voor hun installaties en gebouwen - Machtiging voor voeren van overheidsopdracht + goedkeuring bestek	18-dec-13
<b>Bejaardenwoningen</b> Curegemstraat - Aanleg <b>parkeerplaats</b> - Ontwerp en Vaststelling gunningswijze en goedkeuring bestek	15-mei-13
Organisatie <b>begravenis</b> bij overlijden - Vaststelling gunningswijze en goedkeuring bestek	11-sep-13

### Diverse

Aanstelling <b>veiligheidsconsulent</b> bij de dienstverlenende vereniging Interleuven voor de aansluiting bij de Kruispuntbank	17-apr-13
Vaststelling <b>huishoudelijk reglement van de Raad, het Vast bureau en de diensten en instellingen van het OCMW</b>	06-feb-13
Goedkeuring <b>deontologische code van de raad</b> voor maatschappelijk welzijn	06-feb-13
<b>Beleidsvisie 2014-2019</b>	12-jun-13
<b>Jaarverslag 2012</b> - Kennisname	15-mei-13

## 1.2 Vast Bureau

Het Vast bureau is het uitvoeringsorgaan van het OCMW en vergadert tweemaal per maand. De Voorzitter is van rechtswege lid.

De overige leden worden door de Raad onder hun leden gekozen.

Alexandra Thienpont (voorzitter), Hilde Noppen, Hendrik Trappeniers en Lia Vandeven.



In 2013 werden volgende specifieke zaken behandeld:

### Clënten

<b>Digitaal sociaal huis</b> - Wijziging leverancier - Opvolging	07-jun-13
<b>Screening cliënten naar tewerkstelling</b> - Opvolging individuele dossiers	19-apr-13
Screening cliënten naar tewerkstelling - Opvolging individuele dossiers	13-sep-13
<b>Minimale levering aardgas</b> - Procedure	22-nov-13
Sociale dienst - Organisatie <b>nieuwjaarsfeest</b> voor de cliënten	20-dec-13
<b>Tevredenheidsonderzoeken</b> van de diensten huishoudhulp en poetshulp	22-nov-13
Gezinszorg - Resultaten tevredenheidsonderzoek	25-jan-13
<b>Maaltijden aan huis</b> - Wijzigingen keuken - Bespreking opties	09-aug-13
<b>Personenalarmt toestellen</b> - Subsidiëring aankoop in 2013	09-aug-13
Project CAW 'Budgetnet' 2013 - Bespreking	07-feb-13
<b>Groepswerking</b> armoedebestrijding 2014 - Aanvraag subsidie	22-nov-13
<b>Lokaal Opvanginitiatief</b> - Opvang vermindering subsidies vanaf 2013	13-sep-13
Huisvesting: werken met beslissingen + toekomstplannen huidige huurders	24-mei-13
Sociale dienst - Organisatie begrafenis bij overlijden - Toewijzing opdracht	20-dec-13
<b>Lokaal dienstencentrum</b> - Bespreking organisatie	08-mrt-13

### Personeel

<b>Personeelsnorm van VVSG voor sociale dienst</b> - Bespreking resultaten	22-feb-13
Jaarlijkse <b>rondgang PBW</b> 2013 - Kennisname	11-okt-13
<b>Periodiek verslag PBW</b> 2013/05-08 - Kennisname	25-okt-13
Ondersteuning <b>personeelsdienst</b> - Prestatievermindering personeelsleden	22-feb-13

- Opvolging	
Ondersteuning personeelsdienst + Bureelbezetting - Opvolging	20-mrt-13
Ondersteuning personeelsdienst + Bureelbezetting - Opvolging	24-mei-13
Verlenging ondersteuning personeelsdienst	27-sep-13
Ondersteuning personeelsdienst - Opvolging	20-dec-13
<b>Dienst administratie</b> - Opvolging ziekte	11-okt-13
Dienst administratie - Opvolging ziekte	25-okt-13
<b>Huishoudhulp</b> - Wijziging contract naar onbepaalde duur	07-jun-13
Huishoudhulp - Wijziging contract naar onbepaalde duur	27-jun-13
Dienst Huishoudhulp - Opvolging personeelsleden	07-feb-13
Dienst Huishoudhulp - Aanwerving	08-mrt-13
Dienst Huishoudhulp - Openstaande betrekking	11-okt-13
Huishoudhulp - Ontslag - Kennisname	27-jun-13
Huishoudhulp - Ontslag	09-aug-13
Huishoudhulp - Niet-verlenging van arbeidsovereenkomst van bepaalde duur op vraag van het personeelslid – Vacantverklaring betrekking	09-aug-13
<b>Maatschappelijk werkers, sociale dienst</b> - Opvolging contracten	22-nov-13
<b>Patrimoniumonderhouders</b> - Vraag tenlaste name basisvaccinatie voor hepatitis A+B	03-mei-13
<b>Vriendenkring OCMW</b> – Overzicht 2012 en werking 2013	22-feb-13
Nieuwe regeling <b>aangifte arbeidsongevallen</b>	20-dec-13

