



Welzijnshuis
Kortenberg

Jaarverslag 2017



Het Welzijnshuis is er voor iedereen,
Ook voor u!

Welzijnshuis Kortenberg

Jaarverslag 2017

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.....	8
1.1.3.1 De Kapstok.....	8
1.1.4 Lokale adviescommissie (LAC).....	9
1.1.4.1 LAC elektriciteit en gas	9
1.1.4.2 Oplaadpunt voor budgetmeters	9
1.1.4.3 LAC Water.....	10
1.1.5 Groepswerking	11
1.1.6 Van Jeugdhulpverlening naar hulpverlening aan gezinnen met kinderarmoede	11
1.2 Financiële steun	19
1.2.1 Leefloon	19
1.2.2 Kandidaat politiek vluchtelingen en “geregulariseerden”	20
1.2.3 Maandelijks bijkomende financiële steun	21
1.2.4 Verwarmingstoelage.....	22
1.2.5 Steun voor socio-culturele ontplooiing “pretcheque”	22
1.2.6 Verblijfskosten in woonzorgcentra (wzc)	24
2 Dienst schuldbemiddeling.....	25
3 Tewerkstelling.....	27
3.1 Art. 60 §7 van de OCMW-wet	27
3.2 Vrijwilligerswerk voor kandidaten Politiek Vluchtelingen of Leefloners	28
4 Vrijwilligerswerking	29
5 Huisvesting.....	35
5.1 Tussenkost in huur en huurwaarborg	35
5.2 Doorgangswoning (noodwoning)	35
5.3 Opvangwoningen – sociale huisvesting	36
5.4 Bejaardenwoningen	38
6 Juridische dienst.....	39
6.1 Eerstelijnsadvies door juristen van IGO	39
6.2 Eerstelijnsadvies door advocaten door Bureau voor Juridische Bij-stand.....	39
6.3 Intern advies aan medewerkers en raadsleden van het Welzijnshuis door de juristen van IGO 40	
6.4 Vertegenwoordiging van het OCMW op de rechtbank.....	40

7	Thuisdiensten	41
7.1	Gezinszorg	41
7.2	Poets hulp	43
7.3	Huishoudhulp.....	44
7.4	Klusjesdienst.....	45
7.5	Maaltijden aan huis.....	46
7.6	NOAH dagopvang	47
7.7	Minder mobiele centrale	48
8	Dienstencentrum	49
8.1	Verplichte activiteiten.....	50
8.1.1	Informatieve activiteiten	50
8.1.2	Vormingsactiviteiten	51
8.1.3	Recreatieve activiteiten	52
8.2	Andere diensten vanuit het dienstencentrum.....	54
8.2.1	Hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven, inzonderheid hygiënische zorg .	54
8.2.2	Warme maaltijden	55
8.2.3	Buurthulp – Buren voor buren	57
8.2.4	Personenalarmsysteem (noodhulp telefoon)	58
9	Serviceflats	59
Deel II Ondersteunende dienstverlening		63
1	Personeelszaken	63
1.1	Personeelsbestand 2016	63
1.1.1	Personeel per beleidsitem.....	63
1.1.2	Leeftijd Welzijnshuis-personeel.....	64
1.2	Afwezigheden	64
1.2.1	Ziektepercentage	64
1.2.2	Arbeidsongevallen.....	65
2	Financiën	66
3	Organisatie en algemene zaken	67

Voorwoord

Beste lezer,

We zijn fier u het jaarverslag 2017 over de werking van het Welzijnshuis in Kortenberg te kunnen voorstellen. Samen met de jaarrekening 2017 vormt het één geheel. Als openbaar bestuur vinden we het vanzelfsprekend dat we maatschappelijke verantwoording afleggen over onze werkzaamheden.

