



Welzijnshuis
Kortenberg

Jaarverslag 2016

Het Welzijnshuis is er voor iedereen,
Ook voor u!



Welzijnshuis Kortenberg

Jaarverslag 2016

Inhoud

| | |
|--|-----------|
| Voorwoord | 1 |
| Deel I Concrete dienstverlening aan de bevolking | 3 |
| 1 Sociale dienst..... | 3 |
| 1.1 Niet-financiële steun..... | 3 |
| 1.1.1 Lokaal Opvanginitiatief (LOI) | 3 |
| 1.1.2 Voedselbedeling | 5 |
| 1.1.3 Uitleendiensten..... | 6 |
| 1.1.3.1 De Kapstok..... | 6 |
| 1.1.4 Lokale adviescommissie (LAC)..... | 7 |
| 1.1.4.1 LAC elektriciteit en gas | 7 |
| 1.1.4.2 Oplaadpunt voor budgetmeters | 7 |
| 1.1.4.3 LAC Water..... | 8 |
| 1.1.5 Groepswerking | 9 |
| 1.1.6 Van Jeugdhulpverlening naar hulpverlening aan gezinnen met kinderarmoede.. | 9 |
| 1.2 Financiële steun | 14 |
| 1.2.1 Leefloon | 14 |
| 1.2.2 Kandidaat politiek vluchtelingen en “geregulariseerden” | 15 |
| 1.2.3 Maandelijks bijkomende financiële steun | 16 |
| 1.2.4 Verwarmingstoelage..... | 17 |
| 1.2.5 Steun voor socio-culturele ontplooiing “pretcheque” | 17 |
| 1.2.6 Verblijfskosten in woonzorgcentra (wzc) | 19 |
| 2 Dienst schuldbemiddeling..... | 20 |
| 3 Tewerkstelling..... | 21 |
| 3.1 Art. 60 §7 van de OCMW-wet | 21 |
| 3.2 Vrijwilligerswerk voor kandidaten Politiek Vluchtelingen of Leefloners | 22 |
| 4 Vrijwilligerswerking | 23 |
| 5 Huisvesting..... | 25 |
| 5.1 Tussenkost in huur en huurwaarborg | 25 |
| 5.2 Doorgangswoning (noodwoning) | 25 |
| 5.3 Opvangwoningen – sociale huisvesting | 26 |
| 5.4 Bejaardenwoningen | 28 |
| 6 Juridische dienst..... | 29 |
| 6.1 Eerstelijnsadvies door juristen van IGO | 29 |
| 6.2 Eerstelijnsadvies door advocaten door Bureau voor Juridische Bij-stand..... | 30 |

| | | |
|---|--|-----------|
| 6.3 | Intern advies aan medewerkers en raadsleden van het Welzijnshuis door de juristen van IGO 30 | |
| 7 | Thuisdiensten | 31 |
| 7.1 | Gezinszorg | 31 |
| 7.2 | Poetshulp | 32 |
| 7.3 | Huishoudhulp | 33 |
| 7.4 | Klusjesdienst | 34 |
| 7.5 | Maaltijden aan huis | 35 |
| 7.6 | NOAH dagopvang | 36 |
| 7.7 | Minder mobiele centrale | 37 |
| 8 | Dienstencentrum | 38 |
| 8.1 | Verplichte activiteiten | 39 |
| 8.1.1 | Informatieve activiteiten | 39 |
| 8.1.2 | Vormingsactiviteiten | 40 |
| 8.1.3 | Recreatieve activiteiten | 41 |
| 8.2 | Andere diensten vanuit het dienstencentrum | 42 |
| 8.2.1 | Hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven, inzonderheid hygiënische zorg | 42 |
| 8.2.2 | Warme maaltijden | 43 |
| 8.2.3 | Buurthulp – Buren voor buren | 44 |
| 8.2.4 | Personenalarmsysteem (noodhulptelefoon) | 44 |
| 9 | Serviceflats | 45 |
| Deel II Ondersteunende dienstverlening | | 47 |
| 1 | Personeelszaken | 47 |
| 1.1 | Personeelsbestand 2016 | 47 |
| 1.1.1 | Personeel per beleidsitem | 47 |
| 1.1.2 | Leeftijd Welzijnshuis-personeel | 48 |
| 1.2 | Afwezigheden | 48 |
| 1.2.1 | Ziektepercentage | 48 |
| 1.2.2 | Arbeidsongevallen | 49 |
| 2 | Financiën | 50 |
| 3 | Organisatie en algemene zaken | 51 |

Voorwoord

Beste lezer,

We zijn fier u het jaarverslag 2016 over de werking van het Welzijnshuis in Kortenberg te kunnen voorstellen. Samen met de jaarrekening 2016 vormt het één geheel. Als openbaar bestuur vinden we het vanzelfsprekend dat we maatschappelijke verantwoording afleggen over onze werkzaamheden.

Het jaarverslag en de jaarrekening vormen het sluitstuk van de beleidscyclus van de voorbije bestuursperiode en tonen 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 Welzijnshuis.

Wij zijn zelf telkens opnieuw onder de indruk van het brede palet aan dienstverlening van ons Welzijnshuis, 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



Deel I Concrete dienstverlening aan de bevolking

Om duidelijk aan te geven dat het Welzijnshuis ook veel niet-financiële hulpverlening verzorgt, vangt dit jaarverslag aan met deze categorie van maatschappelijke dienstverlening

1 Sociale dienst

1.1 Niet-financiële steun

1.1.1 Lokaal Opvanginitiatief (LOI)

Een Lokaal Opvang Initiatief staat in voor de opvang van kandidaat vluchtelingen en wordt gesubsidieerd door de federale overheid

Wijzigingen in het LOI-patrimonium en het aantal plaatsen:

Begin 2016 beschikte Welzijnshuis Kortenberg over **22 +1 tijdelijke plaatsen** (bedden) in het Lokaal Opvanginitiatief en op 31/12/2015 waren er in totaal **22 plaatsen** (bedden). In december 2016 werden er 4 plaatsen (+ 1 tijdelijke plaats) geschorst voor onbepaalde duur. Het betreft de woning in Vogelenzangstraat 104.

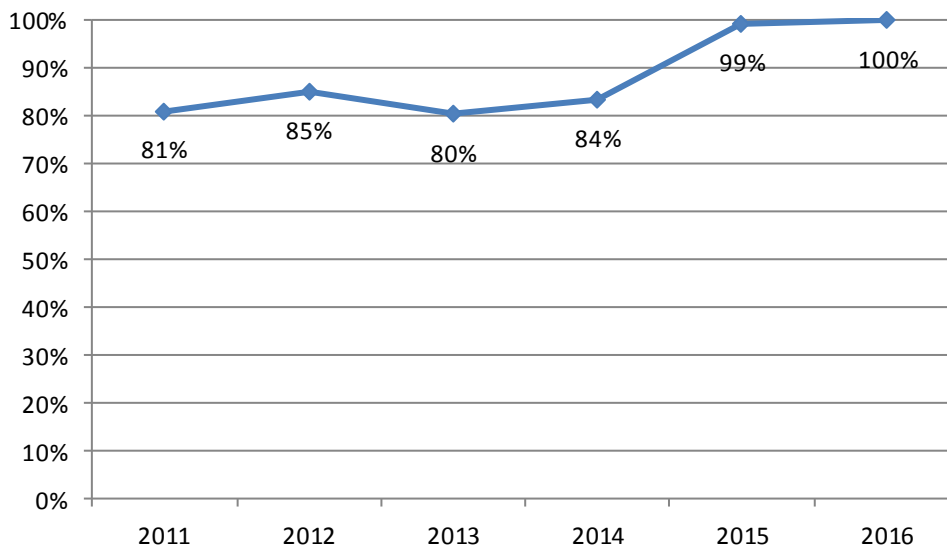
| Locatie | Aantal plaatsen | Datum |
|-----------------------|-----------------|--------------------|
| Vogelenzangstraat 102 | 4 | |
| Vogelenzangstraat 104 | 4+1 | geschorst dec 2016 |
| Vogelenzangstraat 106 | 3 | |
| Zavelstraat 109 | 7 | |
| Zonnelaan 5 | 4 | |
| Totaal | 22+1 | |



Wijzigingen in bewoners van het LOI in de loop van 2015

In 2016 was er weinig verloop van de bewoners van het LOI: enkel in de Vogelenzangstraat vertrok en er 1 gezin in juli (wegens erkend als vluchtelingen) en stond de woning eerst ruim twee maanden leeg voor er een nieuw gezin werd toegekend eind oktober.

Figuur 1: Evolutie van de globale bezettingsgraad van het LOI



Uitgevoerde werken in de LOI-woningen

De Vogelenzangstraat 102 werd volledig opgefrist: nieuw behang en een nieuw laagje verf zorgde ervoor dat de beneden ruimten er opnieuw piekfijn uitzagen.

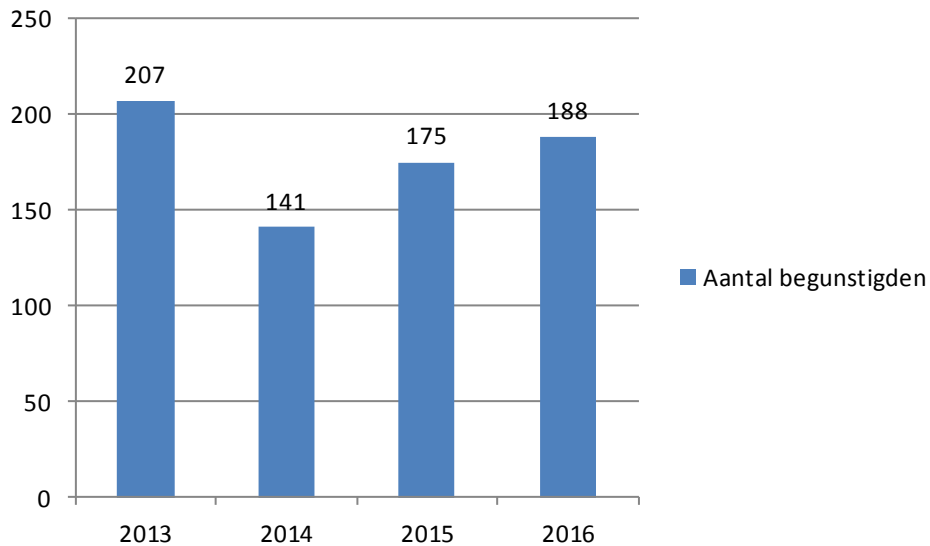
1.1.2 Voedselbedeling

Voedselpakketten

De voedselpakketten worden toegekend in het kader van het fonds voor Europese hulp aan de meest behoeftigen (FEAD).

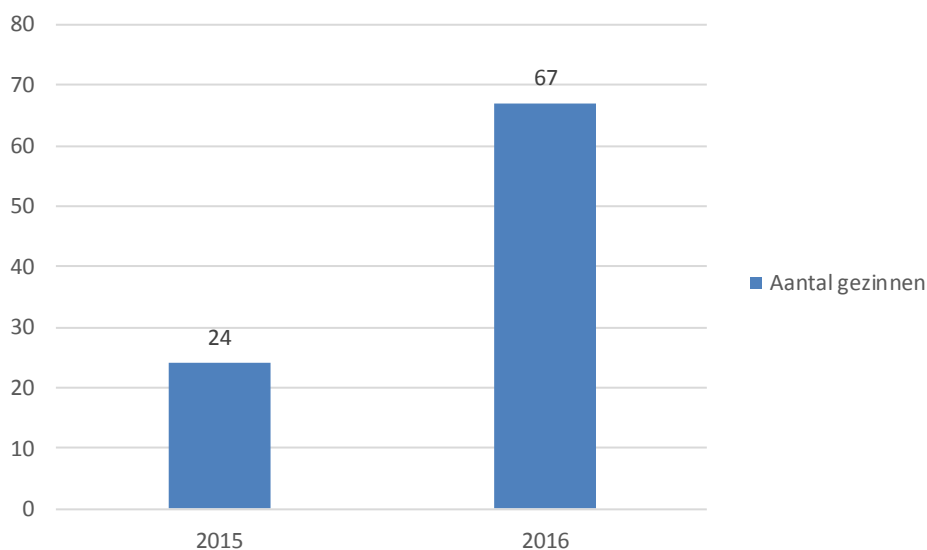
188 cliënten (volwassenen en kinderen) kregen een voedselpakket droge voeding.

Figuur 2: Evolutie van het aantal begunstigden die een voedselpakket ontvangen hebben



Voedselbank

Figuur 3: Evolutie van het aantal gezinnen dat door de voedselbedeeldag bereikt wordt



De werking die het Welzijnshuis in 2015 uit de grond gestampt heeft, werd in 2016 verdergezet en uitgebouwd.

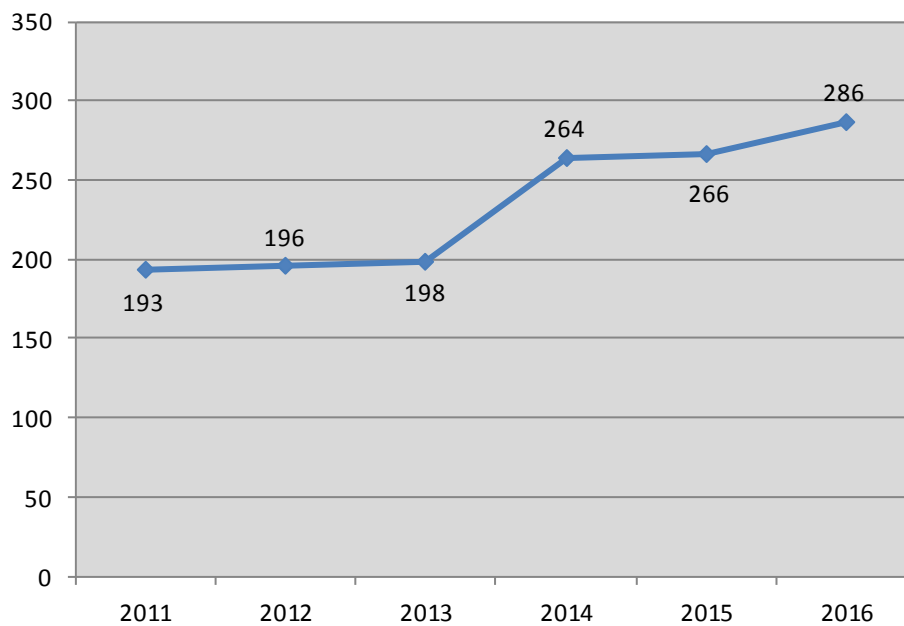
1.1.3 Uitleendiensten

1.1.3.1 De Kapstok



In 2016 blijft de werking ongewijzigd: elke inwoner van Kortenberg kan per maand gratis 5 stuks uitkiezen, uitzonderingen zijn mogelijk.

Figuur 4: Evolutie van het aantal ontleeners in de Kapstok



De jaarlijks gewoonte van de vrijwilligers van De Kapstok om voor de kinderen van de cliënten van het Welzijnshuis eindejaarpakketten met speelgoed te maken werd stopgezet omdat er een aanbod was om nieuw speelgoed aan te kopen via sponsoring van De Lionsclub.

1.1.4 Lokale adviescommissie (LAC)

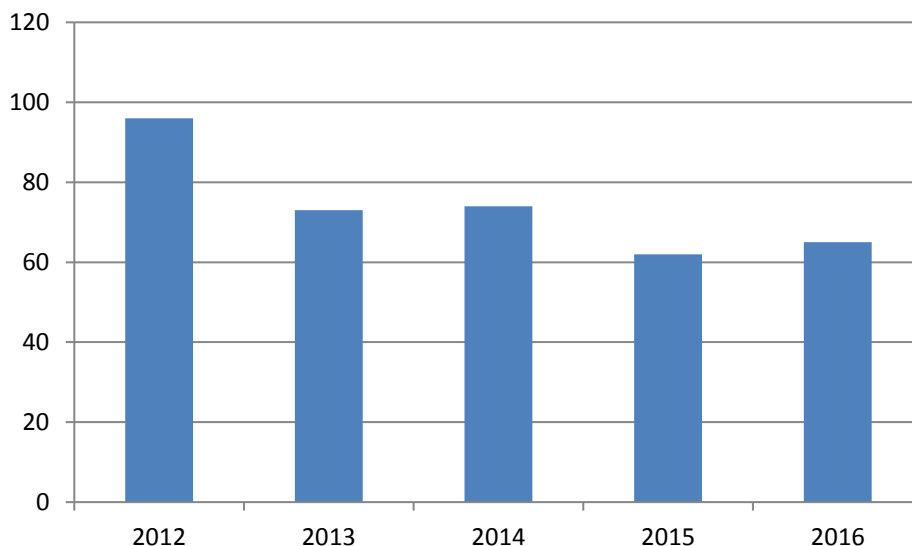
Het LAC is opgericht als een bemiddelaar tussen sociale distributeur EANDIS en de cliënt

1.1.4.1 LAC elektriciteit en gas

Het LAC tracht in de mate van het mogelijke een effectieve afsluiting van elektriciteit en/of gas zoveel mogelijk te voorkomen. De gemiddelde elektriciteitsprijzen voor residentieel verbruik in 2015 vertoonden eerder een daling dan een stijging.