### Onroerende goederen

<b>Huurovereenkomst Werkwinkel</b> - Kennisname opzeg tegen 31/10/2013	13-sep-13
<b>Silsombos</b> - Aanvraag verkoop eigendom	27-sep-13
<b>Woningen Leuvensesteenweg 875</b> - Wijziging eigenaar	09-aug-13
Woningen Leuvensesteenweg 875 - Wijziging eigenaar	13-sep-13
<b>Kwerpsebaan 358</b> - Werken noodwoning - Info planning	07-feb-13
<b>Kwerpsebaan 358 en 362</b> - Overzicht werken	24-mei-13
<b>Herinrichting burelen OCMW</b> in administratief centrum- Opvolging	07-feb-13
<b>Bejaardenwoningen Curegemstraat</b> - Werken	07-feb-13

### Overheidsopdrachten

Administratief Centrum, deel <b>OCMW - Herinrichting</b> - Opvolging in-dienen offertes	27-jun-13
Sociale dienst - Organisatie <b>begravenis</b> bij overlijden - Toewijzing opdracht	20-dec-13
Serviceflats Dry Coningen - <b>Onderhoud lift</b> - Toewijzing opdracht	19-apr-13
Serviceflats Dry Coningen - <b>Onderhoud luchtzuiveringssysteem</b> - Toewijzing opdracht	19-apr-13
Bejaardenwoningen Curegemstraat - Aanleg parkeerplaats - Opvolging indienen offertes	27-jun-13
Bejaardenwoningen Curegemstraat - Aanleg parkeerplaats - Toewijzing	25-okt-13

## Financieel

<b>Tijdelijk werkkapitaal</b> via gemeente	03-mei-13
--	-----------

## Diverse

<b>Webstek</b> OCMW - Bespreking plannen	20-mrt-13
<b>Opvolging dagelijkse werking OCMW</b> - Rapportering 2012/10-12	25-jan-13
Opvolging werking Administratieve dienstverlening - Rapportering 2013/01-03	07-jun-13
Opvolging werking Administratieve dienstverlening - Rapportering 2013/04-06	13-sep-13
Opvolging werking Administratieve dienstverlening - Rapportering 2013/07-09	06-dec-13
Opvolging diensten centrumleider - voorjaar 2013	03-mei-13
Opvolging werking diensten centrumleider - Rapportering 2013/04-06	18-jul-13
Opvolging werking diensten centrumleider - Rapportering 2013/07-09	11-okt-13
Opvolging werking Thuisdiensten - Rapportering 2013/01-03	24-mei-13
Opvolging werking Thuisdiensten - Rapportering 2013/04-06	09-aug-13
Opvolging werking Thuisdiensten - Rapportering 2013/07-09	22-nov-13
Opvolging werking Sociale dienstverlening - Rapportering 2013/01-03	24-mei-13
Opvolging werking Sociale dienstverlening - Rapportering 2013/04-06	28-aug-13
Opvolging werking Sociale dienstverlening - Rapportering 2013/07-09	22-nov-13
<b>Meerjarenplan 2014-2019</b> - Bespreking werkwijze	20-mrt-13
<b>Data vergaderingen</b> OCMW 2014	11-okt-13
Allerlei ( <b>Cultuurhistorisch onderzoek</b> )	20-mrt-13
Activiteiten <b>vrijwilligers</b> : overzicht 2003-2013	28-aug-13
Receptie voor vrijwilligers - Evaluatie	20-dec-13

### 1.3 OCMW-voorzitter maakt deel uit van het schepencollege

Vanaf 2013 maakt de voorzitter automatisch deel uit van het college, waardoor er vanaf dan geen overlegcomité gemeente-OCMW meer bestaat.

Het schepencollege ontwikkelde een beleidsdocument dat beschikbaar is via de website:

<http://www.kortenbergh.be/beleid.html>

#### **Samenvatting van het onderdeel over het OCMW: Het OCMW in een warm en sociaal bewogen Kortenberg**

Het OCMW van Kortenberg wenst een professionele, cliëntgerichte dienst te zijn die instaat voor het maatschappelijk en individueel welzijn van alle mensen van Kortenberg. Dit Sociaal Huis werkt als eerstelijnsdienst door in te spelen op de behoeften en hulpvragen van de inwoners en door mogelijkheden tot doorverwijzing aan te bieden.

Bovendien wil het OCMW coördinerend optreden ten aanzien van alle welzijnsvoorzieningen. Hiertoe wordt de nodige informatie verzameld en verwerkt.

Het sociale beleid is erop gericht mensen in crisissituaties deskundig en met het nodige begrip op te vangen, maar de ambitie reikt verder. Mensen moeten de nodige begeleiding krijgen. Ze

moeten de nodige vaardigheden aanleren om hun leven opnieuw in eigen handen te nemen. Dat is de kerntaak. Daarop wil het bestuur zich toelagen. Dit soort ondersteuning houdt essentieel tweerichtingsverkeer in: het gaat niet om ‘passieve’ hulpverlening, maar om ‘actieve’ betrokkenheid. Tegenover begeleiding vanuit de overheid staat de verplichting om zich te laten bijstaan om zo terug zelf het heft in handen te nemen en de nodige stappen te zetten tot zelfredzaamheid.