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

1 Sociale dienst

1.1 Niet-financiële steun

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

1.1.1 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 2017 beschikte Welzijnshuis Kortenberg over **22 +1 tijdelijke plaatsen** (bedden) in het Lokaal Op-vanginitiatief 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 106	3	Stop 17/02/2017
Zavelstraat 109	7	
Zonnelaan 5	4	
Totaal	18	

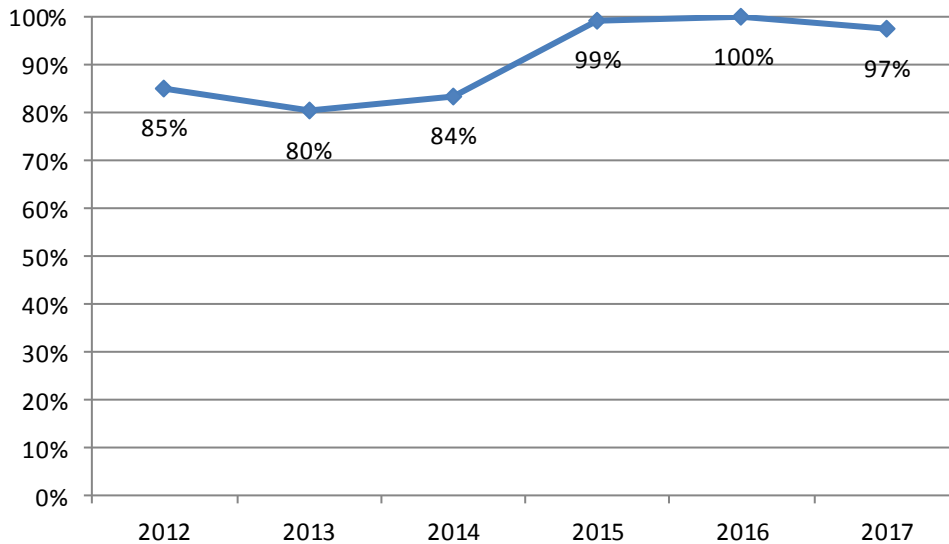


Wijzigingen in bewoners van het LOI in de loop van 2015

In 2017 verlieten 3 gezinnen het LOI omdat zij erkend werden. Er werden geen nieuwe gezinnen opgevangen in 2017.

De bezetting van 97% is te verklaren doordat er gedurende 8,5 maanden een overbezetting was in de Vogelenzangstraat 102 en doordat er 1 LOI (Vogelenzangstraat 106) gesloten werd.

Figuur 1: Evolutie van de globale bezettingsgraad van het LOI



1.1.2 Voedselbedeling

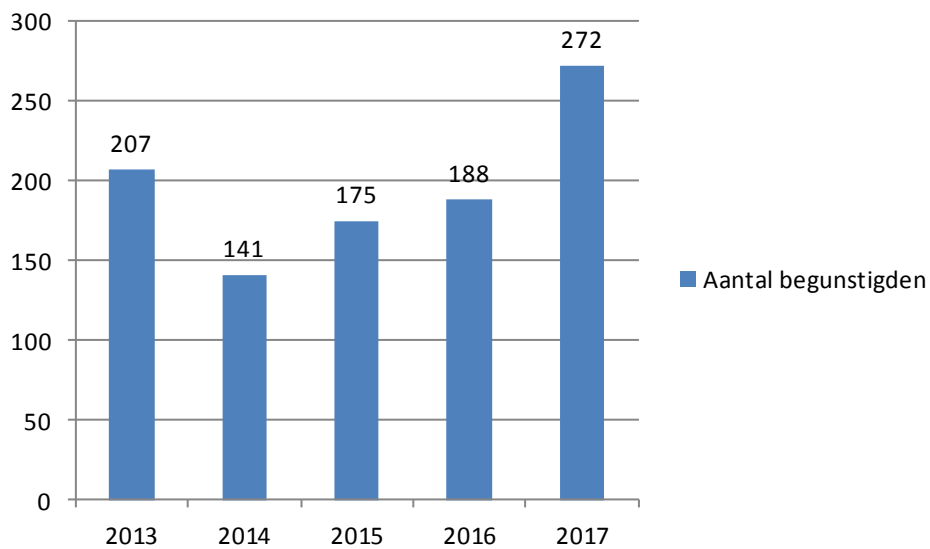
Voedselpakketten

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

272 cliënten (volwassenen en kinderen) kregen een voedselpakket droge voeding, aangevuld met (verse) voeding gedoneerd door Bio Planet Machelen, Bio Planet Nossegem, Bakkerij Mommaerts en Poverello Leuven.