In 2016 was er 5 keer een bijeenkomst van het LAC. Het aantal besproken dossiers stigde lichtjes van 62 in 2014 naar 65 in 2016.

Figuur 5: Evolutie van het aantal dossiers op LAC Elektriciteit en Gas



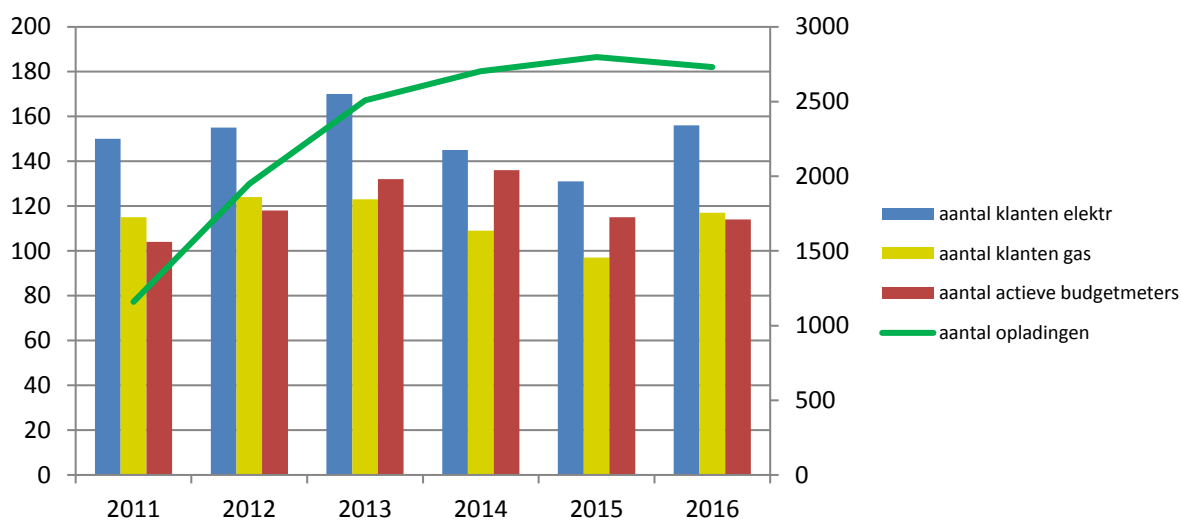
1.1.4.2 Oplaadpunt voor budgetmeters

Sinds 13 juni 2013 is het zelf oplaadpunt voor budgetmeterkaarten van Eandis operationeel. Het oplaadpunt bevindt zich op het gelijkvloers van het Administratief Centrum. De mensen laden hier hun budgetmeterkaart zelf op.

De cliënten die over geen bankkaart beschikken en opladen via een overschrijving van de post, dienen nog steeds via het onthaal op te laden. Er wordt aan gewerkt om hen in de toekomst middels een extra kaart hun betaling te laten afhandelen.



Figuur 6: Evolutie van het aantal klanten bij Eandis, het aantal actieve budgetmeters en het aantal opladingen

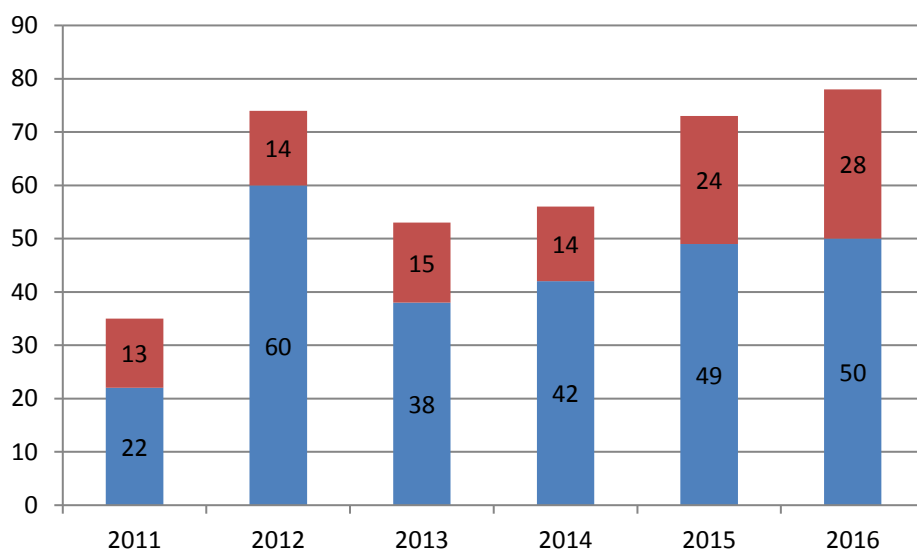


Het aantal klanten op grondgebied Kortenberg is na 2 jaar van dalende trend terug gestegen. Het aantal opladingen is lichtjes gedaald. Het Welzijnshuis ontvangt een vergoeding voor het oplaadpunt en het aantal opladingen.

1.1.4.3 LAC Water

In 2016 waren er 2 bijeenkomsten met de Watergroep en 2 met IWVB. Er is een stijging van 78 dossiers in 2016 tegenover 73 in 2015.

Figuur 7: Evolutie van het aantal dossiers op LAC Water



1.1.5 Groepswerking

In 2016 werd er een groepswerkingen georganiseerd samen met het CAW en dit binnen het kader van het thema “Budget in Zicht” (BIZ). Zie voor meer info onder de titel “Schuldbemiddeling”.

1.1.6 Van Jeugdhulpverlening naar hulpverlening aan gezinnen met kinderarmoede

In 2015 herwerkte het Welzijnshuis het project kinderarmoede inhoudelijk: de focus wordt verlegd van jongeren naar “gezinnen met een kinderarmoedeproblematiek”.

Het actieplan ‘Bestrijding kinderarmoede’ met acties rond 5 verschillende pijlers blijft in werking.

1. *Basisschakelwerking voor kansarme gezinnen (inclusief het Huis van het Kind):*
2. *Psychosociale begeleiding bij multiprobleem gezinnen*
3. *Ondersteuning van scholen in de aanpak van kinderarmoede*

“De Kubus”: Het project wil de zelfredzaamheid van kinderen vergroten en ook een brug slaan tussen de gezinnen en de scholen. Het steunt op een sterke samenwerking tussen de scholen, het Welzijnshuis en andere hulpverleners.

In het schooljaar 2016-2017 ging het Kubus project door in de volgende scholen en op verscheidene momenten

GBS De Regenboog maandag en donderdag, van 15.30 tot 17 u.

VBS Mater Dei dinsdag van 15.30 tot 17u.

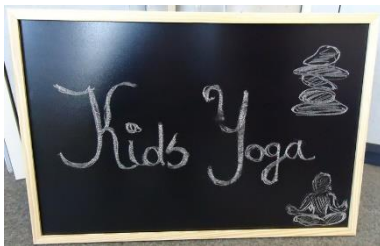


4. *Drempels verlagen in vrije tijd*
5. *Coördinatie sociale kinderopvang*

Week van de opvoeding van 18/05/2015 tem 25/05/2016

In 2016 werkte het Welzijnshuis mee aan de oproep van de Provincie Vlaams Brabant om een aanbod te verzorgen aan de brede Kortenbergse bevolking rond het thema opvoeding. Verscheidene gratis workshops vonden plaats, waaronder een workshop kidsyoga en een lezing over eerlijke kansen door gastspreker Albert Janssens.

Het startschot van de week van de opvoeding werd gegeven met een Tea Time en kinderparcours op de cultuurmarkt georganiseerd door de gemeentelijke dienst Cultuur in samenwerking met haar partners. Dit was een reuze succes.







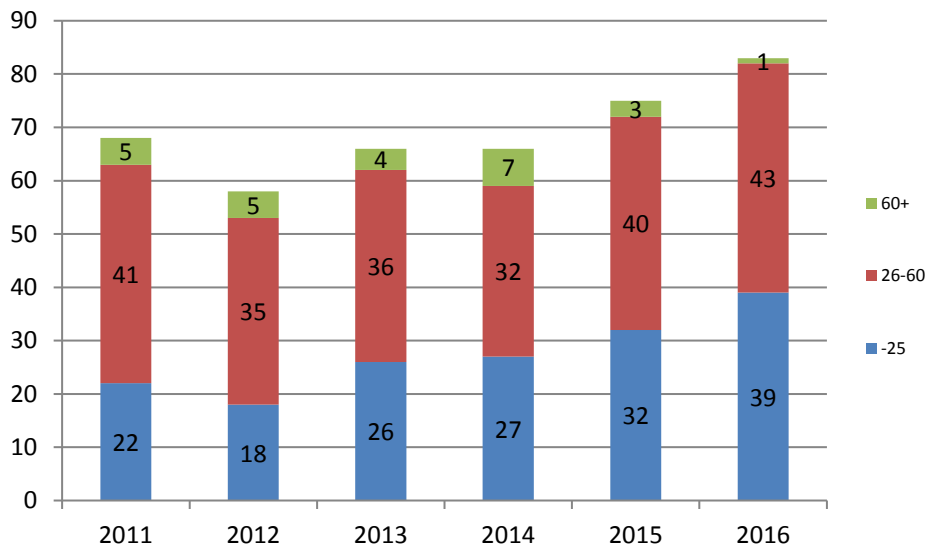


1.2 Financiële steun

1.2.1 Leefloon

In 2016 waren er 83 leefloon-“gezinnen”, (t.o.v. 75 in 2015).

Figuur 8: Evolutie verdeling over de leeftijdscategorieën van de leefloners



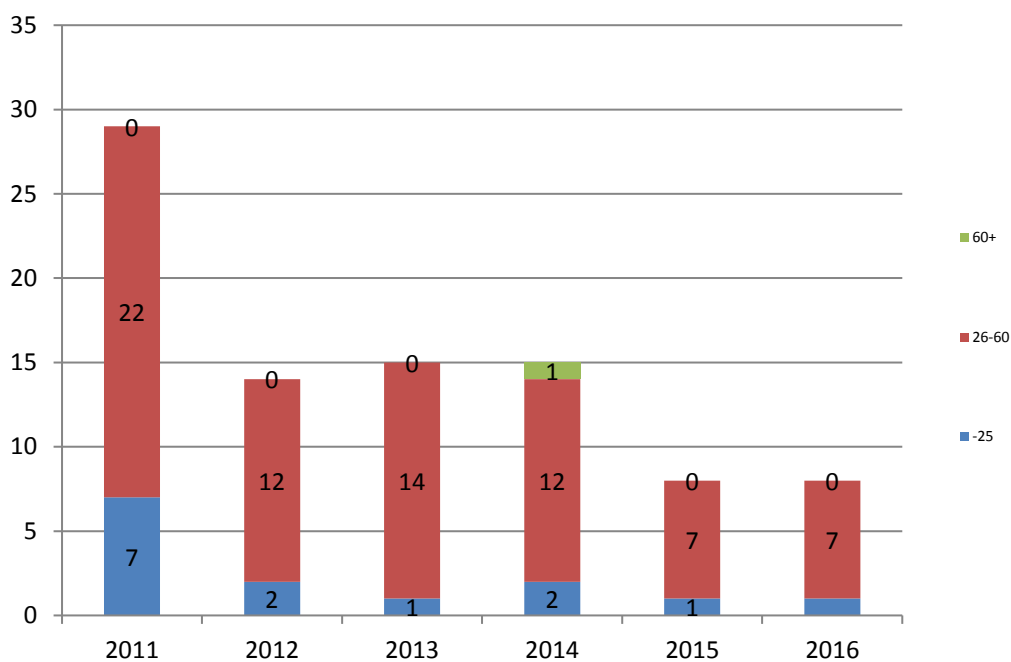
Belangrijk is dat bijna de helft % (ofwel 39 van de 83) van de leefloontrekkers 25 jaar of jonger is. Met deze cliënten maakt het Welzijnshuis een “contract”, meer bepaald een Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie (GPMI), dat moet leiden naar een tewerkstelling, opleiding of studies. Het niet naleven van een GPMI heeft altijd een sanctie als gevolg.

Sinds november 2016 breidde de doelgroep van het geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie (GPMI) uit naar alle leefloontrekkers.

1.2.2 Kandidaat politiek vluchtelingen en “geregulariseerden”

Er werden 8 dossiers geteld in 2016, het laagste aantal geregistreerde dossiers sinds het begin van de registratie in 1995. Vanaf 2007 is 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 sinds die datum. Nieuwe asielzoekers worden enkel via de LOI-weg opgevangen en via federale opvanginitiatieven van Fedasil. Alleen in uitzonderlijke gevallen kunnen er nog mensen worden toegewezen aan het Welzijnshuis die wel het recht hebben op het equivalent leefloon.

Figuur 9: Evolutie van de verdeling over de verschillende leeftijdscategorieën bij de asielzoekers

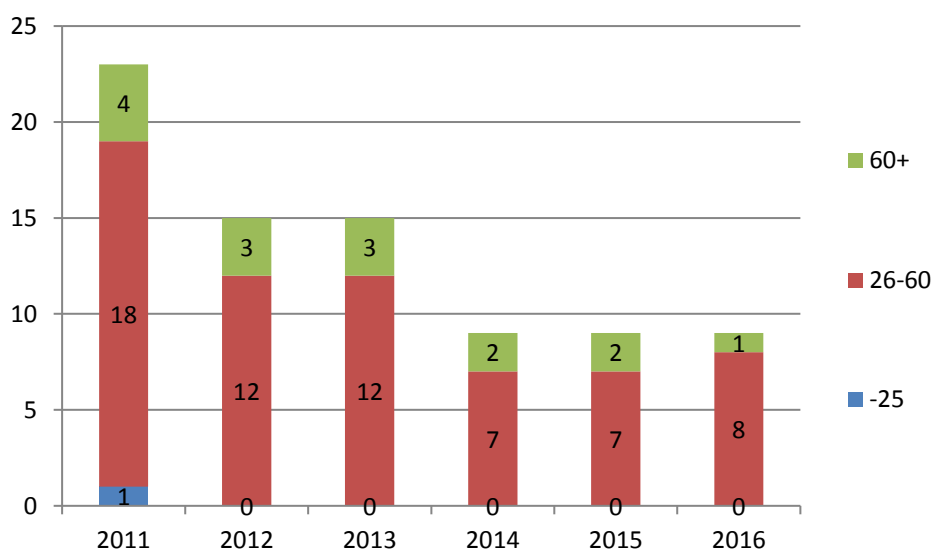


1.2.3 Maandelijks bijkomende financiële steun¹

Sommige cliënten krijgen na grondig sociaal onderzoek aanvullende financiële steun, wanneer na een rechtenuitputting blijkt dat ze over onvoldoende bestaansmiddelen beschikken.

Hoge gezondheidskosten en huisvestingskosten zijn vaak de oorzaak van de financiële tekorten van de cliënten.

Figuur 10: Evolutie van het aantal cliënten maandelijks bijkomende steun volgens richtingsbarema verdeeld over de leeftijdscategorieën



Het aantal cliënten dat recht had op een maandelijks bijkomende steun is stabiel (9 dossiers) na de daling in 2014. Opvallend is dat er bij de jongste leeftijdscategorieën geen cliënten zijn en dat de meeste dossiers zich in de leeftijdscategorie tussen 26 en 60 jaar bevinden.

¹ Mensen 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 Kortenbergen en is niet van toepassing voor de asielzoekers of geregulariseerden behoudens in uitzonderlijke situaties bijvoorbeeld bij opname in een rusthuis, uitzonderlijk hoge medische kosten die niet terugbetaalbaar zijn, ...