Een essentiële taak van het OCMW is mensen bijstaan die een objectieve hulpvraag hebben.

a) Sociale dienstverlening

diverse vormen **financiële steun** verleend: van leefloon tot eenmalige of maandelijks aanvullende steun, ... Specifieke maatregelen voor mensen met problemen met hun energiefacturen Er wordt echter ook veel **niet-financiële steun** verleend: puur materiele steun, zoals de bedeling van voedselpakketten en het aanbieden van kledij en huisraad. Diverse vormen van budgetbegeleiding, opvolging van de gerechtigde sociale tegemoetkomingen, juridisch eerste-lijnsadvies

Het streefdoel is steeds: mensen bijstaan waar nodig, maar altijd gericht op het versterken van de zelfstandigheid en zelfredzaamheid, zodat ze een individuele onafhankelijkheid uitbouwen. In die zin worden ook de nodige verwachtingen aan die mensen gesteld. Niet alleen via huisbezoeken wordt nagegaan hoe mensen leven, in welke situatie ze zich bevinden en of het probleem waarvoor ze komen aankloppen beantwoordt aan de realiteit. Ook verwachtingen naar taal, tewerkstellings- en integratiebereidheid worden geëxpliciteerd.

**Doelgroepen:** Via groepswerking kan er immers niet alleen geremedieerd worden, maar ook preventief gewerkt worden.

**Kinderarmoede** krijgt vanwege het bestuur bijzondere aandacht.

om deze kinderen meer kansen te geven op een normale, sociaal geïntegreerde ontwikkeling. Bv. jaarlijks sinterklaasfeest, voordelig deelnemen aan de gemeentelijke speelpleinwerking en uitbreiding naar alle gemeentelijke activiteiten wordt voorbereid, de kinderopvang, kinderen tijdig naar school gaan, Voor anderstaligen is er bijzondere aandacht voor het aanleren van de Nederlandse taal. Bijzondere aandacht voor éénoudergezinnen.

Via een **jongerenmeldpunt** zullen jongeren die in de knoop zitten, om welke reden dan ook, en die er op eigen kracht niet uit raken, terecht kunnen op het OCMW. Hier zal een gerichte verwijzing gebeuren naar professionele begeleiding waar nodig. Via de jeugdraad en via jeugdbewegingen en jeugdhuizen, wil het bestuur dit initiatief breed bekendmaken en zo de drempel verlagen om ernstige problemen bij jongeren bespreekbaar te maken.

Ook jongeren met een fysieke beperking hebben specifieke noden en wensen: bv. specifieke ontmoetingsmomenten

**Bevorderen van de maatschappelijke integratie** van alle OCMW-clients: bv. door deelname aan sport-, muziek-, jeugd-, senioren- of socio-culturele verenigingen via een financiële ondersteuning, de zogenaamde pretcheque.

Degelijke inburgeringscoaching bij anderstaligen (bijvoorbeeld: lessen Nederlands laten aanleren, mensen vertrouwd maken met afspraken rond het huisvuilbeleid, ...)

Het is het doel van het bestuur drempelverlagend te blijven werken.

Uiteraard gebeurt dit via voldoende, behulpzame en goed opgeleide maatschappelijk werkers én de verdere uitbouw van het Digitaal Sociaal Huis. én met het opstellen en verspreiden van een goed uitgewerkte en geactualiseerde welzijnsgids.

b) Huisvesting

De gemeente zullen de nodige initiatieven worden genomen om voldoende sociale woningen te voorzien, en inwoners van Kortenberg daarbij voorrang te geven.

Het OCMW zorgt voor (1) de gepaste administratieve begeleiding bij de aanvragen voor sociale woongelegenheden en (2) de begeleiding van mensen die het op de reguliere vastgoedmarkt moeilijk hebben bij het zoeken van gepaste huisvesting. (3) juridische eerstelijnsbijstand voor vragen ivm wonen

Samen met Woonwijzer worden mensen met woonvragen verder geholpen..

#### c) Tewerkstelling

Mensen zonder werk zullen gestimuleerd en begeleid worden bij het **zoeken van een nieuwe job**. Het OCMW zal daarbij prioriteit geven aan mensen die een leefloon ontvangen. Om het recht op begeleiding en leefloon te behouden, moeten OCMW-cliënten voldoen aan bepaalde vereisten. (bewijsstukken voorleggen van sollicitaties, voor anderstaligen het beheersen en het actief gebruiken van de Nederlandse taal : lessen Nederlands volgen en hun kennis hierover laten testen.)

Voor mensen die het structureel moeilijk hebben om werk te vinden, wordt een individueel begeleidingstraject naar de arbeidsmarkt uitgewerkt via een speciaal hiervoor opgeleide maatschappelijk werker. Dit aanbod wordt **arbeidstrajectbegeleiding** (ATB) genoemd.