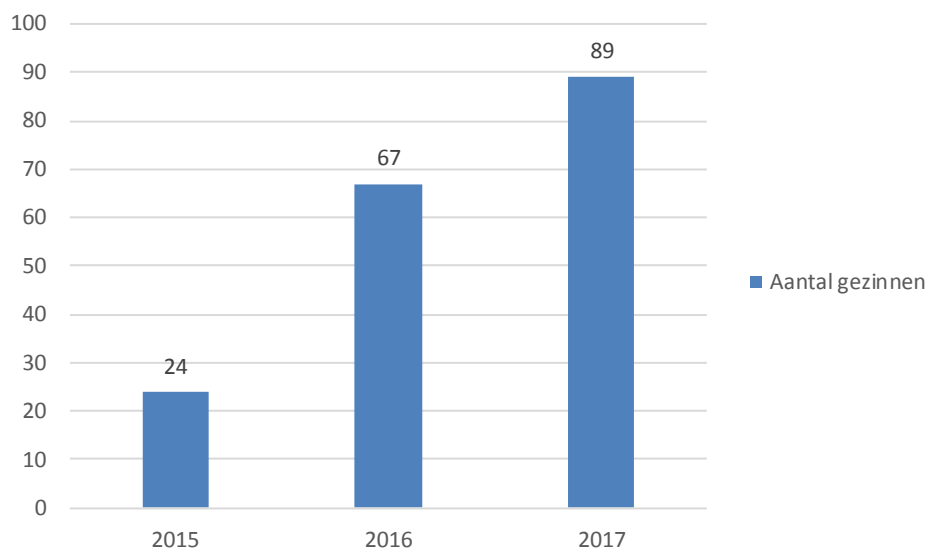
Door extra personeelsinzet kwamen er meer samenwerkende partners, werd ook het aanbod veel groter en konden er meer voedselpakketten uitgedeeld worden.

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



Voedselbedeling als hefboom uit een armoedespiraal, vertrekkende vanuit een proactief kader

Concreet is het de bedoeling dat de voedselbedeling inzet op 3 pijlers:

- proactief informatie delen
- bedeling van voedsel
- (in)formele ontmoeting

De werking werd in 2017 verder onder de loep genomen. Binnen deze benadering mag **voedselbedeling** niet gezien worden als een doel op zich, maar als een middel. De droge voeding wordt aangevuld met verse voeding, gedoneerd door verschillende winkels in de omstreken.

Naast het bedelen van voeding wordt er meer aandacht geschonken aan de contactmomenten met de cliënten. Via de geïntegreerde basisvoorziening en de concrete acties die hierin vervat zitten, geven we de werking en het potentieel een bredere basis. De bedoeling nu is deze individuele successen om te vormen tot een gedegen basis waar mensen gemakkelijker tot hun **rechten** komen en op een laagdrempelige manier toegang vinden tot alle hulp- en dienstverleningen die het Welzijnshuis in haar repertoire heeft. De voedselbedeling wordt op deze manier ingezet als hefboom uit een (kans)armoedespiraal.

Naast rechtendetectie en drempelverlagend werken naar onze diensten toe, heeft de voedselbedeling ook een **sociale functie**. Het kan een plaats zijn waarin de controlerende functie van de maatschappelijk assistent minder op de voorgrond treedt, en waar zij informeel in gesprek kan gaan met de cliënt. Het is een kans om drempelverlagend te werken met cliënten, een setting waarin ze vragen kunnen stellen die in de meest voorkomende situatie (afspraak op de bureau) niet gesteld zouden worden. Daarnaast is het ook een kans om gewoon andere mensen in de gemeente te leren kennen. Om deze reden wordt de keuze gemaakt dat tijdens elke bedeling er een maatschappelijk assistent aanwezig zal zijn.