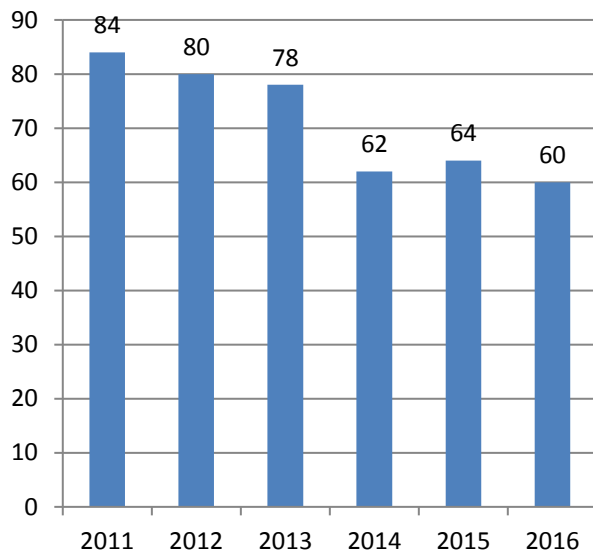
Deze steunverlening wordt berekend op basis van het richtingsbarema dat opgenomen werd in de "princiële gedragslijnen", die opgesteld zijn door het Welzijnshuis Kortenbergen en jaarlijks geëvalueerd worden en indien nodig bijgesteld.

De berekening gebeurt rekening houdend 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 uitgesteld om het beschikbare inkomen in de mate van het mogelijke te verhogen door bijscholing, PWA-werk, tewerkstelling, aanvraag tegemoetkoming gehandicapten, zorgkas, ...

1.2.4 Verwarmingstoelage

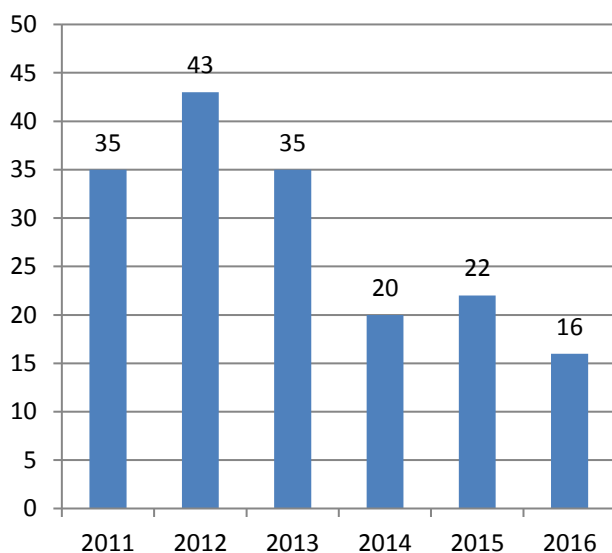
Figuur 11: Evolutie van het aantal toegekende verwarmingstoelages



Het aantal toegekende verwarmingstoelagen is licht gedaald tegenover 2015.

1.2.5 Steun voor socio-culturele ontplooiing “pretcheque”

Figuur 12: Evolutie van het aantal gezinnen die gebruik maken van subsidie voor socio-culturele participatie



Deze financiële middelen worden ingezet om de sociale participatie en culturele en sportieve ontplooiing van de cliënten te bevorderen. De middelen worden besteed aan speelpleinwerking, zwemtickets, toegangstickets voor culturele en sociale evenementen, lidgelden van sportclubs en verenigingen, vakantiecampen, schooluit-stappen ...

Elke cliënt heeft recht op een bedrag van 50 EUR per gezinslid per jaar, zolang er middelen ter beschikking zijn.

In 2016 heeft het Welzijnshuis 16 gezinnen met deze extra middelen

financieel kunnen helpen. Er is weliswaar een daling in het aantal bereikte gezinnen, maar de gezinnen zijn wel groter geworden.

Daarnaast werd er van deze extra middelen een deel besteed (1.027 euro) aan de tussenkomst voor de gemeentelijk speelpleinen. Gezinnen die het sociaal tarief genieten voor de speelpleinen betalen slechts 1 euro per dag. De overige 5 euro past het Welzijnshuis bij. In 2016 namen 27 kinderen met sociaal tarief deel aan de speelpleinen.

Jaarlijkse uitstap voor cliënten in samenwerking met de dienst Vrije Tijd

In 2016 werd er opnieuw een uitstap georganiseerd ism dienst Vrije Tijd. Dit jaar kozen we ervoor om in de gemeente te blijven. De 60-tal cliënten vanuit het Welzijnshuis konden op deze dag kennismaken met het vrijetijdsaanbod dat Kortenberg te bieden heeft aan de hand van verscheidene workshops. De dag werd afgesloten met een lekkere BBQ.

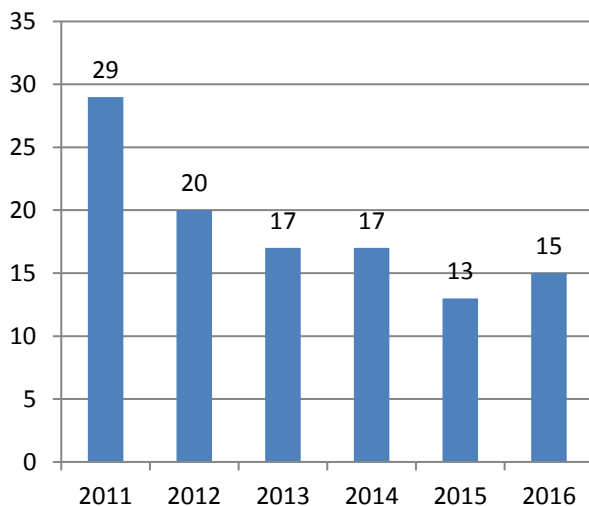


Kinderarmoede

Sinds 2010 wordt er door de Pod Maatschappelijke Integratie ook een extra-som vrijgemaakt voor de bestrijding van de kinderarmoede. Het dient om de maatschappelijke integratie van kinderen van cliënten te bevorderen via tussenkomsten in schoolboeken, bijlessen, brillen , ...

Elke cliënt heeft recht op een bedrag van 50 EUR per gezinslid per jaar, zolang er middelen ter beschikking zijn.

Figuur 13: Evolutie van het aantal cliënten die gebruik maken van subsidie kinderarmoede

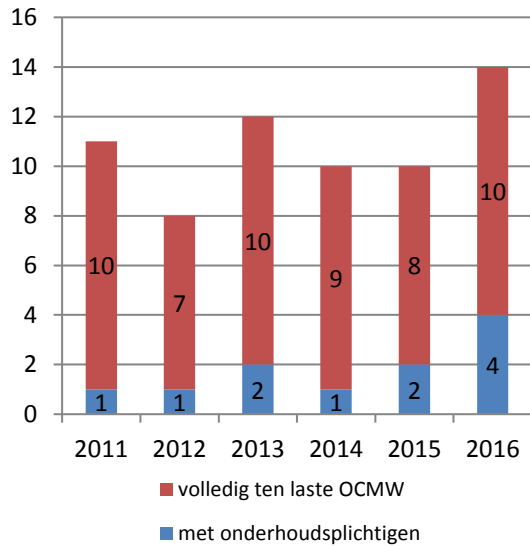


In 2016 ontvingen in Kortenberg 15 gezinnen deze ondersteuning voor een totaal bedrag van 2.039 euro.

1.2.6 Verblijfskosten in woonzorgcentra (wzc)

Het aantal cliënten ten laste van het Welzijnshuis is in 2016 gestegen gebleven . Van de 14 cliëntensystemen zijn er slechts 2 met een tussenkomst vanwege onderhoudsplichtigen.

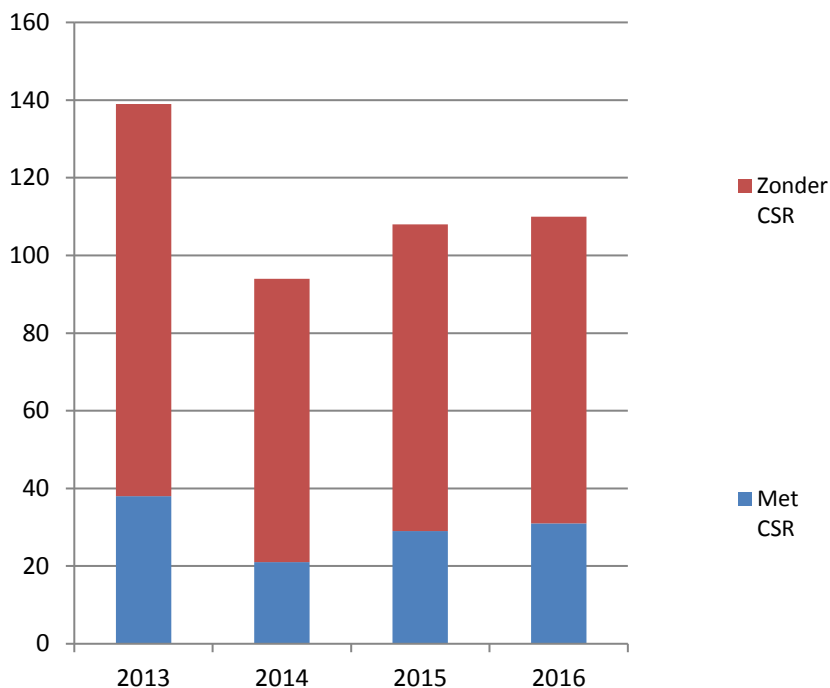
Figuur 14: Evolutie van het aantal dossiers voor bewoners WZC waarbij het Welzijnshuis tussenkwam in de kosten



2 Dienst schuldbemiddeling²

In 2015 werden de eerste stappen gezet naar een samenwerking met het CAW BIZ (Budget in zicht) en werd er gestart met het aanbieden van budgetplanners van het Vlaams Centrum Schuldenlast. In 2016 kreeg deze samenwerking concreter vorm door een groepswerking te organiseren waaraan gemiddeld een 6-tal personen deelnamen gedurende 8 sessies. Er werden door het CAW ook individuele trajecten aan huis opgestart in het kader van de afbouw van budgetbeheer.

Figuur 15: Evolutie van de aard van budgetbegeleiding



In 2013 werd een nieuw registratiesysteem opgelegd.

En in 2014 mochten de eenmalige dossiers niet langer geregistreerd worden zodat er een daling in het aantal dossiers is tegenover 2013.

In 2016 is er een stijging van 2 dossiers waarvan 2 met collectieve schuldenregeling.

² Zodra er zich een schuld betreffende consumentenkrediet in het totale schuldenpakket van de cliënt bevindt, wordt gesproken over 'schuldbemiddeling'. Om aan schuldbemiddeling te doen, dient men erkend zijn als dienst. Cliënten met meerdere schulden kunnen in budgetbegeleiding of -beheer komen, maar steeds op vrijwillige basis.

Indien nodig verwijst de sociale dienst door naar een advocaat voor een collectieve schuldenregeling

3 Tewerkstelling

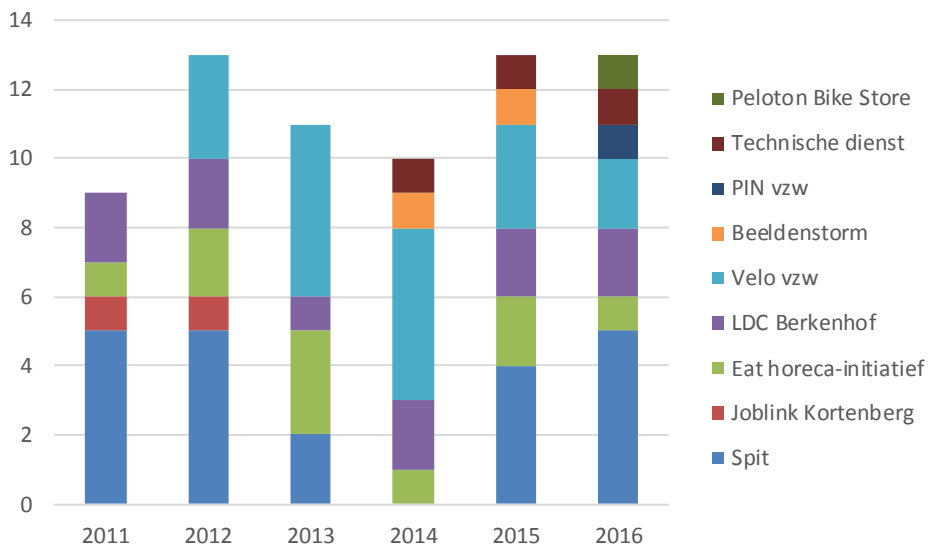
3.1 Art. 60 §7 van de OCMW-wet

Het Welzijnshuis had in 2016 een samenwerking met:

- Spit vzw
- EAT vzw te Brussel,
- Velo vzw
- Lokaal Dienstencentrum Berkenhof
- Peloton Bike Store te Kampenhout
- Pin vzw te Vilvoorde
- Technische dienst van de gemeente

In 2016 werkte wij voor de eerste keer samen met Peloton Bike Store in Kampenhout en Pin vzw in Vilvoorde.

Figuur 16: Evolutie van het aantal tewerkstellingen art.60§7 en de plaats van tewerkstelling



Het Welzijnshuis had in 2016 recht op een subsidie ten bedrage van 109.047 euro om in te zetten voor de loonkost van tewerkstellingen art. 60 §7 sociale economie (dit komt ongeveer overeen met 5 VTE).

In totaal waren er 11 tewerkstellingen art.60§7, waarvan er 4 positief beëindigd zijn en 2 vroegtijdig werden stopgezet wegens ziekte. De andere tewerkstellingen zijn nog lopende.

3.2 Vrijwilligerswerk voor kandidaten Politiek Vluchtelingen of Leefloners

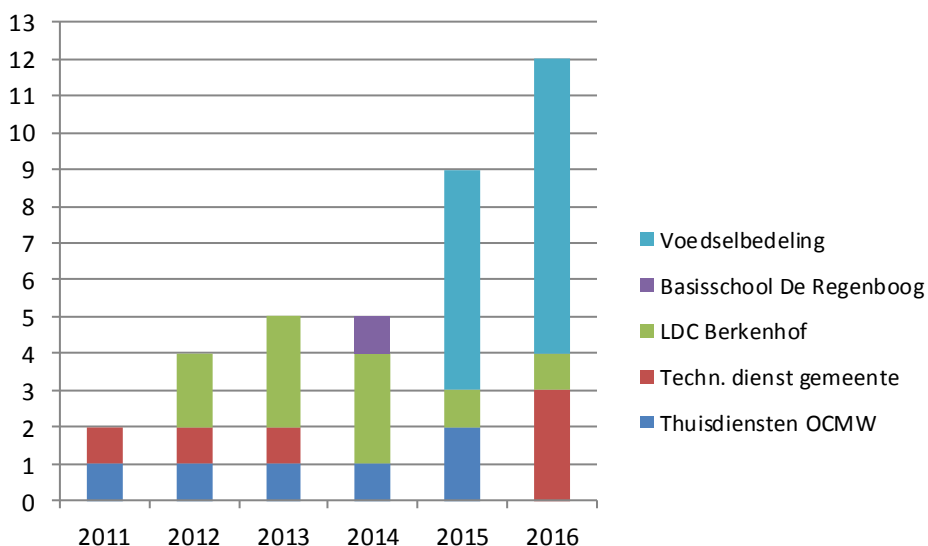
In 2016 werden vier cliënten als vrijwilliger ingeschakeld bij de klusjesdienst, bij de opbouw van feesten en evenementen en in het dienstencentrum Berkenhof..

Een andere politiek vluchteling gaat af en toe schoonmaken in de Kapstok.

Eind oktober 2016 startte een cliënte, die een leefloon geniet, ook als vrijwilligster bij de Kapstok. Op deze manier doet zij ervaring op in het samenwerken in groep en in het werken in een winkel. Zij zou in 2017 namelijk een opleiding willen doen als winkelbediende.