De samenwerking met **VDAB** blijft behouden, ondanks de verhuis.

Het organiseren van **workshops** om sociale vaardigheden aan te leren, bijvoorbeeld degelijk leren solliciteren, pc-gebruik,...

Indien nodig wordt een begeleide tijdelijke tewerkstelling voorzien om werkzoekenden opnieuw vertrouwd te maken met arbeidsritme en een normale werkomgeving. (**art. 60 §7** van de organieke OCMW-regelgeving), waarbij het doel is om mensen via tijdelijke werkopdrachten in orde te brengen met de sociale zekerheid. In overleg met het gemeentebestuur onderzoekt het OCMW welke opdrachten via tewerkstelling in het kader van 'Art. 60' kunnen worden uitgevoerd.

Door een combinatie van al deze elementen voert het OCMW een **activeringsbeleid**, zodat mensen het sociale vangnet - op kosten van de gemeenschap - niet foutief interpreteren als een 'definitief recht'. Mensen mogen niet berusten in hun lot. Het is de bedoeling om enerzijds mensen zo effectief en efficiënt mogelijk te helpen de draad van hun leven terug op te nemen en om anderzijds mogelijke misbruiken tegen te gaan.

#### d) Zelfredzaam thuis wonen

Het OCMW wenst iedereen de kans te geven om kwaliteitsvol in de eigen omgeving te verblijven door onder meer een aanbod – zelf of via andere diensten – van voldoende kwalitatieve diensten die bepaalde **hulp aan huis** bieden om aan de basisbehoeften tegemoet te komen.

Het OCMW zich prioritair op:

- voldoende aanbod van thuisdiensten (poetsdienst en thuiszorg);
- betaalbare warme maaltijden aan huis, waarbij het menselijk contact een belangrijke rol speelt;
- aanmoedigen van communicatietechnieken die de ouderen goed bereikbaar moeten maken, maar die ook de mogelijkheid bieden om snel alarm te slaan in geval van nood;
- voorzien van personenalarmt toestellen;
- klusjesdienst aan huis voor herstellingen, schilderwerken, behangwerken;
- vrijwilligerswerk van senioren voor senioren, maar ook van buurtbewoners voor elkaar;
- mindermobielen centrale

Er zal een grote oproep gelanceerd worden om vrijwilligers te zoeken voor een **vrijwilligers-netwerk** waardoor de mensen langer in hun vertrouwde omgeving kunnen blijven. Daarnaast dient er ook aandacht te worden besteed aan de vereenzaming van mensen in hun woonomgeving.



ving. Kinderen hebben vaak minder tijd om langs te komen of wonen te veraf. Een warme buurt zorgt voor de nodige cohesie.

Het dienstencentrum ondersteunt de groep mensen die dagelijks een oudere bijstaan. Deze **mantelzorgers** (buren, familie die regelmatig langsgaan) verdienen alle steun. Daarom wordt er een premie uitgereikt, en wordt hen praktisch te ondersteunen geboden onder andere via specifieke vormingsmomenten of gewone samenkomsten.

Het dienstencentrum zal werk maken van de coördinatie van een netwerk voor **vrijwillige buurthulp**. Er is een kwetsbare groep die nood heeft aan buurthulp. Ondanks het grote dienstverleningsaanbod, kan niet steeds een antwoord kan worden geboden op kleinere vragen (bv. (zware) vuilnisbak buitenzetten, een kapotte lamp vervangen, de rolluiken 's morgens optrekken, de sneeuw op de stoep ruimen,... ) De coördinatie houdt in het verzamelen van vragen van inwoners en hiervoor een oplossing proberen te vinden in de buurt van de hulpvrager. Zonodig signaleert de vrijwilliger dat meer hulp wenselijk is aan het dienstencentrum, zodat de gepaste professionele hulp kan worden ingebracht.

De gemeente en het OCMW zullen samen nagaan hoe mensen 'met tijd' (bijvoorbeeld via jeugdbeweging, sportvereniging, seniorenraad, ...) die andere, eenzame mensen willen bezoeken, deze kunnen helpen met kleine klussen en samen met hen dingen willen ondernemen ('**Rent- a-Friend**' -principe).

Het dienstencentrum organiseert informatieve en recreatieve activiteiten. Het avondaanbod zal worden uitgebreid. Het rijke verenigingsleven in onze gemeente zal een bondgenoot en een partner zijn. **Samenwerking met verenigingen** zal gestimuleerd worden. Het programma en de activiteiten van de verenigingen zullen beter en actief bekendgemaakt worden bij bepaalde doelgroepen (bv. senioren): samen met verenigingen wordt bekeken hoe het doelpubliek best kan worden bereikt.