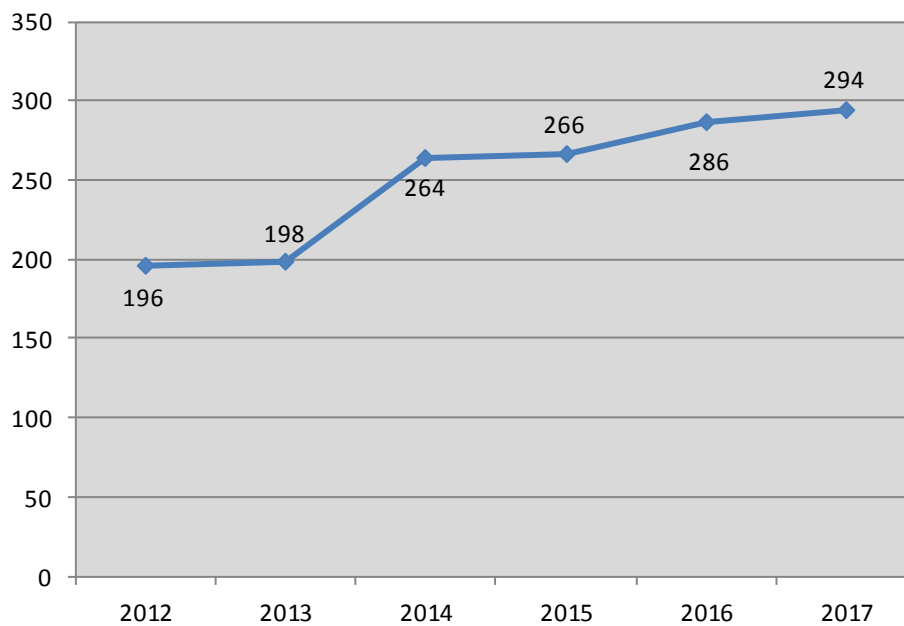
1.1.3 Uitleendiensten

1.1.3.1 De Kapstok



In 2017 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



1.1.4 Lokale adviescommissie (LAC)

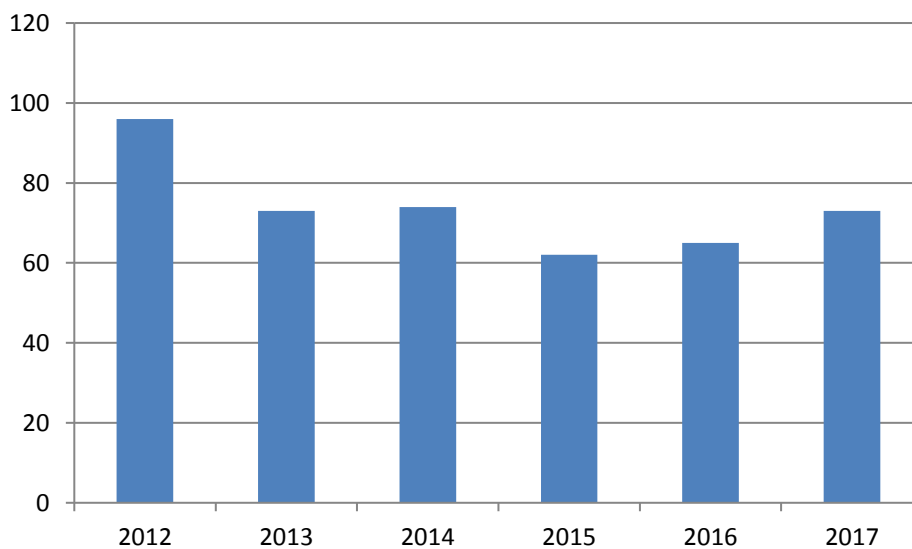
Het LAC is opgericht als een bemiddelaar tussen sociale distributeur EANDIS en de cliënt.

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.

In 2017 was er 5 keer een bijeenkomst van het LAC. Het aantal besproken dossiers steeg van 65 in 2016 naar 73 in 2017.