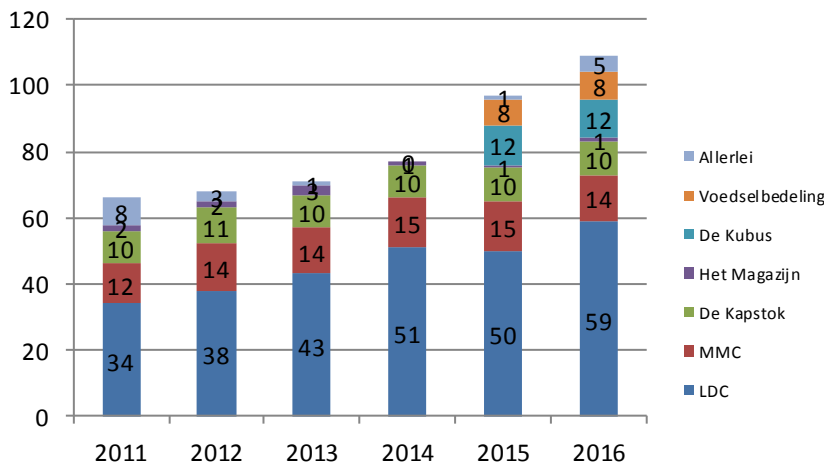
Daarnaast waren er in 2016 zes moeders, die leefloon genieten van het OCMW, actief als vrijwilliger bij de organisatie van de voedselbedeling.

Figuur 17: Evolutie van het aantal cliënten die als vrijwilliger tewerkgesteld worden



4 Vrijwilligerswerking

Figuur 18: Evolutie van de verdeling van de vrijwilligers per dienst



Waardering – samen op uitstap + feest

Jaarlijks organiseert het Welzijnshuis enkele activiteiten voor de vrijwilligers om hen te waarderen voor hun inzet. In mei 2016 was er een uitstap met de bus naar het mijnmuseum van Blegny (met een rondleiding gekregen, gevolgd door een warme feestelijke maaltijd met drankje). Aansluitend hebben we een boottocht op de Maas gemaakt met als thema metaalnijverheid in het verleden en vandaag. Tijdens de boottocht werden de vrijwilligers nog getrakteerd op koffie en taart.



Op 16 september werd een Breughelfeest georganiseerd in het Berlenhof om alle vrijwilligers nog eens te danken voor hun belangeloze inzet.



Nieuwe coördinator en werkgroep

In september 2016 startte de nieuwe coördinator van het vrijwilligerswerk een traject met de werkgroep vrijwilligers. Deze werkgroep kwam een eerste keer samen eind september 2016 en is reeds maandelijks samengekomen. De werkgroep is samengesteld uit de verantwoordelijken van de verschillende deelwerkingen waar de vrijwilligers van het Welzijnshuis actief zijn, alsook de secretaris.

De verschillende deelwerkingen/projecten van het Welzijnshuis waren in 2016 de volgende:

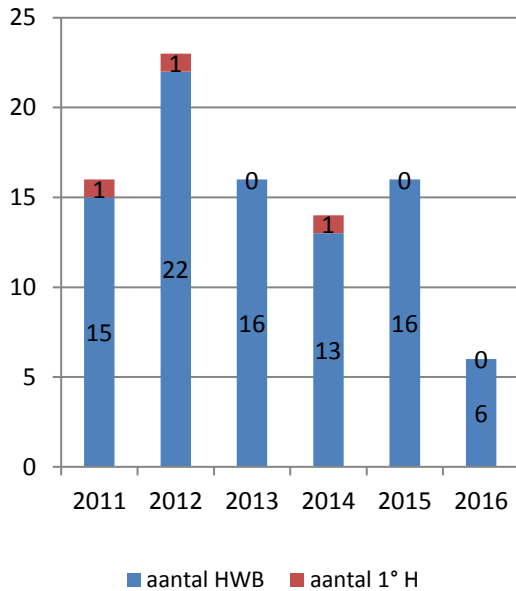
- Minder Mobielen Centrale: mensen met de auto vervoeren van en naar kaartnamiddag, dokter, ziekenhuis, ...
- Dienstencentrum: ontmoetingsactiviteiten en animatie opzetten en ondersteunen
- Dorpsrestaurant Kortenberg en Erps-Kwerps: warme maaltijden opdienen
- Tweedehandswinkel De Kapstok: de winkel beheren en openhouden
- Het Magazijn: de winkel beheren en openhouden
- Project De Kubus: lagere schoolkinderen naschools begeleiden en taal stimuleren
- Project Wegwijs: helpen bij de integratie van anderstalige nieuwkomers in onze gemeente
- Zorgnetwerk 'Buren voor Buren': zorgbehoevende en eenzame inwoners een bezoekje brengen of helpen met kleine taakjes uit het dagelijkse leven, verjaardagsbezoekjes brengen aan de 90-jarigen,...
- De Oefenklas: extra oefeningen uit de Nederlandse les geven aan anderstalige volwassenen
- Café Combinne: een praatgroep Nederlands verzorgen voor anderstalige inwoners

De 'werkgroep vrijwilligersbeleid' dient om te zorgen voor meer afstemming in de verschillende geledingen van het vrijwilligerswerk. Elke deelwerking heeft zijn eigenheden, en deze moeten ook behouden blijven, maar het vrijwilligerswerk van het Welzijnshuis raakte versnipperd gedurende de jaren en bepaalde aspecten van het vrijwilligersbeleid waren in ongebruik geraakt. Het traject ging van start met als algemeen doel: een kwalitatievere uitbouw van het vrijwilligersbeleid, waarbij afstemming tussen de deelwerkingen centraal staat. Eind 2016 werd de intakeprocedure gecentraliseerd en op punt gesteld. Ook werd een database voor de registratie van vrijwilligers op punt gezet. Het Welzijnshuis zette in op het rekruteren van nieuwe vrijwilligers en dit met succes. Het vrijwilligersaantal kent een stijgende lijn en de vrijwilligers worden individueel vanaf het eerste contact met het Welzijnshuis en intensiever begeleid. In 2017 zal dit traject verder uitgebouwd worden.

5 Huisvesting

5.1 Tussenkomst in huur en huurwaarborg

Figuur 19: Evolutie van het aantal toegekende huurwaarborgen en eerste maand huur



In 2016 werden er in vergelijking met 2014 en 2015 aanzienlijk minder huurwaarborgen toegekend.

5.2 Doorgangswoning (noodwoning)

Een doorgangswoning biedt een noodoplossing voor inwoners van Kortenberg die worden geconfronteerd met dreigende uithuiszetting en dakloosheid. De noodopvang wordt geboden voor een periode van maximaal 3 maanden. In deze periode moeten de bewoners intensief naar permanente huisvesting zoeken. Zij worden in deze zoektocht begeleid door onze dienst huisvesting.

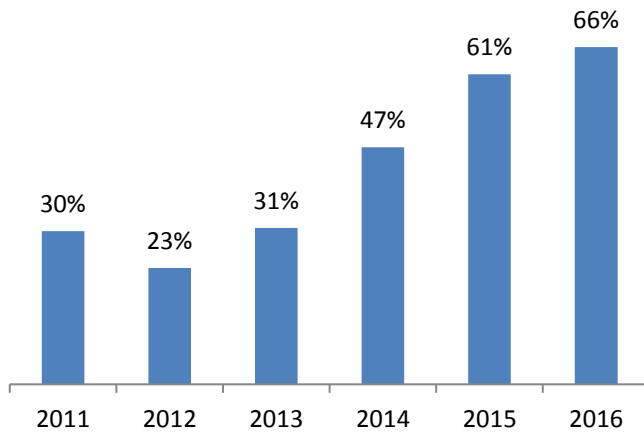


Kwerpsebaan 362 (links) en 358 (rechts)

In 2016 had het Welzijnshuis van Kortenberg 2 doorgangswoningen voor noodopvang: Kwerpsebaan 362 met 3 woongelegenheden voor noodopvang en Kwerpsebaan 358/1 (gelijkvloers).

| Locatie | Aard | Aantal woongelegenheden |
|------------------------------|---|----------------------------|
| Kwerpsebaan 362 (1, 2, 3) | Gemeenschappelijke Noodwoning | 3 kamers voor 1-3 personen |
| Kwerpsebaan 358 (kamer 1) | Gemeenschappelijke Noodwoning / opvangwoning | 1 kamer voor 1-3 personen |

Figuur 20: Evolutie van de bezettingsgraad van de doorgangswoning (noodopvang)



De gemiddelde verblijfsduur van de 2 bewoners die in 2016 een noodwoning van het Welzijnshuis verlieten, bedroeg ongeveer 3 maanden. Dit is ongeveer een halvering van de gemiddelde verblijfsduur van de bewoners die in 2015 een noodwoning verlieten (toen ongeveer 6,5 maanden)

5.3 Opvangwoningen – sociale huisvesting

Opvangwoningen zijn woningen die door het Welzijnshuis gehuurd worden. Het Welzijnshuis stelt ze dan ter beschikking van hulpbehoevenden. Een opvangwoning kan tijdelijk terbeschikking gesteld worden, maar kan ook voor een langere periode toegekend worden.

Individuele opvangwoningen zijn woningen waar telkens één gezin zelfstandig woont en zelf instaat voor de betaling van de vaste kosten.

Bij de gemeenschappelijke opvangwoningen wordt 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.

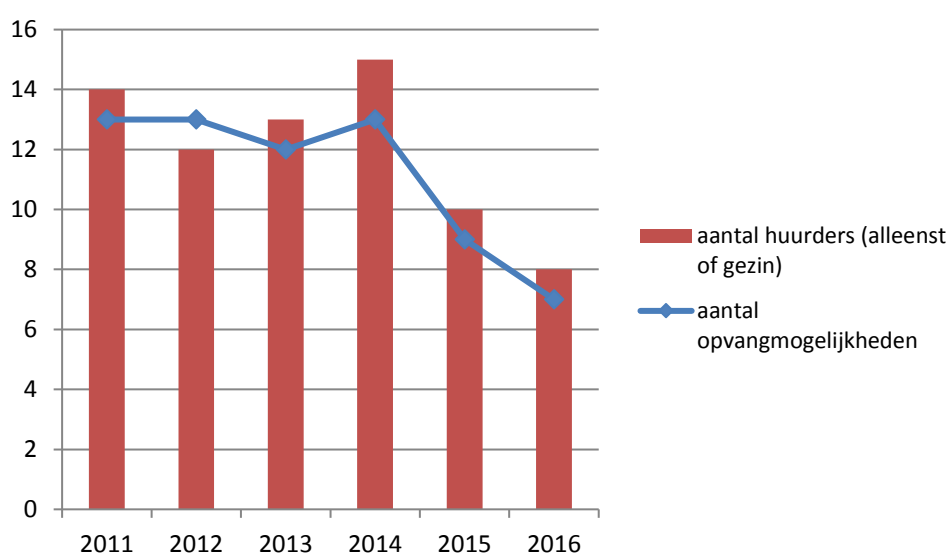
De samenwoning wordt bemoeilijkt door de snel opeenvolgende bewonerswissels en de verschillen in levenswijze en cultuur.

In 2016 beheerde het Welzijnshuis 7 verschillende opvangwoonegelegenheden.

| Locatie | Aard | Aantal woonegelegenheden |
|------------------------------|--------------------|---|
| Kwerpsebaan 358 (2 t/m 5) | Gemeenschappelijk | 4 kamers voor 1 persoon (358/1 was overgegaan naar noodopvang) |
| Kwerpsebaan 362 | Gemeenschappelijk | 1 studio voor 1-3 personen |
| Broekhoven 131 | Individuele woning | 1 woning |
| Vogelenzangstraat 104 | Individuele woning | 1 woning (start op 24/12/2016) |

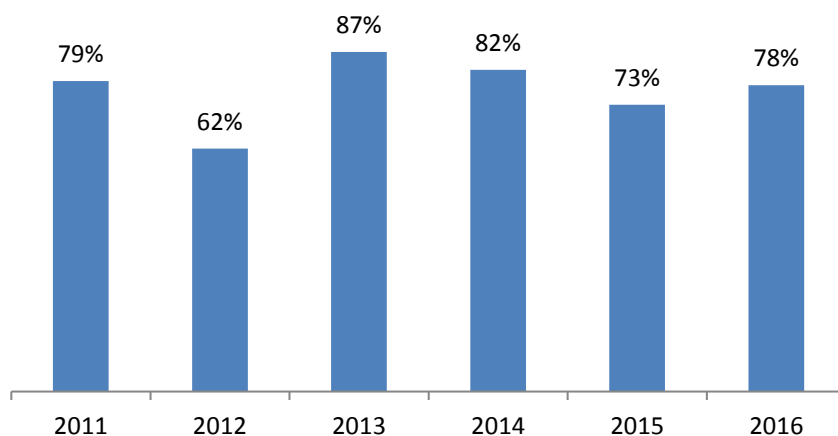
In 2016 werd de functie van de woning Vogelenzangstraat 104 gewijzigd van LOI-woning naar sociale huisvesting.

Figuur 21: Evolutie van het aantal opvangwoningen en van het aantal cliënten daarin



Het Welzijnshuis heeft in de loop van 2014 het aantal opvangplaatsen afgebouwd, dit is zichtbaar geworden in de grafiek voor 2015 en 2016.

Figuur 22: Evolutie van de bezetting in de opvangwoningen



De bezetting in de opvangwoningen nam ook in 2016 toe.

5.4 Bejaardenwoningen



Bejaardenwoningen langs de Curegemstraat

Alle 9 woningen waren bewoond. In 2016 verhuisden 3 bewoners verhuisden naar een woonzorgcentrum. Er trokken 3 nieuwe bewoners in. In totaal wonen er 9 alleenstaande senioren in deze flats



Bejaardenwoningen langs de Curegemstraat

Uitgevoerde werken in 2016

In de 6 oudste woningen werden nieuwe verluchting in het dak aangebracht omdat deze aan vervanging toe waren. Deze van de 3 andere woningen waren nog in goede staat.

Er werden ook 3 inloopdouches geplaatst. In totaal beschikken reeds 5 woningen over een inloopdouche. In 2017 zullen er ook in 3 andere woningen inloopdouches gezet worden.

6 Juridische dienst

Van 2008 tot 2015 is de juridische dienstverlening vanuit SOCIAL georganiseerd. Deze dienstverlening werd in 2016 georganiseerd vanuit IGO, een dienstverlenende intergemeentelijke vereniging met zetel te Holsbeek, en met als werkingsgebied het arrondissement Leuven.



6.1 Eerstelijnsadvies door juristen van IGO

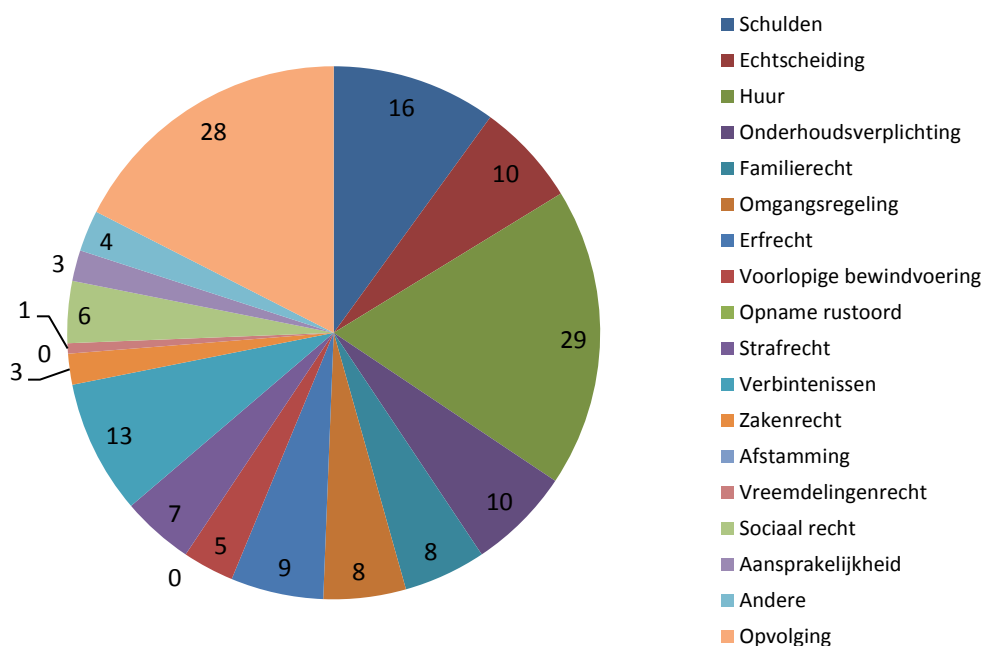
In 2016 werd de dienstverlening afgenomen voor 1 dag per week, verdeeld over maandagvoormiddag en woensdagnamiddag.

Het juridisch advies aan inwoners is gratis en zoals elke dienstverlening strikt vertrouwelijk. Er wordt bij voorkeur wel op voorhand een afspraak gemaakt met de jurist.