Het sociale contact wordt bevorderd via de **ontmoetingsmiddagen in het dienstencentrum**, waar inwoners tegen zeer betaalbare prijzen een lekkere warme maaltijd aangeboden krijgen. Kortenbergenaren zullen kunnen genieten van een gunstiger tarief dan niet-Kortenbergenaren. **Aangepast wonen in de serviceflats**: Wie hier nood aan heeft, moet plaats vinden in een serviceflat. Het comfort dient verhoogd te worden: (1) leefbewaking zal scherper afgesteld worden om op die manier het aantal uren te beperken dat iemand in gevaar kan zijn zonder melding; (2) ochtendcontrole om na te gaan of er bewoners in nood zijn; (3) bureelruimte wordt omgevormd tot multifunctionele behandelruimte, voorzien voor persoonsverzorging (bijvoorbeeld kapper, pedicure); (4) hulptoestellen zullen aangekocht worden en ter beschikking gesteld worden van de inwoners (bijvoorbeeld ophoging wc-bril, rolstoel, looprek); (5) er zal een systeem uitgebouwd worden voor (gezamenlijke) leveringen aan huis; (6) hulp op maat zal aangeboden worden bij ziekte; (7) georganiseerde activiteiten in de gemeenschappelijke ruimte, naast het reeds bestaande sinterklaas- en nieuwjaarsfeest, de jaarlijkse barbecue en uitstap.

#### OCMW-Infrastructuur

Een professionele aangepaste infrastructuur is noodzakelijk waar de discretie en het beroepsgeheim gewaarborgd zijn. Hiertoe dienen de **ontvangstruimten** in het Administratief Centrum zullen verbouwd te worden. Tevens dient de veiligheid van de maatschappelijk werkers gewaarborgd te zijn.

Zowel de gemeente als het OCMW zullen onderzoeken hoe het bestaande patrimonium optimaal kan worden benut. Dat is ook het geval voor de site '**Belgostock**'. De goede ligging, namelijk naast de serviceflats en aangrenzend aan de parking van het gemeentehuis, kan een meerwaarde bieden.

Samenwerking met de gemeente

De gemeente is de natuurlijke en eerste partner van het OCMW. Een optimale samenwerking tussen gemeentebestuur en OCMW wordt versterkt aangezien de OCMW-voorzitter deel uitmaakt van het college. Op deze manier kan er beter gewaakt worden over de samenhang van het beleid en de onderlinge afstemming tussen de verschillende bevoegdheden. Samen kunnen we het beter doen. Er zal gewerkt worden aan een verdere synergie tussen gemeente en OCMW om op die manier het vastgelegde beleid efficiënter en effectiever uit te voeren en onnodige of dubbele kosten te kunnen vermijden.

Elke mens telt.

#### Financiën

Een **financieel evenwicht** zal steeds de leidraad zijn bij het nemen van toekomstige beleidsopties zoals deze door de OCMW-raad, het vast bureau en het schepencollege worden vooropgesteld. In geval van heirkracht (variabele kosten zoals evolutie van het aantal steuntrekkers, variaties in subsidies) zal er overleg gebeuren met de gemeente.

Een **externe audit** zal gevraagd worden om een objectief beeld te verschaffen van de huidige en toekomstige financieringsnoden van het OCMW. Op basis daarvan zal het financieringspad voor de nieuwe beleidsperiode worden vastgelegd.

De gemeente en het OCMW dienen de overgang dient te maken naar de **Beleids- en Beheerscyclus** (BBC): daardoor zal vanaf 2014 een gelijkvormige rapportering zal plaatsvinden. De BBC voorziet in de handvaten om het gezond financieel evenwicht te waarborgen en om op een systematische en gestructureerde manier het beleid te ontwikkelen en vorm te geven.

Sinds de NOB en het lokaal sociaal beleidsplan is het OCMW al gewoon te werken met doelstellingen en concrete acties. De BBC moet deze mogelijkheden versterken, samen met een goede inhoudelijke en financiële opvolging van de uitvoering van de acties.

#### Personeelsbeleid

Om de kwaliteit van alle hierboven genoemde diensten te kunnen aanbieden, is personeel van kapitaal belang. De **externe audit** zal de nodige input verzekeren om te bepalen hoeveel personeel voor welke taken en diensten dient te worden voorzien.

Het OCMW heeft er alle belang bij te werken met **bekwaam personeel**. Dit dient te gebeuren via de (1) gepaste aanwervingen en vervangingen, maar ook door het bestaande personeel de (2) opleidingen te laten volgen die nodig en nuttig zijn voor hun optimaal functioneren. (3) In derde instantie dient gemotiveerd personeel aanwezig te zijn. Aanwezigheid en motivatie hebben een rechtstreeks verband met elkaar. De laatste jaren werd al een 'Er wél-zijnsbeleid' uitgewerkt, waarbij extra aandacht gaat naar het welbevinden van het personeelslid als individu en in de groep. Het huidige beleid inzake welzijn wordt verder uitgewerkt.

#### Communicatie en informatica

Samen met de gemeente is er een webstek ontwikkeld die zoveel mogelijk nuttige informatie geeft aan de bevolking. Om mensen wegwijs te maken in de hoeveelheid welzijnsinformatie is met meerdere organisaties samengewerkt aan het Digitaal Sociaal Huis. Gemeente en OCMW willen inspelen op de steeds sneller evoluerende communicatietechnieken om inwoners permanent en multimodaal te informeren over de beschikbare dienstverlening.