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



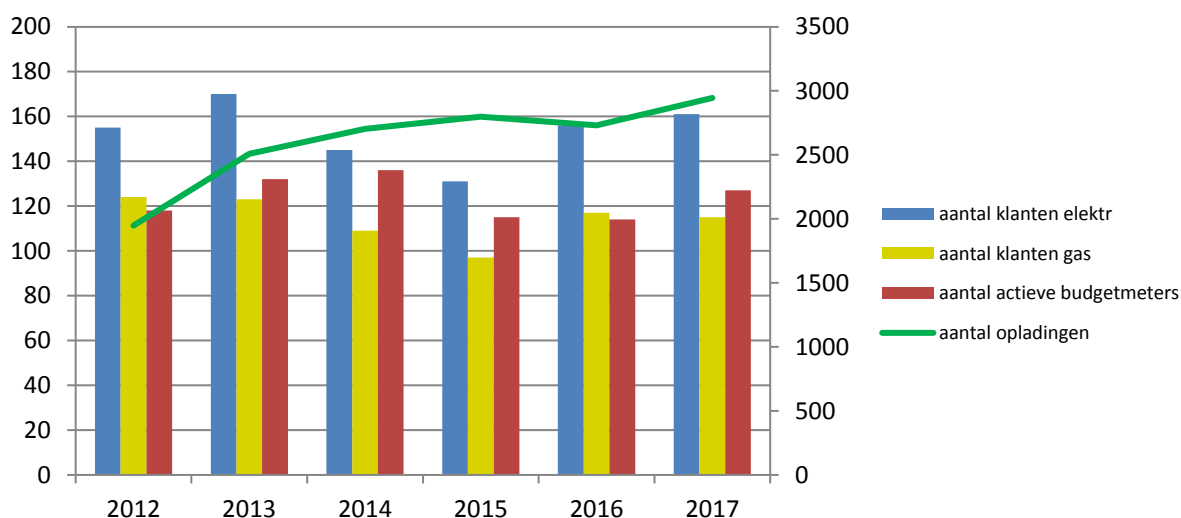
1.1.4.2 Oplaadpunt voor budgetmeters

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 via de sociale dienst op te laden.



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



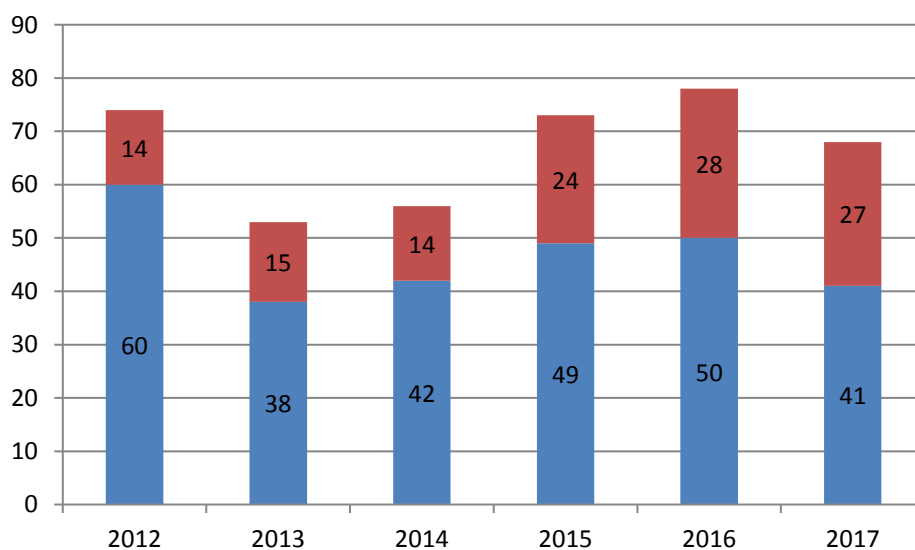
Het aantal actieve budgetmeters is gestegen van 114 in 2016 naar 127 in 2017 en ook het aantal opladingen is gestegen tegenover vorig jaar.

Het Welzijnshuis ontvangt jaarlijks een vergoeding van Eandis voor het oplaadpunt en het aantal opladingen.

1.1.4.3 LAC Water

In 2017 waren er 2 bijeenkomsten met de Watergroep en 1 met IWVB. Er is een daling van 78 dossiers in 2016 tegenover 68 in 2017.

Figuur 7: Evolutie van het aantal dossiers op LAC Water



1.1.5 Groepswerking

In 2017 gebeurde er een evaluatie in de vorm van een terugblik op de groepswerking in 2016. Toen 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”.

Er werden in 2017 geen nieuwe groepsessies georganiseerd, ten dele omdat er onvoldoende geschikte cliënten zijn om dit elk jaar te organiseren.

1.1.6 Van Jeugdhulpverlening naar hulpverlening aan gezinnen met kinderarmoede

In het lokaal sociaal beleidsplan 2014-2019 van het Welzijnshuis Kortenberg zijn heel wat ambitieuze doelstellingen opgenomen. Daaraan is de laatste jaren al hard gewerkt. Tot nu toe was er nog veel stilte rond één doelstelling: een HUIS VAN HET KIND oprichten in Kortenberg.

De eerste stap in deze oprichting was de samenwerkingsovereenkomst met CEDES vzw.