Men kan bij de jurist terecht voor eerstelijns advies over rechten als huurder en verhuurder, onderhoudsrechten en –plichten, huwelijks- en echtscheidingsrecht, koopovereenkomsten en andere contracten, ... Indien nodig wordt er doorverwezen.

De jurist is geen advocaat, en kan dus geen bijstand verlenen op de rechtbank. De jurist kan wel uitleg geven over het verloop van een procedure, en informeren over de te nemen juridische stappen. Eventueel wordt doorverwezen naar een advocaat.

Figuur 23: Verdeling van de vragen van burgers per rechtsdomein



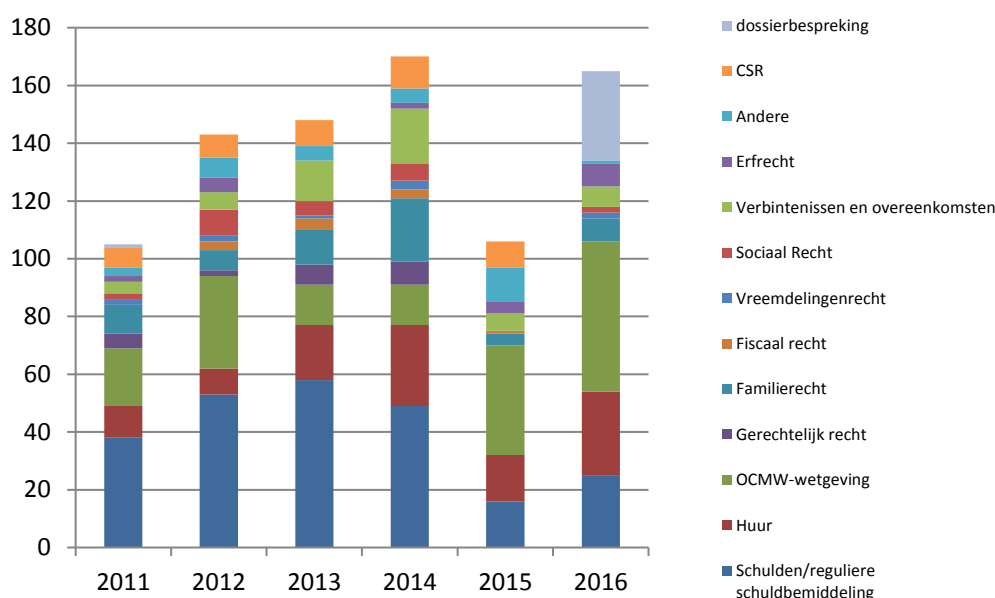
6.2 Eerstelijnsadvies door advocaten door Bureau voor Juridische Bijstand

De zitdagen vonden plaats op de 1e maandag van de maand 15.30-16.30u. In juli en augustus zijn er geen zitdagen. Er werden geen registratiegegevens ontvangen.

6.3 Intern advies aan medewerkers en raadsleden van het Welzijnshuis door de juristen van IGO

De maatschappelijk werkers, maar evengoed personeelsleden van de andere diensten, kunnen juridisch advies bekomen vanwege de jurist. Ook de secretaris, de financieel beheerder en de raadsleden kunnen op deze dienstverlening beroep doen.

Figuur 24: Evolutie van de interne vragen per rechtsdomein (aantallen)

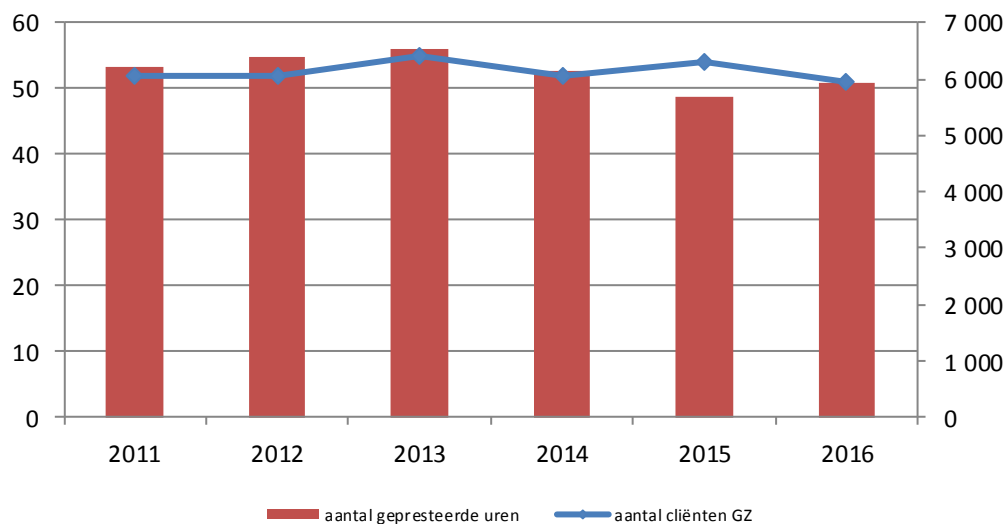


Het grootste deel van deze adviezen heeft betrekking op bijstand aan de sociale dienst, met name worden enerzijds cliëntendossiers besproken waarin een veelheid aan materies voorkomt (meestal heeft een cliënt niet slechts één probleem, maar problemen op meerdere vlakken, bvb. zowel schulden als problemen met de huisbaas, en verwickeld in een echtscheiding...), en anderzijds worden veel adviezen gegeven over de toepassing van de OCMW-wetgeving, zoals o.a. toekenning/weigering leefloon, betalingsverbintenis van het OCMW voor rusthuisbewoners en onderhoudsplicht van kinderen ten aanzien van hun in het rusthuis verblijvende ouders.

7 Thuisdiensten

7.1 Gezinszorg

Figuur 25: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren gezinszorg



Het aantal geholpen cliënten en gepresteerde aantal uren is stabiel gebleven.

Samenwerking met een nieuwe partner

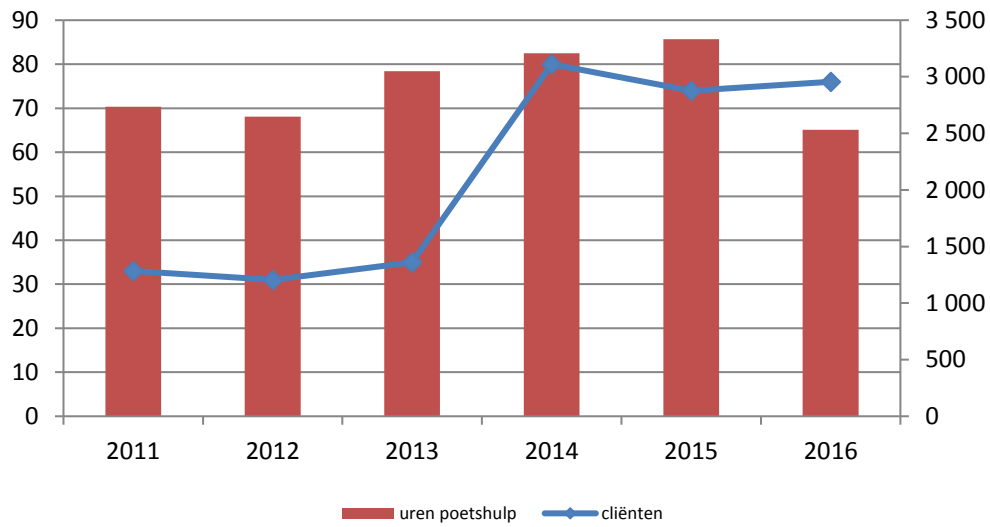
Sedert 1 januari 2016 heeft het Welzijnshuis terug een zelfstandige dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg. Aangezien de dienst van het Welzijnshuis niet aan de erkenningsnorm van 10 VTE verzorgenden voldoet, werd er gezocht naar een partner om mee samen te werken. Hiervoor werden er verschillende pistes onderzocht en werd er beslist om een samenwerkingsovereenkomst af te sluiten met OCMW Herent. Deze is in werking getreden op 01/01/2017.

Gesubsidieerd contingent

Omwille van besparingsmaatregelen van de overheid werden de gesubsidieerde uren voor 2016 verminderd. Het aantal gepresteerde uren gezinszorg komt quasi overeen met het gesubsidieerde urencontingent.

7.2 Poetshulp

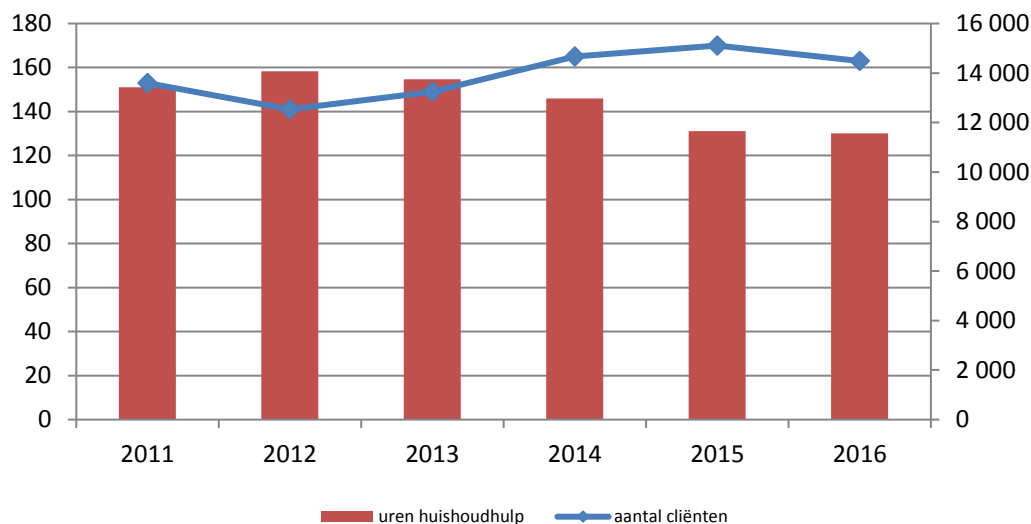
Figuur 26: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren poetshulp



De daling van het aantal gepresteerde uren is te wijten aan een overplaatsing van een poetshulp naar de dienst “aanvullende thuishulp” en doordat een poetshulp in moederschapsrust niet onmiddellijk en niet volledig vervangen is geweest.

7.3 Huishoudhulp

Figuur 27: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren huishoudhulp



Ten opzichte van 2015 is het aantal gepresteerde uren en aantal geholpen cliënten is ongeveer gelijk gebleven.

Ten opzicht van de jaren 2011-2014 blijft dit een verminderd aantal gepresteerde uren. Dit blijft te wijten aan afwezigheden van personeelsleden en het niet onmiddellijk vervangen. Bijkomend werd één van de huishoudhulpen ook regelmatig ingeschakeld binnen de dienst maaltijden aan huis.

Steeds meer inwoners hebben ook de tijdelijke en dringende poetshulp leren kennen.

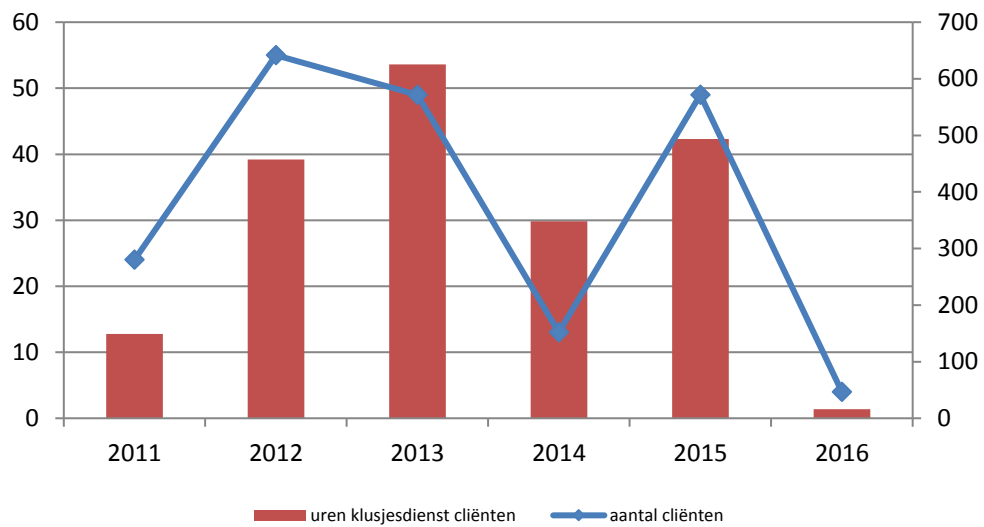


7.4 Klusjesdienst

De patrimoniumonderhouders zijn actief op vrijwel alle diensten van het Welzijnshuis. In het najaar van 2015 besliste het Welzijnshuis om de klusjesdienst aan huis on hold te zetten omdat er renovatiewerken van het eigen patrimonium dienden te gebeuren.

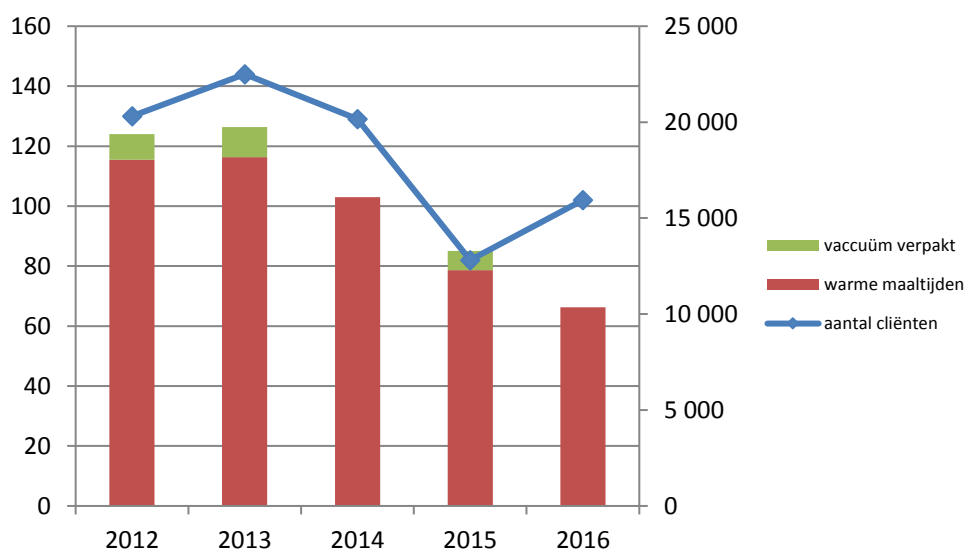
Voor enkele uitzonderlijke situaties werd een uitzondering gemaakt

Figuur 28: Evolutie aantal cliënten en aantal gepresteerde uren klusjesdienst



7.5 Maaltijden aan huis

Figuur 29: Evolutie aantal cliënten en aantal bedeelde maaltijden



Omwille van de daling van het aantal maaltijden en de opmerkingen van de cliënten, is het Welzijnshuis op zoek gegaan naar een andere oplossing voor onze dienst “maaltijden aan huis”. De samenwerking met de keuken van UPC Kortenberg werd stopgezet en een nieuwe samenwerking aangegaan met traiteur André Claessens die vanaf 1 oktober instaat voor de bereiding en de bedeling van de maaltijden.

Omdat het contact met de cliënten niet te verliezen, gaan een medewerker van het Welzijnshuis nog steeds bij de aanvraag op huisbezoek. Ook de facturatie blijft via het Welzijnshuis verlopen.

Aangezien de omschakeling naar de nieuwe leverancier pas is doorgegaan op 1 oktober is dit nog niet merkbaar in het aantal geleverde maaltijden.