Via het beveiligde deel van de webstek, hebben personeelsleden en OCMW-raadsleden rechtstreeks en permanent toegang tot de informatie die ze nodig hebben om hun taak te kunnen vervullen.

De informatica speelt hierbij een belangrijke rol. Op korte termijn staat de uitrol en toepassing van de BBC-software en van het e-bestuur vooraan op de agenda.

## 2 Ambtelijke organisatie

### Meerjarenplanning: acties voor 2013

nr	Actie	Meetpunten	Streefwaarde	Score	Score%
121	Opstellen meerjarenplan 2013-2018	overleg personeel, OCMW, derden, gemeente; plan	5	5	100%
211	Actief klachtenbehandelings-systeem op poten zetten	procedure - monitoring - evaluatie	3	2	67%

### 2.1 Meerjarenplanning

Van de 37 geplande projecten werd er in 2013 gemiddeld genomen 64% van de uitvoering in de praktijk gerealiseerd. Ze werden per item ook opgenomen in het jaarverslag.

In 2013 ging er echter vooral aandacht naar de planning van de projecten voor de volgende jaren. We kunnen 2013 dan ook beschouwen als een overgangsjaar qua uitvoering projecten..

### 2.2 Kwaliteitswerking



In 2012 werd meer aandacht besteed aan de klachtenbehandeling. In 2013 werden nog een aantal sensibiliseringsacties ondernomen. Dit slaat vnl. op het intern effectief herkennen en registreren van klachten. Er werd tevens bekeken op welke wijze klachten indienen door cliënten drempelverlagend kon worden gemaakt.

Wat de beschrijving van de procedures betreft, komen we in een situatie waarin alle nuttige procedures zijn beschreven en er enkel aanpassingen van procedures gebeuren wanneer dit nodig wordt geacht. In totaal spreken we toch over 23 procedures die in 2013 werden opge maakt of aangepast.

Zoals reeds vermeld bij de opleidingen hebben alle personeelsleden van de binnendienst een opleiding timemanagement en Outlook gevolgd. Door dit in huis te organiseren bekomen we een verhoogd leereffect en kunnen we van elkaar blijven opsteken. Gezien het belang van een goede tijdsorganisatie (efficiëntie) zal verder bekeken worden hoe dit blijvend versterkt kan worden.

### 2.3 Managementteam

Het managementteam blijft een belangrijke motor voor de algemene opvolging van de werking. We zien wel dat deze in 2013 minder frequent is samengekomen, o.a. te verklaren door het samenvallen van meerjarenplanning, opstart BBC, opstart verhoogde samenwerking met gemeente, nieuwe legislatuur met gewijzigde overlegmanieren.

## Adressen en openingsuren

### Sociale dienst

Administratief Centrum (eerste verdieping rechts) De Walsplein 30, 3070 Kortenberg		maandag – dinsdag – donderdag en vrijdag van 9 tot 11u45 en Elke maandagavond van 17 tot 19 uur In de namiddag na afspraak. Woensdag gesloten	
---	---	--	---

### Juridische dienst: door de Commissie voor Juridische Bijstand (vanaf 2008)

Administratief Centrum (gelijkvloers, zaal Hensmans) De Walsplein 30, 3070 Kortenberg		1 <sup>e</sup> dinsdag van de maand van 16u30 tot 17u30, behalve juli+augustus	
--	---	---	--

### Dienstencentrum en thuisdiensten:

Berkenhof Beekstraat 25 3070 Kortenberg		Maandag, dinsdag, donderdag en vrijdag van 9 tot 11u45 en Elke maandagavond van 17 tot 19 uur (in het administratief centrum) 's Namiddags na afspraak. Woensdag geslo- ten	
---	---	---	--



Van 8u30 tot 12 uur en van 13 tot 16u30 is er telefoonpermanentie tijdens de werkdagen.

Wanneer het OCMW gesloten is, wordt het antwoordapparaat aangesloten. Ook op momenten dat alle telefoonlijnen bezet zijn, kan een boodschap ingesproken worden op het antwoordapparaat.

### De Kapstok

(naast de Wereldwinkel) Brouwerijstraat 65 3070 Kortenberg		Maandag en donderdag van 9u30 tot 11u30 en woensdag van 14 tot 16 uur.	
--	---	--	---

### Het Magazijn

(aan het kerkhof van Erps- Kwerps)		Vrijdag van 10 tot 11 uur. We vragen om een afspraak te maken voor het langskomen.	
---------------------------------------	---	--	---