*Opzetten en begeleiden van een transitieproject
'EEN GOEDE KINDERTIJD VOOR ALLE KINDEREN & JONGEREN'
met het accent op het begeleiden van vormingstrajecten
i.s.m. de diverse partners van
Huis van het Kind in Kortenberg*

In 2017 werd een concreet actieplan opgemaakt om het Huis van het Kind Kortenberg vorm te geven. Zo werd er een **minisociale kaart** aangemaakt door de projectwerker Kinderarmoede. Deze gaf een duidelijk zicht welke organisaties er actief betrokken zijn bij de doelgroep kinderen, jongeren en opvoeders. Er werd een indeling gemaakt naar sectoren toe : onderwijs, kinderopvang, vrijetijd, ouderverenigingen en tot slot Hulp&Steun.

In totaal werden 71 organisaties aangeschreven om mee na te denken over de inhoud en vorm van het Huis van het Kind Kortenberg tijdens 3 netwerkvergadering.

3 **netwerkmomenten** werden georganiseerd waar een gemiddelde opkomst was van 20 organisaties. Tijdens deze netwerkmomenten werd er nagedacht over waar dromen we van als we denken aan het Huis van het Kind Kortenberg en hoe gaan we dit concreet aanpakken. Deze brainstorm leidde tot een intentie- en **engagementsverklaring** die werd samengesteld door de partners van het Huis van het Kortenberg. Die



plechtig werd voorgesteld op een persmoment op 20 juni 2017 en waar 36 partners deze verklaring ondertekende met hun “hand”tekening.





Samenwerken om élk kind en élke jongere maximale groeikansen te bieden!

Huis van het Kind Kortenberg is een samenwerking tussen gemeentelijke beleidsmakers en de beroepskrachten en vrijwilligers van vele organisaties en diensten, uit de sector van:

- ✓ **kinderopvang,**
- ✓ **onderwijs,**
- ✓ **gezins- en ouderverenigingen,**
- ✓ **vrije tijdsaanbod,**
- ✓ **hulp & steun.**

Samen met alle (toekomstige) ouders en grootouders uit Kortenberg willen we een kleurrijk bos vormen waarin élk kind en élke jongere een GOEDE KINDERTIJD kan beleven.

Want élk gezin is belangrijk.

Wat wij bieden:

- ✓ voor kinderen, jongeren, ouders, grootouders:
ontmoeting | informatie | gesprek | toffe activiteiten | vorming | steun & hulp | doorverwijzing
- ✓ voor organisaties en diensten:
overleg | vorming | samenwerking | drempels leren zien & verlagen | elkaar versterken

**Ben je kind, jongere, ouder, grootouder?
HUIS VAN HET KIND is er voor jou.
WELKOM!**



***Beste kinderen en jongeren, beste ouders en grootouders uit Kortenberg,
Beste organisaties, diensten, beleidsmakers,***

Ik, ondergetekende, bevestig met deze hand-tekening

dat mijn organisatie/dienst een actief deel van dat kleurrijk bos wil zijn.

Wij zullen onze deskundigheid inbrengen en open staan voor de inzichten van anderen.

Wij zullen luisteren naar de noden van kinderen, jongeren, ouders en grootouders.

In een breed overleg en in werkgroepen zullen wij mee vorm geven aan acties en activiteiten.

Zo bouwen wij vol overtuiging mee aan een goede kindertijd voor élk kind en élke jongere.