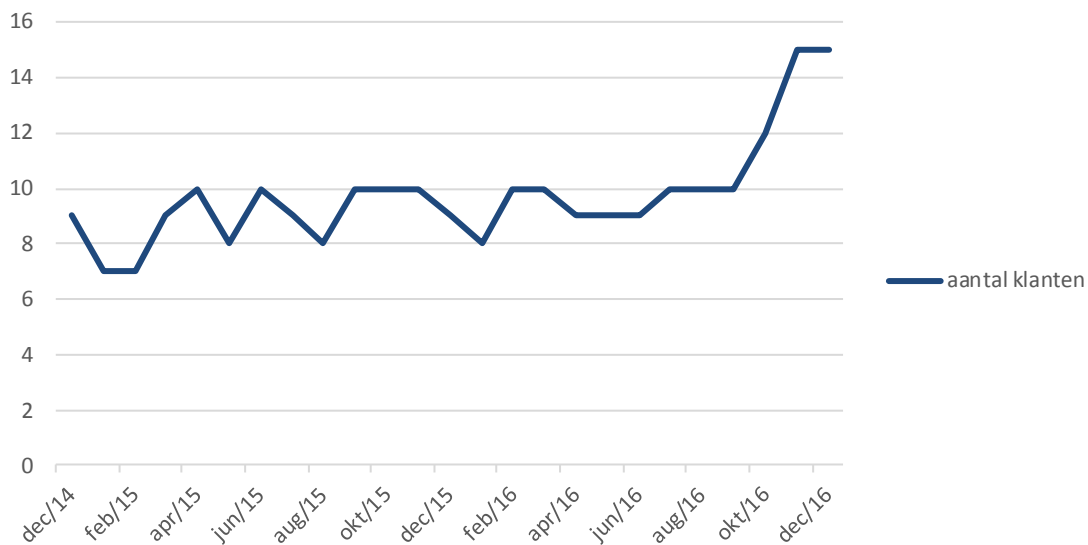
7.6 NOAH dagopvang

De dagopvang wordt nog steeds georganiseerd in samenwerking met Familiehulp en de gemeentelijke dienst Welzijn.



Dit initiatief kent een groeiend succes. Het aantal bezoekers is enorm gestegen. Eind 2016 was er zelfs sprake om te gaan werken met een wachtlijst.

Figuur 30: : Evolutie van het aantal klanten in de NOAH dagopvang

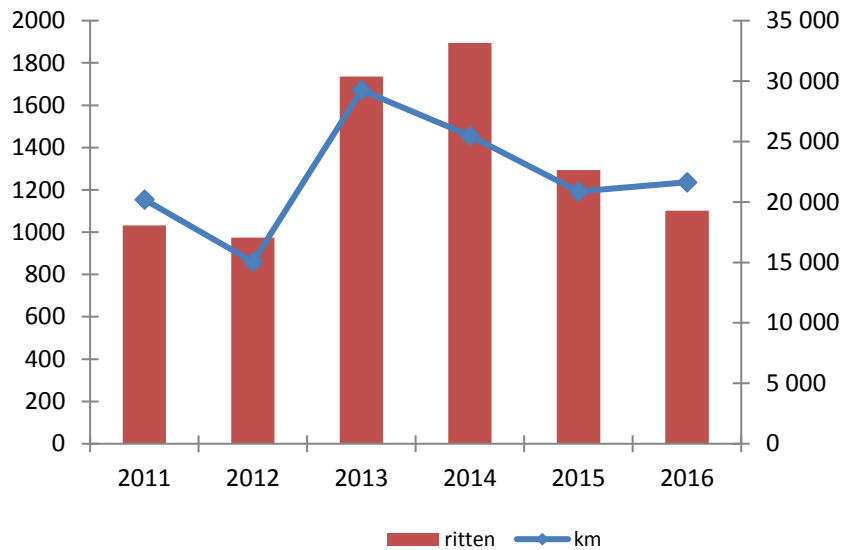


Ook in 2016 heeft de NOAH deelgenomen aan “Dag van de zorg”.



7.7 Minder mobiele centrale

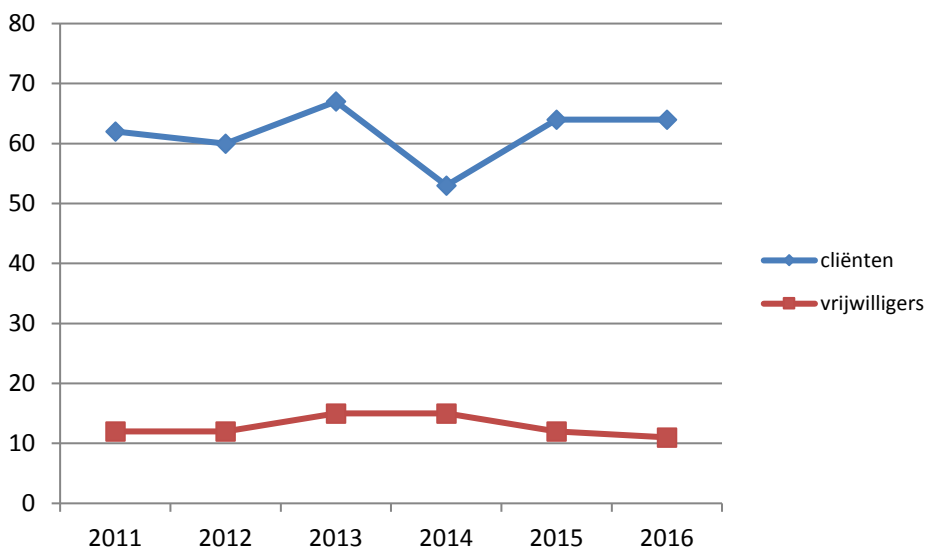
Figuur 31: Evolutie van het aantal gereden ritten en km door de mindermobielencentrale



Deze dienst wordt op dezelfde manier verder georganiseerd.

Het aantal gereden kilometers is stabiel ten opzichte van 2015. De daling bij het aantal ritten heeft voornamelijk te maken met het gegroepeerde vervoer naar de NOAH.

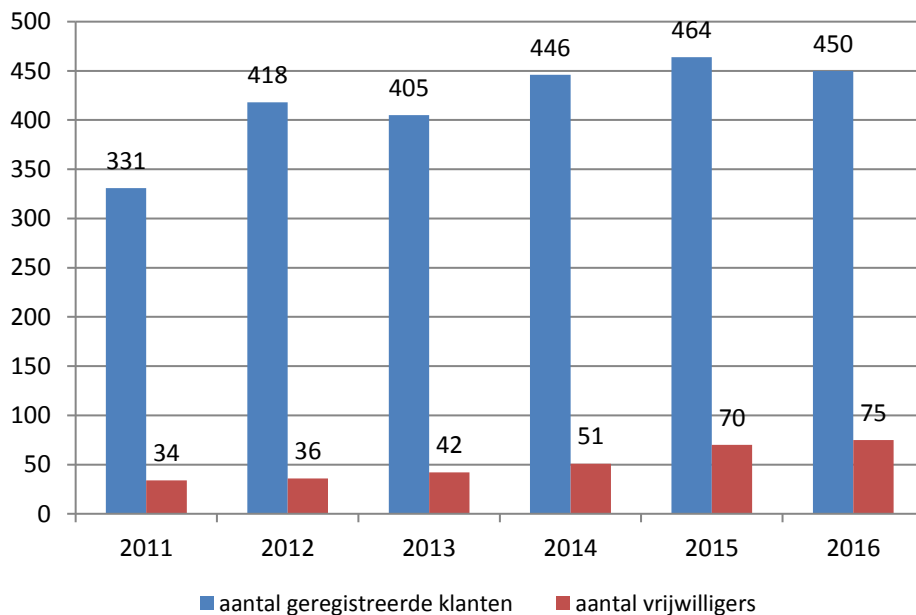
Figuur 32: Evolutie van het aantal cliënten en vrijwilligers mindermobielencentrale



8 Dienstencentrum

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 Welzijnshuis of dienstencentrum@kortenberg.be

Figuur 33: Evolutie van het aantal geregistreerde klanten en vrijwilligers per jaar van het dienstencentrum



Het aantal geregistreerde bezoekers is licht gedaald.

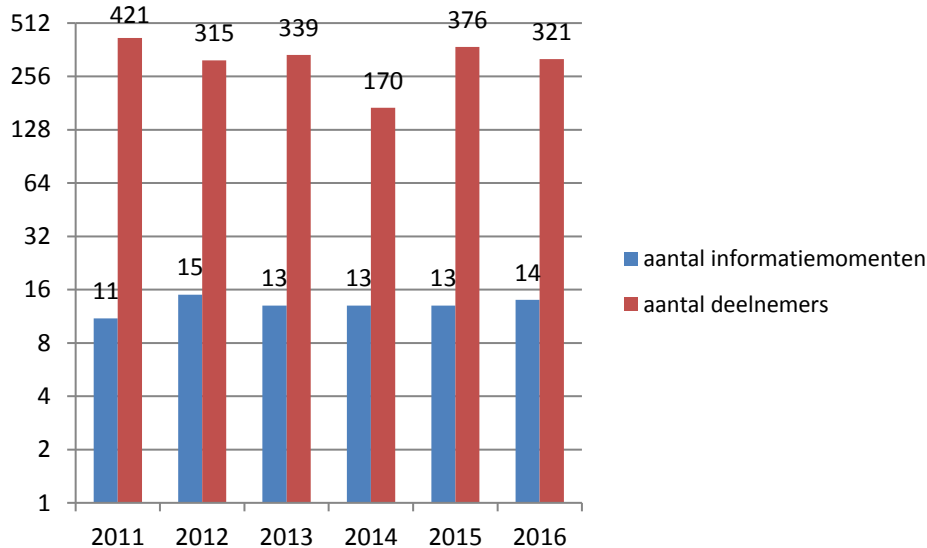
Het aantal vrijwilligers is ongeveer gelijk gebleven. Net als elk jaar zijn er een aantal vrijwilligers afgevallen maar er komen ook steeds nieuwe vrijwilligers bij. er een aantal vrijwilligers af maar er komen ook steeds vrijwilligers bij. Eind 2016 zijn we begonnen met de evaluatie van het vrijwilligersbeleid. Voor 2017 zullen een aantal verbeterprojecten worden uitgewerkt

Naast een aantal bezoekers, die evolueren naar vrijwilliger is er ook ruimte voor doelgroep vrijwilligers zoals politiek vluchtelingen, personen die gekend zijn op de sociale dienst en er is ook een samenwerking met het psychiatrisch centrum Sint Jozef in Kortenberg.

8.1 Verplichte activiteiten

8.1.1 Informatieve activiteiten

Figuur 34: Evolutie van het aanbod en deelnemers aan informatieve activiteiten (log.-schaal)



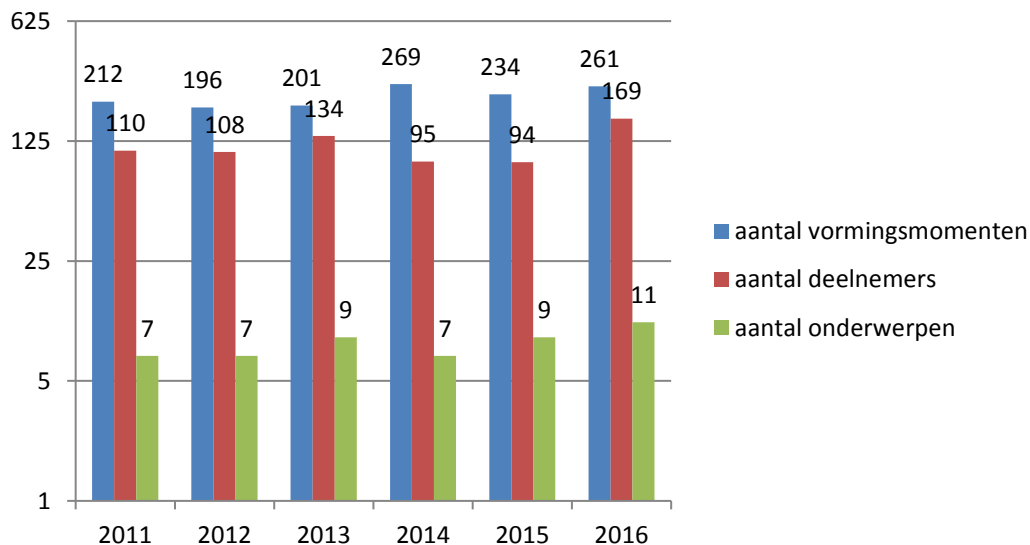
Op jaarbasis hebben er in totaal 14 infomomenten plaatsgevonden in het dienstencentrum. Voor de meeste van deze infoactiviteiten werkten het dienstencentrum samen met: infodiensten van verschillende ziekenfondsen verschillende Kortenbergse organisaties samen om te vermijden dat bepaalde thema's verschillende keren op korte termijn georganiseerd worden in Kortenberg.

Enkele thema's kende een grote belangstelling (Windows 10, de notaris op bezoek en voetverzorging). Alle infomomenten werden positief geëvalueerd door de aanwezigen. In totaal namen 321 mensen deel aan de verschillende infoactiviteiten.

Ook in 2017 zullen er minimum 10 infoactiviteiten georganiseerd worden, zo blijven we voldoen aan de erkenningsvoorwaarden

8.1.2 Vormingsactiviteiten

Figuur 35: Evolutie van het aanbod en de deelnemers aan de vormingsactiviteiten (log.-schaal)



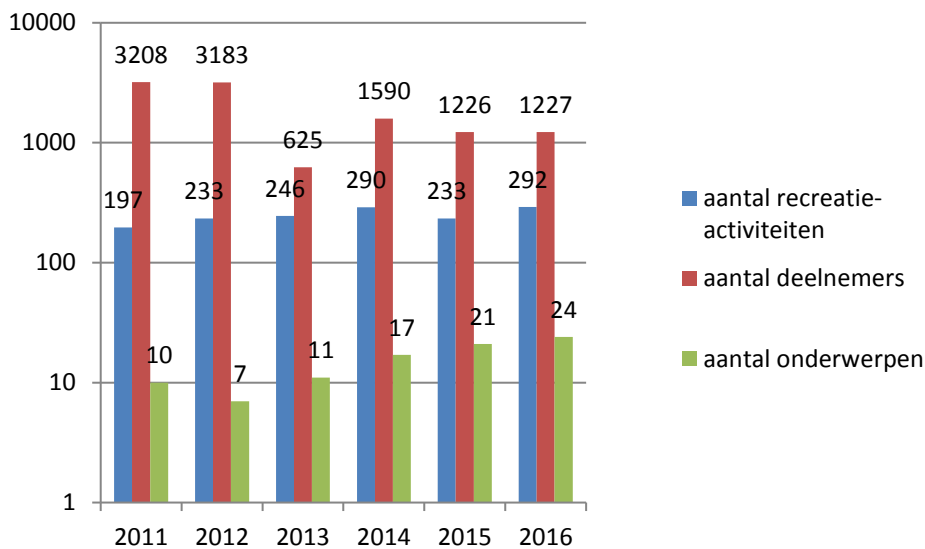
In totaal organiseerden het dienstencentrum in 2016, 261 dagen een vormende activiteit, verspreid over 11 verschillende onderwerpen (verplicht voor de erkenning: minstens 100 activiteiten verspreid over minstens 5 onderwerpen). In totaal schreven zich 169 personen in voor deze cursussen.

- Nederlands voor anderstaligen i.s.m. Basiseducatie, beginnerscursus
- Italiaans voor beginners
- Italiaans voor gemiddeld niveau
- Italiaans voor gevorderden
- Spaans voor gevorderden
- Franse conversatie
- Engelse conversatie
- Werken met tablet of I-Pad
- Word voor beginners
- Powerpoint voor beginners
- Werken met smartphone
- Digitale week: een account aanmaken
- Digitale week: kopen en verkopen op internet
- Digitale week: plan uw daguitstap
- Digitale week: handige apps
- Digitale week: is mijn computer veilig
- Digitale week: filmen en fotograferen met smartphone of tablet



8.1.3 Recreatieve activiteiten

Figuur 36: Evolutie van het aanbod en deelnemers aan recreatieve activiteiten (log.-schaal)



In totaal organiseerde het dienstencentrum in 2016, 292 dagen een recreatieve activiteit, verspreid over 24 verschillende onderwerpen (verplicht voor de erkenning: minstens 75 verspreid over minstens 5 onderwerpen). Voor 2016 willen we minimum hetzelfde aantal activiteiten, om te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden voor recreatieve activiteiten.