## Lijst van grafieken

Figuur 1: Evolutie van de globale bezettingsstatistiek van het LOI .....	13
Figuur 2: Evolutie resultaat (opbrengsten - kosten) van het Lokaal Opvang Initiatief (LOI) .	14
Figuur 3: Evolutie van het aantal bedeelde voedselpakketten .....	15
Figuur 4: Evolutie van het aantal cliënten die een voedselpakket ontvingen .....	15
Figuur 5: Evolutie van het aantal meegenomen kledingstukken in de Kapstok .....	16
Figuur 6: Evolutie van het aantal ontleners bij de Kapstok .....	17
Figuur 7: Evolutie van het aantal bemiddelingsvragen bij uithuiszettingen .....	18
Figuur 8: Evolutie van het aantal dossiers op LAC Elektriciteit en Gas.....	19
Figuur 9: Evolutie van het aantal klanten bij Eandis, het aantal actieve budgetmeters en het aantal opladingen.....	20
Figuur 10: Evolutie van het aantal dossiers op LAC Water.....	20
Figuur 11: Evolutie categorie leefloondossiers per jaar.....	22
Figuur 12: Evolutie verdeling over de leeftijdscategorieën van de leefloners.....	23
Figuur 13: Evolutie van de reden van stopzetting bij leefloondossiers.....	23
Figuur 14: Evolutie van bedrag uitbetaald leefloon en bedrag toelage door de Staat.....	24
Figuur 15: Evolutie van het aantal dossiers kandidaat politiek vluchteling per categorie.....	25
Figuur 16: Evolutie van de verdeling over de verschillende leeftijdscategorieën bij de asielzoekers .....	26
Figuur 17: Evolutie van de nationaliteit van de asielzoekers.....	26
Figuur 18: Evolutie van de reden van de stopzetting bij de asielzoekers .....	27
Figuur 19: Zicht op de totale uitbetaalde steun aan asielzoekers en de toelage door de Staat.	27
Figuur 20: Evolutie van het aantal cliënten maandelijkse bijkomende steun volgens richtingsbarema verdeeld over de leeftijdscategorieën .....	28
Figuur 21: Evolutie van het totaal bedrag toegekende maandelijkse steun volgens richtingsbarema en andere steun in speciën .....	29
Figuur 22: Evolutie van de aard van de toegekende voorschotten.....	29
Figuur 23: Evolutie van de toegekende en te recupereren bedragen aan voorschotten .....	29
Figuur 24: Evolutie van het aantal toegekende verwarmingstoelages .....	30
Figuur 25: Evolutie van kosten, opbrengsten en saldo betreffende verwarmingstoelage.....	30
Figuur 26: Evolutie van het aantal cliënten die gebruik maken van subsidie voor socio- culturele participatie.....	31
Figuur 27: Evolutie van kosten, opbrengsten en resultaat betreffende socio-culturele participatie.....	31
Figuur 28: Evolutie van het aantal cliënten die gebruik maken van subsidie kinderarmoede .	32
Figuur 29: Evolutie van het aantal dossiers voor bewoners wzc waarbij het OCMW tussenkwam in de kosten.....	33
Figuur 30: Evolutie van de tussenkomst in verblijfsfacturen van wzc .....	33
Figuur 31: Evolutie van het aantal begrafenissen ten laste van het OCMW.....	34
Figuur 32: Evolutie van de begrafeniskosten ten laste van het OCMW .....	34
Figuur 33: Evolutie van de aard van budgetbegeleiding.....	35
Figuur 34: Evolutie van het aantal tewerkstellingen art.60§7 en de plaats van tewerkstelling	37
Figuur 35: Evolutie van het aantal cliënten die als vrijwilliger tewerkgesteld worden .....	38
Figuur 36: Evolutie van het aantal toegekende huurwaarborgen en eerste huur .....	39
Figuur 37: Evolutie van de kosten voor steun betreffende huurwaarborgen en eerste huur ....	39
Figuur 38: Evolutie van de bezettingsgraad van de doorgangswoning (noodopvang) .....	41
Figuur 39: Evolutie van de gemiddelde huurperiode (in maanden) in de doorgangswoningen .....	41
Figuur 40: Evolutie van het aantal opvangwoningen en van het aantal cliënten daarin .....	42