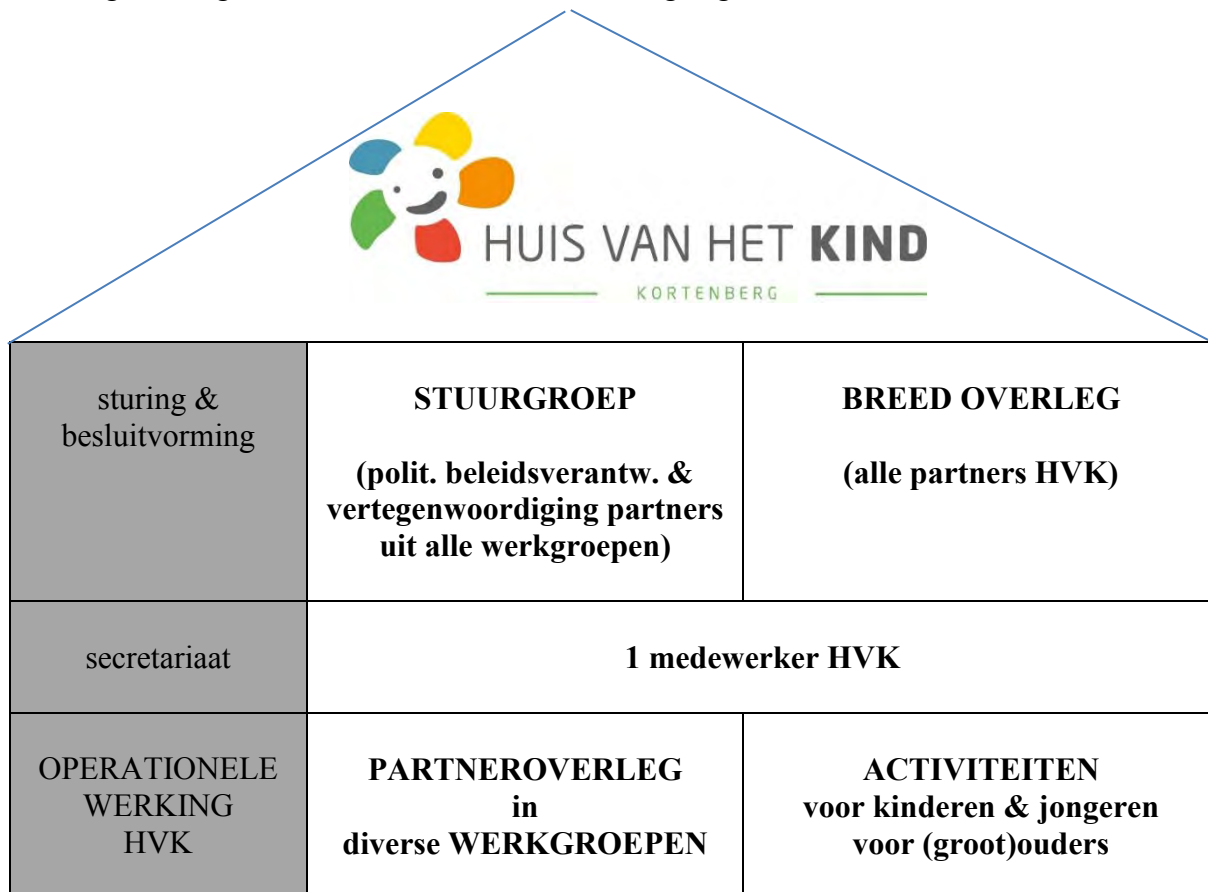
We geloven dat we die enkel in onderlinge samenwerking op zijn best kunnen realiseren.

HUIS VAN HET KIND KORTENBERG kan op onze inzet rekenen! Wij doen mee!

Volgende partners ondertekenden bij de voorstelling van het Huis van het Kind aan pers en publiek op 20 juni 2017, de intentie- en engagementsverklaring:

Borstvoeding vzw	Hulp & steun
CAW Oost-Brabant	Hulp & Steun
Familiehulp vzw kraamzorg	Hulp & Steun
Opvoeden op maat vzw	Hulp & Steun
Cidar vzw	Hulp & Steun
CKG De Schommel	Hulp & Steun
De Bakermat	Hulp & Steun
Huisartsenkring	Hulp & Steun
Kind en Gezin	Hulp & Steun
Logo Oost Brabant	Hulp & Steun
Thuishulp Brabant dienst kraamzorg	Hulp & Steun
Welzijnshuis Kortenber	Hulp & Steun
Ziekenfonds CM	Hulp & Steun
Drugs- en alcohol preventiedienst Kortenber	Hulp & Steun
Kinderclub Octopus	Kinderopvang
Kinderdagverblijf De Kleine Wondertjes	Kinderopvang
Kinderdagverblijf De Rakkers	Kinderopvang
Kinderdagverblijf Mater Dei vzw	Kinderopvang
Kinderdagverblijf 't Kapoentje	Kinderopvang
Landelijke Kinderopvang	Kinderopvang
Paddehuisje	Kinderopvang
CBE Open school	Onderwijs
CLB N-Brussel	Onderwijs
Gemeentelijke Basisschool De Regenboog	Onderwijs
GO! Basisschool Hertog Jan	Onderwijs
VCLB Leuven	Onderwijs
Vrije Basisschool Mater Dei Erps-Kwerps	Onderwijs
Babycafé	Ouderen
Ouderraad Mater Dei, Erps-Kwerps	Ouderen
Gezinsbond afdeling Kortenber	Ouderen
Ouderraad De Regenboog	Ouderen
Bib Kortenber	Vrije Tijd
Chiro Erps-Kwerps	Vrije Tijd
Chiro Erps-Kwerps	Vrije Tijd
Chiro Flurk Everber	Vrije Tijd
Dienst Vrije tijd gemeente Kortenber	Vrije Tijd
Jeugdhuis Den Aap	Vrije Tijd
Jeugdhuis Den Uyl	Vrije Tijd
Speelplein Alles Kids	Vrije Tijd
Jeugdhuis 't Excuus	Vrije tijd
Jeugdraad Kortenber	Vrije Tijd
Scouts&Gidsen Kortenber	Vrije Tijd