- Tai Chi
- Sportelgym
- Stoelengymnastiek
- Kaart- en praatnamiddag
- Café Combinne: praatcafé begeleidt door enkele vrijwilligers
- Breicafé
- Hobbycafe
- Lentefeest voor senioren met Margriet Hermans en Celine Deloof (i.s.m. de seniorenraad)
- Week van de valpreventie
gezondheidswandeling (i.s.m. 55 plus)
volksdans (i.s.m. Senioritas)
fietstocht (i.s.m. 55 plus)
badminton (i.s.m. 55 plus)
stoelengymnastiek
- Yoga (i.s.m. 55 plus)
- Body en Balance (i.s.m. 55 plus)
- Week van de valpreventie
- Lijndansen (i.s.m. 55 plus)
- Uitstap naar het mijnmuseum Blegny en boottocht op de Maes



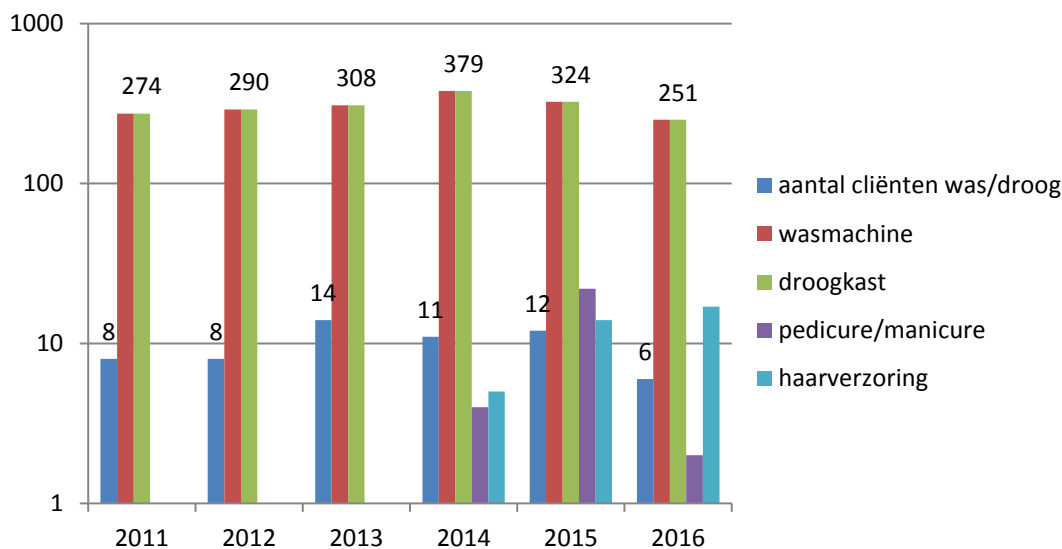
- uitstap naar Hasselt (Jenevermuseum en Japanse Tuin)
- Uitstap naar Maastricht (Stadwandeling en boottocht)
- Breugelfeest voor vrijwilligers
- Winterfeest voor senioren met Danny Fabri (i.s.m. de seniorenraad)
- Workshop Powertex



8.2 Andere diensten vanuit het dienstencentrum

8.2.1 Hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven, inzonderheid hygiënische zorg

Figuur 37: Evolutie gebruik was- en strijkfaciliteiten + verzorgingsruimte



Het wassalon wordt vooral gebruikt door de cliënten van de thuisdiensten. In 2016 waren er 6 regelmatige gebruikers van deze dienst. De prijzen werden vastgelegd op 4,10 euro voor een wasmachine en 1,80 euro voor het gebruik van de droogkast.

De nieuwe verzorgingsruimte in de serviceflats van het Welzijnshuis, geraakt voor de haarverzorging beter bekend. In 2016 werd er 17 keer beroep gedaan voor haarverzorging. De pedicure wordt minder gefrequeenteerd, zij had slechts 2 klanten. In 2017 zal deze dienstverlening nog meer onder de aandacht gebracht worden

8.2.2 Warme maaltijden

Het dienstencentrum organiseert zowel maaltijden in het dienstencentrum als maaltijden aan huis.

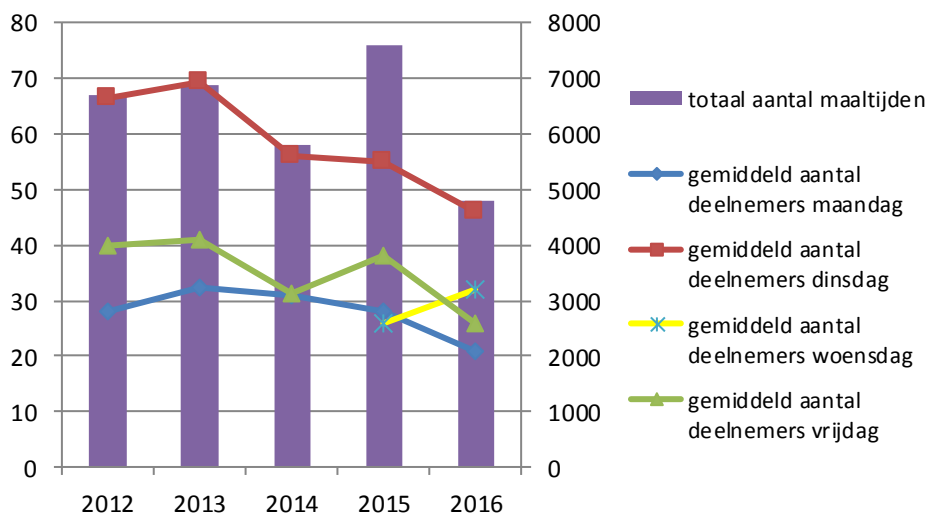
Nieuwe traiteur

Begin 2016 begonnen er steeds meer klachten te komen over te weinig afwisseling en de kwaliteit van de maaltijden. Er werd een overheidsopdracht uitgeschreven en in oktober is de samenwerking met de nieuwe leverancier begonnen. Zowel de maaltijden in het dienstencentrum als de maaltijden aan huis worden nu bereid door traiteur Claessens.

Deze levert zowel soep, hoofdgerecht en nagerecht en staat in voor het vervoer (naar het dienstencentrum en de leveringen aan huis). In tegenstelling tot de vorige leverancier, worden er nu ook in het weekend warme maaltijden aan huis geleverd. Om kennis te laten maken met onze nieuwe leverancier organiseerden we in oktober een proevertjesdag.



Figuur 38: Evolutie van het gemiddeld aantal deelnemers en van het aantal verkochte warme maaltijden in het LDC



De maaltijden worden gezien als een moment waarop men samenkomt met vrienden en kennissen. De deelnemers zijn zeer positief over de organisatie (gedragen door een

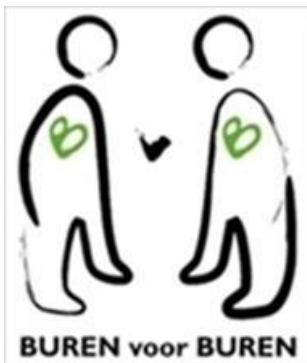


enthousiaste ploeg van ongeveer 15 vrijwilligers en de verzorgende) en sinds oktober ook terug over de kwaliteit van de maaltijden.

In de eerste 10 maanden zijn er mensen weggevallen, enerzijds door de mindere kwaliteit en te weinig afwisseling anderzijds ook door langdurige ziekten.

Op maandag, dinsdag en vrijdag is er een dorpsrestaurant in het dienstencentrum, op woensdag in de deelgemeente Erps-Kwerps. In 2017 wil het dienstencentrum ook een dorpsrestaurant organiseren in één van de andere deelgemeenten Everberg of Meerbeek.

8.2.3 Buurthulp – Buren voor buren



of hulpverlening regelt.

Het dienstencentrum is gestart met het project buurthulp in 2012. In de maand dat de inwoners van Kortenberg 90 of ouder worden, krijgen deze een brief waarin het bezoek van een vrijwilliger wordt aangekondigd. Deze vrijwilliger bezoekt dan de 90-plusser met een klein cadeautje en een vragenlijst die samen werd overlopen. In deze vragenlijst wordt vooral gepeild naar de zelfstandigheid van de 90-plusser en op welke manier hij/zij omringd wordt door mantelzorgers. Indien er een bepaalde nood wordt vastgesteld, wordt dit doorgegeven aan de centrumleider die daarna de gepaste dienst-

In 2016 vonden er 121 huisbezoeken plaats waar 11 concrete vragen voor thuishulp uitkwamen.

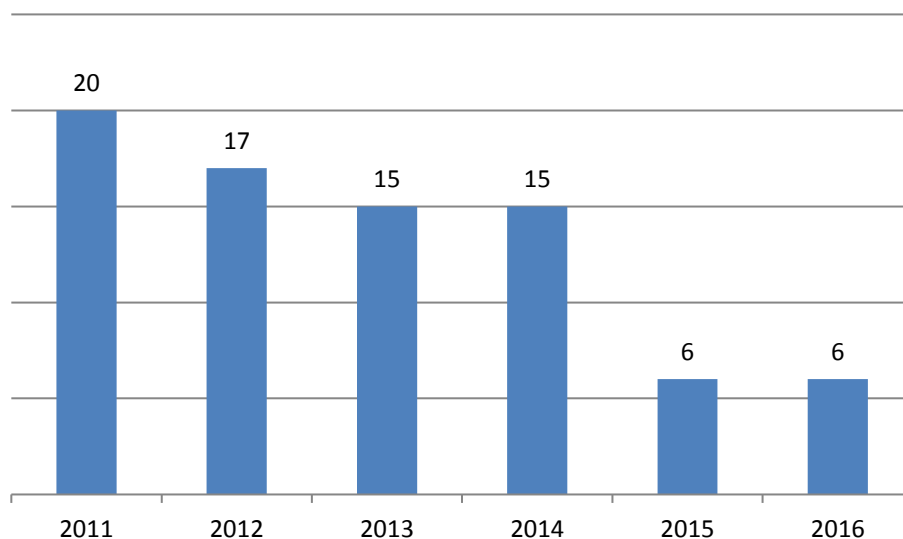
8.2.4 Personenalarmsysteem (noodhulptelefoon)

Eind 2015 waren er slechts 6 toestellen in gebruik bij inwoners van Kortenberg .

Meer en meer ziekenfondsen voorzien ook deze dienstverlening, vaak aan een goedkoper tarief.

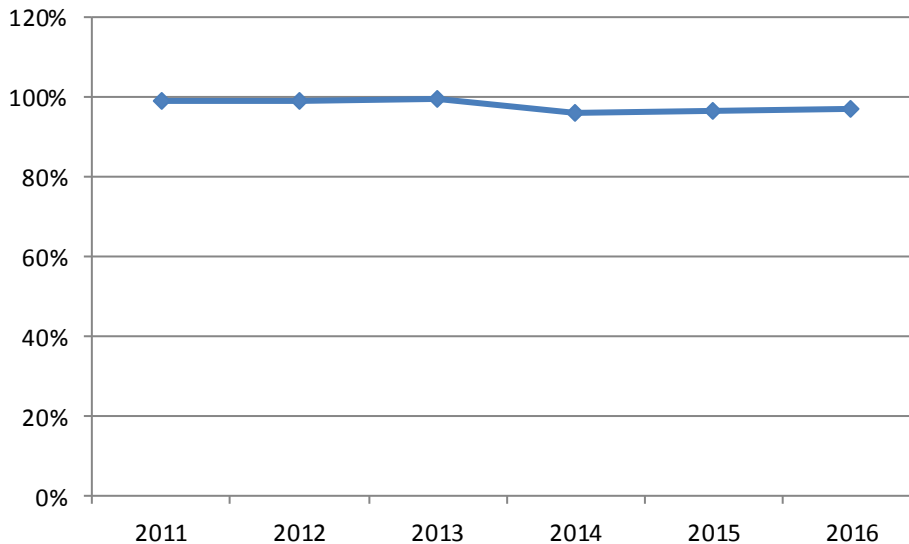


Figuur 39: Evolutie aantal cliënten noodhulptelefoon



9 Serviceflats

Figuur 40: Bezettingsgraad van de serviceflats



In 2016 kwamen er 3 flats leeg. 1 personen verhuisde naar een woonzorgcentrum, 1 persoon ging terug naar haar eigen woning en 1 persoon is overleden. In 2016 werden er ook 4 nieuwe bewoners verwelkomd.

Eén flat wordt sinds 1 december 2014 verhuurd aan Familiehulp. Deze organisatie heeft in samenwerking met de gemeente en het Welzijnshuis in deze flat een kleinschalige dagopvang NOAH georganiseerd.

WachtlIJst: Op 31/12/2016 waren er 55 personen ingeschreven op de wachtlijst.

Bewoners

Op 31/12/2016 bedroeg de gemiddelde leeftijd van de serviceflatbewoners 85,8 jaar. De oudste bewoner is 93 jaar, de jongste 80 jaar.

Op 31/12/2016 wonen er 2 koppels, 17 alleenstaande vrouwen en 3 alleenstaande mannen. De meerderheid zijn vrouwen (19 vrouwen en 5 mannen) .

Extra diensten in de serviceflats:

Het Welzijnshuis besliste 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 aan via de deurbellen in de inkomhal, via de parlofoon 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 een niet-medische ondersteuning aangegeven is zoals koffie zetten, een boterham smeren, ...
- Jaarlijkse vernieuwing KATZ-schaal.

- Bewegingsactiviteiten en senioren gym. De Stoelgym is gestart in de ontmoetingszaal van de serviceflats, elke donderdag van 10u15 tot 11u15.
- De bureelruimte werd omgevormd tot een multifunctionele ruimte, waar een aantal diensten kunnen aangeboden worden zoals kapper aan huis en pedicure of manicure.



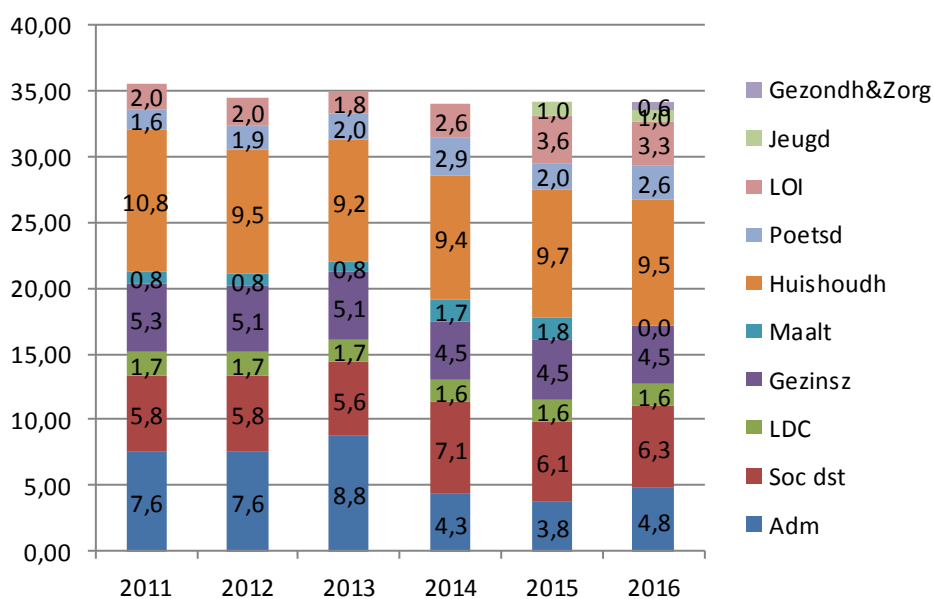
Deel II Ondersteunende dienstverlening

1 Personeelszaken

1.1 Personeelsbestand 2016

1.1.1 Personeel per beleidsitem

Figuur 41: Evolutie van het aantal personeelsleden (VTE) per beleidsitem op 31/12



In totaal waren er op 31/12/2016 een 34,20 VTE in dienst, verdeeld over 45 koppen.

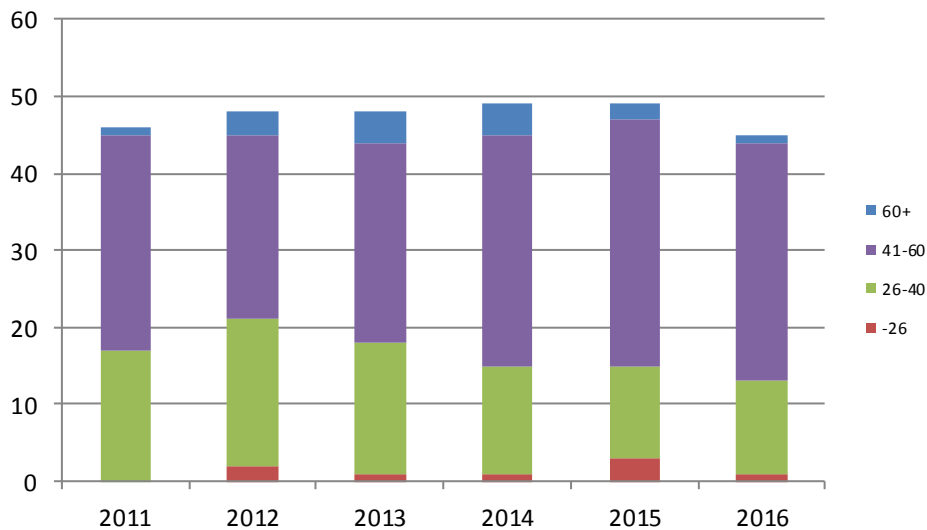
Sinds 2015 is beleidsitem Jeugdzorg/kinderarmoede apart voorzien.