Figuur 41: Evolutie van de bezetting in de opvangwoningen.....	43
Figuur 42: Evolutie van kosten, opbrengsten en resultaat van de sociale huisvesting.....	43
Figuur 43: Evolutie van kosten, opbrengsten en resultaat van de bejaardenwoningen.....	45
Figuur 44: Verdeling van de vragen van burgers per rechtsdomein .....	46
Figuur 45: Evolutie van de interne vragen per rechtsdomein (aantallen) .....	47
Figuur 46: Evolutie van de kosten voor de juridische dienst .....	48
Figuur 47: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren gezinszorg.....	49
Figuur 48: Evolutie van kosten, opbrengsten en resultaat van gezinszorg .....	50
Figuur 49: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren poets hulp .....	51
Figuur 50: Evolutie van kosten, opbrengsten en resultaat van poetsdienst.....	51
Figuur 51: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren huishoudhulp .....	52
Figuur 52: Evolutie van de kosten, opbrengsten en resultaat van de dienst huishoudhulp.....	52
Figuur 53: Evolutie aantal cliënten en aantal gepresteerde uren klusjesdienst .....	53
Figuur 54: Overzicht extern en intern cliënteel van klusjesdienst .....	54
Figuur 55: Evolutie van kosten, opbrengsten en resultaat van de klusjesdienst .....	54
Figuur 56: Evolutie aantal cliënten en aantal bedeelde maaltijden.....	55
Figuur 57: Evolutie in de reden van stopzetting bij de dienst maaltijdbedeling.....	56
Figuur 58: Evolutie van kosten, opbrengsten en resultaat van de maaltijdbedeling .....	56
Figuur 59: Evolutie van de bijdrage in de kost (als boven de X-as) of de winst (als onder de X-as) per bedeelde maaltijd door de cliënt en door het OCMW.....	57
Figuur 60: Evolutie van het aantal cliënten en vrijwilligers mindermobielen centrale .....	57
Figuur 61: Evolutie van het aantal gereden ritten en km door de mindermobielen centrale ....	58
Figuur 62: Reden van de rit door de mindermobielen centrale.....	58
Figuur 63: Evolutie van de kosten, opbrengsten en resultaat van de dienst mindermobielen centrale .....	59
Figuur 64: Evolutie van het aantal klanten van de diverse thuisdiensten .....	59
Figuur 65: Geografische spreiding over de deelgemeenten van de klanten van de thuisdiensten .....	60
Figuur 66: Evolutie van de opbrengst/kost per inwoner voor de diverse thuisdiensten .....	60
Figuur 67: Evolutie van de werking van de SEL's .....	61
Figuur 68: Evolutie van het aantal geregistreerde klanten en vrijwilligers per jaar van het dienstencentrum .....	62
Figuur 69: Evolutie van het aanbod en deelnemers aan informatieve activiteiten (log.-schaal) .....	66
Figuur 70: Evolutie van het aanbod en de deelnemers aan de vormingsactiviteiten (log.-schaal).....	67
Figuur 71: Evolutie van het aanbod en deelnemers aan recreatieve activiteiten (log.-schaal) .....	69
Figuur 72: Evolutie gebruik was- en strijkfaciliteiten, shiatsu/stoelmassage (log.-schaal) .....	72
Figuur 73: Evolutie van het gemiddeld aantal deelnemers en van het aantal verkochte warme maaltijden in het LDC .....	73
Figuur 74: Evolutie aantal cliënten noodhulptelefoon .....	74
Figuur 75: Evolutie in de reden van stopzetting noodhulptelefoon .....	74
Figuur 76: Evolutie van de kosten, opbrengsten en resultaat van de dienst noodhulptelefoon .....	75
Figuur 77: Evolutie aantal vrijwilligers die helpen in het LDC .....	76
Figuur 78: Evolutie kosten en opbrengsten lokaal dienstencentrum.....	76
Figuur 79: Evolutie van de kost per inwoner voor het dienstencentrum .....	77
Figuur 80: Bezettingsgraad van de serviceflats.....	78
Figuur 81: Kosten, opbrengsten en resultaat van de serviceflats .....	80
Figuur 82: Evolutie van het aantal personeelsleden (VTE) per (sub)activiteitencentrum op 31/12.....	81

Figuur 83: Evolutie en vergelijking van het aantal personeelsleden (VTE) per inwoner .....	82
Figuur 84: Personeel: verhouding (koppen) type aanstelling 31/12/2011 .....	82
Figuur 85: Evolutie en vergelijking van het type aanstelling.....	83
Figuur 86: Opdeling van het personeel (koppen) in functie van niveau .....	84
Figuur 87: Evolutie van het aantal aanwervingen en uitdiensttredingen .....	84
Figuur 88: Verdeling personeel naar leeftijd.....	85
Figuur 89: Evolutie van de leeftjidsverdeling bij het personeel.....	85
Figuur 90: Evolutie verdeling anciënniteit personeel .....	86
Figuur 91: Evolutie aantal gevoerde aanwezigheids gesprekken.....	87
Figuur 92: Evolutie van het aantal uren gevolgde vorming per dienst .....	89
Figuur 93: Evolutie en verdeling afwezigheidspercentage wegens ziekte per dienst .....	91
Figuur 94: Evolutie van het aantal toekenningen verlof zonder wedde en van het aantal loopbaanverminderingen .....	92
Figuur 95: Evolutie van het aantal arbeidsongevallen en werkverlet daarbij .....	93
Figuur 96: Toelage voor het OCMW berekend per inwoner in breder perspectief .....	95
Figuur 97: Overzicht van de leeftijd van het Pc-park .....	98
Figuur 98: Evolutie (aantal cm kolom) van het soort informatie dat aangaande het OCMW in Zoeklicht gepubliceerd werd .....	102
Figuur 99: Aantal bezoekers per jaar van de OCMW-webstek .....	103
Figuur 100: Evolutie van het aantal archiveringen en ontleningen.....	105
Figuur 101: Evolutie van het aantal vrijwilligers.....	107
Figuur 102: Evolutie van de leeftjidsverdeling bij de vrijwilligers .....	107
Figuur 103: Evolutie van de verdeling van de vrijwilligers per dienst .....	108