De dienst thuisbezorgde maaltijden is in de loop van 2016 uitbesteed aan een externe partner.

In oktober 2016 werd een nieuwe functie van maatschappelijk werker “zorg” gecreëerd en aangeworven.

1.1.2 Leeftijd Welzijnshuis-personeel

Figuur 42: Evolutie van de leeftijdsverdeling bij het personeel

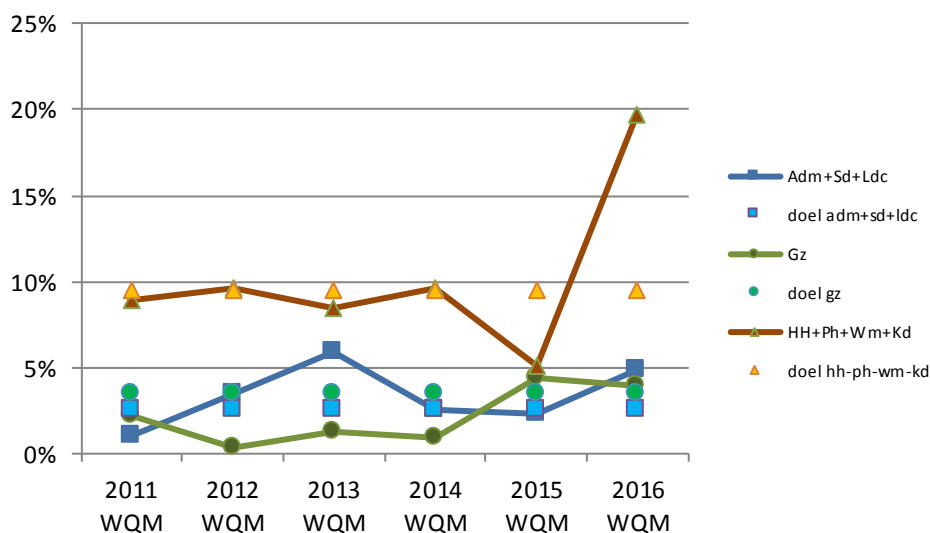


We stellen reeds enkele jaren een stijging van de gemiddelde leeftijd van het personeel van het Welzijnshuis vast. De meeste personeelsleden bevinden zich in de leeftijdscategorie 41-60.

1.2 Afwezigheden

1.2.1 Ziektepercentage

Figuur 43: Evolutie en verdeling afwezigheidspercentage wegens ziekte per dienst



Bij de huishoudhulp/poetshulp/klusjesdienst is er een spectaculaire stijging van het ziekteverzuim in 2016. Deze groep komt uit op bijna 20%. (t.o.v. de norm van 9,5%). Dit is te wijten aan een aantal langdurige afwezigheden bij deze groep. De groep administratie+sociale

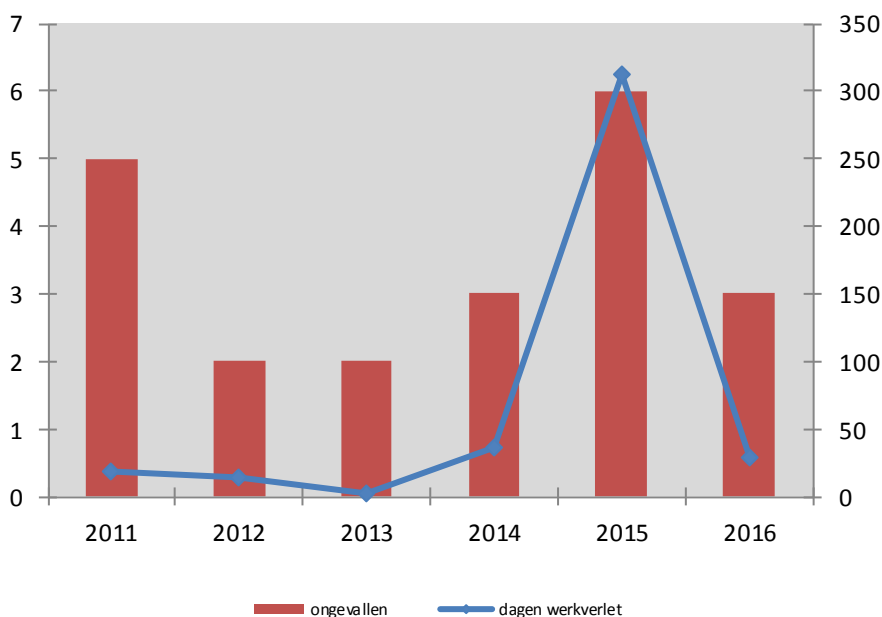
dienst+dienstencentrum behaalt een ziekteverzuim van 4,85%, (de norm bedraagt hier 2,5%). Deze stijging is eveneens te wijten aan een aantal langdurige afwezigheden. Bij de gezinszorg is er een lichte daling in het ziekteverzuim, 3,92% i.p.v. 4,34% van vorig jaar; maar dat was ook nog boven de norm.

1.2.2 Arbeidsongevallen

In 2016 werden er 5 ongevallen aangegeven waarvan er 3 werden erkend als arbeidsongeval:

| Functie | Dagen werkverlet | Soort ongeval |
|-----------------------------------|------------------|------------------------------|
| Arbeider groendienst art.60§7 | 10 | Werk, tilongeval, lumbago |
| Arbeider dienstencentrum art.60§7 | 7 | Werk, botsing, kneuzing neus |
| Arbeider dienstencentrum art.60§7 | 12 | Weg, botsing, lumbago |

Figuur 44: Evolutie van het aantal arbeidsongevallen en werkverlet daarbij



Na de dramatische cijfers van 2015 is er terug een verbetering merkbaar.

Benchmark arrondissement Leuven

Het Welzijnshuis staat voor de frequentiegraad op de 21ste plaats van de 27 besturen.

Het Welzijnshuis staat voor de ernstgraad op de 15de plaats van de 27 besturen.

Dit betekent dus dat het Welzijnshuis zich bevindt in de slechtste helft van het peloton.

2 Financiën

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

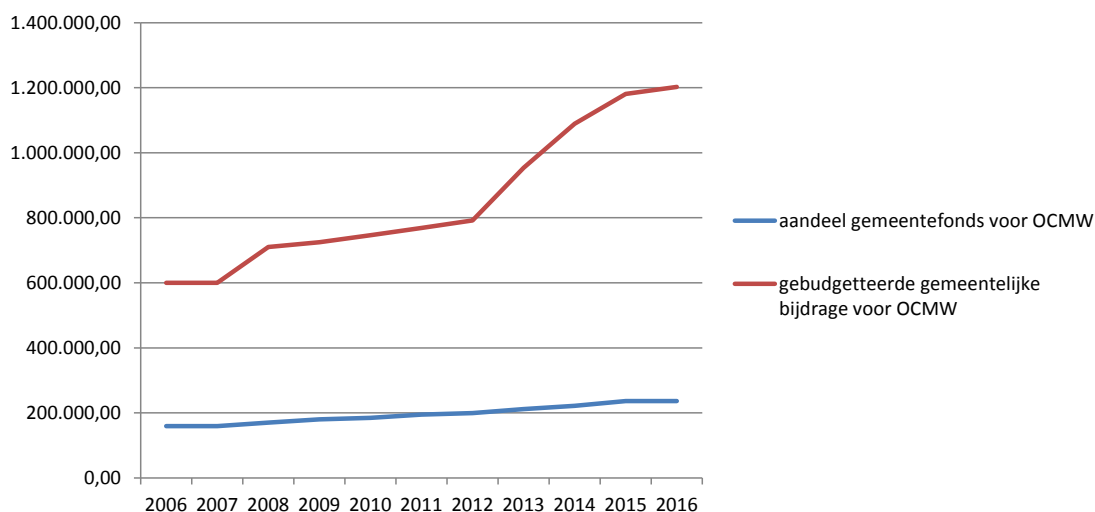
Integratie financiële diensten gemeente en Welzijnshuis.

Na de pensionering van de boekhouder begin 2016, was het even zoeken naar een nieuw evenwicht, met name in de opvolging van het debiteurenbeheer. Het kwaliteitshandboek werd lichtjes aangepast en sinds eind 2016 verloopt ook dit luik van de financiële dienst volgens een strikt stappenplan.

Gemeentelijke toelage

De gemeentelijke toelage is in 2016 licht gestegen ten opzichte van 2015, nadat er in de jaren 2012-2015 een veel grotere stijging was geweest.

Figuur 45: Evolutie van de gemeentelijke toelage en van het aandeel van het gemeentefonds voor het OCMW



Aankoop Serviceflats

Eind 2016 en begin 2017 vond er een overleg plaats met Belfius in verband met de opbouw van een kapitaal voor de aflossing op het einde van de rit nog eens te bekijken.

De jaarlijkse subsidie van 23.083,92 euro die het Welzijnshuis ontvangt van de Vlaamse Gemeenschap wordt overgemaakt aan Belfius Service Flats. De doorstorting van de volgende subsidie gebeurt nadat het Welzijnshuis Kortenberghet bewijs van storting overmaakt.

In 2016 werd aan de jaarlijkse bijdrage voor de aankoop van de serviceflats voldaan. Het bedrag voor 2016 voor een totaal bedrag van 75.927 euro werd overgeschreven op Belfius Serviceflats.

3 Organisatie en algemene zaken



Geïntegreerd

De dienst Algemene Zaken ondersteunt zowel de gemeentelijke diensten als het Welzijnshuis. In 2016 werd het secretariaat gereorganiseerd, de project- en applicatiebeheerder die tot dan toe ‘fysiek’ werkzaam was bij het Welzijnshuis kreeg namelijk haar eigen plek binnen de dienst.

Projecten

Er werden belangrijke stappen genomen in projecten zoals de aankoop van een nieuwe telefooncentrale én in de zoektocht naar een nieuw softwarepakket dat organisatie-breed kan worden gebruikt en dit zowel in het Welzijnshuis als de gemeente (beide projecten zullen landen in 2017).

Nederlandse lessen

Daarnaast was bijvoorbeeld de lessen Nederlands – een initiatief van team lokale economie, het Welzijnshuis, CVO en centrum voor basiseducatie – dit jaar een schot in de roos met een recordaantal deelnemers.

Informatica en informatieveiligheid

Ook team IT leverde belangrijke bijdragen aan de vooruitgang van onze organisatie. In 2016 werd bij de meeste medewerkers de overstap gemaakt van een “desktop” naar een “thin client”, werd er voor beide organisaties een gemeenschappelijk informatieveiligheidsplan opgesteld (én opgevolgd) en werd er Wifi voorzien in zes openbare gebouwen waaronder ontmoetingscentra De Zolder en Het Atrium en in gemeenschapscentrum Colomba.

Organisatiebeheersing

In 2016 is de evaluatie van de interne organisatie uitgebreid besproken in het gemeenschappelijk management team. Er werden verbeteracties geformuleerd en hun prioriteiten werden bepaald.

Nieuw dienstverleningsconcept

Voor de vormgeving van het nieuw dienstverleningsconcept met onthaal/snelbalie, themabalies en geharmoniseerde openingsuren werden voorbereidende zaken opgenomen zoals de aanmaak van een productcatalogus zodat de taken aan de verschillende balies konden toegewezen worden en de inhoud ervan duidelijk is.

Lijst van de grafieken

| | |
|---|----|
| Figuur 1: Evolutie van de globale bezettingsgraad van het LOI..... | 4 |
| Figuur 2: Evolutie van het aantal begunstigden die een voedselpakket ontvangen hebben..... | 5 |
| Figuur 3: Evolutie van het aantal gezinnen dat door de voedselbedeeldag bereikt wordt | 5 |
| Figuur 4: Evolutie van het aantal ontleners in de Kapstok | 6 |
| Figuur 5: Evolutie van het aantal dossiers op LAC Elektriciteit en Gas..... | 7 |
| Figuur 6: Evolutie van het aantal klanten bij Eandis, het aantal actieve budgetmeters en het aantal opladingen..... | 8 |
| Figuur 7: Evolutie van het aantal dossiers op LAC Water..... | 8 |
| Figuur 8: Evolutie verdeling over de leeftijdscategorieën van de leefloners | 14 |
| Figuur 9: Evolutie van de verdeling over de verschillende leeftijdscategorieën bij de asielzoekers | 15 |
| Figuur 10: Evolutie van het aantal cliënten maandelijkse bijkomende steun volgens richtingsbarema verdeeld over de leeftijdscategorieën | 16 |
| Figuur 11: Evolutie van het aantal toegekende verwarmingstoelages | 17 |
| Figuur 12: Evolutie van het aantal gezinnen die gebruik maken van subsidie voor socio-culturele participatie | 17 |
| Figuur 13: Evolutie van het aantal cliënten die gebruik maken van subsidie kinderarmoede . | 18 |
| Figuur 14: Evolutie van het aantal dossiers voor bewoners WZC waarbij het Welzijnshuis tussenkwam in de kosten..... | 19 |
| Figuur 15: Evolutie van de aard van budgetbegeleiding..... | 20 |
| Figuur 16: Evolutie van het aantal tewerkstellingen art.60§7 en de plaats van tewerkstelling | 21 |
| Figuur 17: Evolutie van het aantal cliënten die als vrijwilliger tewerkgesteld worden | 22 |
| Figuur 18: Evolutie van de verdeling van de vrijwilligers per dienst | 23 |
| Figuur 19: Evolutie van het aantal toegekende huurwaarborgen en eerste maand huur | 25 |
| Figuur 20: Evolutie van de bezettingsgraad van de doorgangswoning (noodopvang) | 26 |
| Figuur 21: Evolutie van het aantal opvangwoningen en van het aantal cliënten daarin | 27 |
| Figuur 22: Evolutie van de bezetting in de opvangwoningen | 27 |
| Figuur 23: Verdeling van de vragen van burgers per rechtsdomein | 29 |
| Figuur 24: Evolutie van de interne vragen per rechtsdomein (aantallen) | 30 |
| Figuur 25: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren gezinszorg..... | 31 |
| Figuur 26: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren poets hulp | 32 |
| Figuur 27: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren huishoudhulp | 33 |
| Figuur 28: Evolutie aantal cliënten en aantal gepresteerde uren klusjesdienst | 34 |
| Figuur 29: Evolutie aantal cliënten en aantal bedeelde maaltijden | 35 |
| Figuur 30: : Evolutie van het aantal klanten in de NOAH dagopvang | 36 |
| Figuur 31: Evolutie van het aantal gereden ritten en km door de mindermobielen centrale | 37 |
| Figuur 32: Evolutie van het aantal cliënten en vrijwilligers mindermobielen centrale..... | 37 |
| Figuur 33: Evolutie van het aantal geregistreerde klanten en vrijwilligers per jaar van het dienstencentrum | 38 |
| Figuur 34: Evolutie van het aanbod en deelnemers aan informatieve activiteiten (log.-schaal) | 39 |
| Figuur 35: Evolutie van het aanbod en de deelnemers aan de vormingsactiviteiten (log.-schaal)..... | 40 |

| | |
|---|----|
| Figuur 36: Evolutie van het aanbod en deelnemers aan recreatieve activiteiten (log.-schaal) | 41 |
| Figuur 37: Evolutie gebruik was- en strijkfaciliteiten + verzorgingsruimte | 42 |
| Figuur 38: Evolutie van het gemiddeld aantal deelnemers en van het aantal verkochte warme maaltijden in het LDC | 43 |
| Figuur 39: Evolutie aantal cliënten noodhulptelefoon | 44 |
| Figuur 40: Bezettingsgraad van de serviceflats..... | 45 |
| Figuur 41: Evolutie van het aantal personeelsleden (VTE) per beleidsitem op 31/12..... | 47 |
| Figuur 42: Evolutie van de leeftijdsverdeling bij het personeel..... | 48 |
| Figuur 43: Evolutie en verdeling afwezigheidspercentage wegens ziekte per dienst | 48 |
| Figuur 44: Evolutie van het aantal arbeidsongevallen en werkverlet daarbij | 49 |
| Figuur 45: Evolutie van de gemeentelijke toelage en van het aandeel van het gemeentefonds voor het OCMW | 50 |