Volgende organisatiestructuur HVK wordt vastgelegd:



1) Basisschakelwerking voor kansarme gezinnen

In het lokaal sociaal beleidsplan 2014-2019 van het Welzijnshuis Kortenberg zijn heel wat ambitieuze doelstellingen opgenomen. Daaraan is de laatste jaren al hard gewerkt. Tot nu toe was er nog veel stilte rond één doelstelling: een HUIS VAN HET KIND oprichten in Kortenberg.

1) Psychosociale begeleiding bij multi-problem gezinnen

De projectmedewerker Kinderarmoede is halftijds vrijgesteld om individuele, integrale gezinsbegeleiding te bieden aan gezinnen.

Deze begeleiding omvatten verscheidene aspecten : huisvesting, financiële ondersteuning, administratieve ondersteuning, school, opvoeding,...

2) 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 2017-2018 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.

Hertog Jan vrijdag van 16u tot 17u

3) Drempels verlagen in vrije tijd

De gemeente en het Welzijnshuis stellen financiële middelen ter beschikking om de financiële drempel tot deelname aan vrijetijdsinitiatieven voor maatschappelijk kwetsbare inwoners te verlagen.

Vanaf 01 januari 2017 wordt er gewerkt met een vrijetijdspas die recht geeft op onmiddellijke kortingen voor bepaalde gemeentelijke activiteiten en op een tussenkomst bij deelname aan vrijetijdsinitiatieven georganiseerd door externe partners.

Er werd een duidelijk reglement vastgelegd om deze samenwerking tot een goed einde te brengen :

Artikel 1: Afleveren van een vrijetijdspas

De aanvragen worden behandeld bij de sociale dienst van het Welzijnshuis. De aanvrager is cliënt bij het Welzijnshuis. De medewerker van de sociale dienst voert een sociaal onderzoek uit om na te gaan of de aanvrager in aanmerking komt voor een vrijetijdspas en tussenkomst waarvan sprake in dit reglement.

De vrijetijdspas wordt afgeleverd per familie en per kalenderjaar.

Afhankelijk van het sociaal onderzoek kent de sociale dienst al dan niet een vrijetijdspas met 50% of 75% korting toe. De vrijetijdspas zal neutraal en discreet van lay-out zijn en zorgt voor de nodige autonomie van de cliënt.

Artikel 2: Vrijetijdsactiviteiten georganiseerd door de gemeente en het Welzijnshuis

Een deelnemer aan een door de gemeente georganiseerde vrijetijdsactiviteit, die beschikt over een vrijetijdspas, ontvangt onmiddellijke korting (50% of 75%) op het inschrijvingsgeld. De lijst met het aanbod dat hiervoor in aanmerking komt, wordt toegevoegd aan dit besluit, is niet limitatief en kan aangepast worden indien nodig.

Artikel 3: Tussenkomst lidgelden en uitrusting van jeugd-, sport- en culturele verenigingen

Een deelnemer aan een vrijetijdsactiviteit, ingericht door een erkende Kortenbergse jeugd-, sport- of cultuurvereniging, en die beschikt over een vrijetijdspas, kan een tussenkomst in het lidgeld of de uitrusting ontvangen en dit met een maximum van 100 euro per persoon per jaar.

De tussenkomst bedraagt 50% of 75% van de onkosten, overeenkomstig de toegekende vrijetijdspas.



In 2017 werden er 32 aanvragen voor een vrijetijdspas gedaan bij de sociale dienst van het Welzijnshuis. Hiervan er 30 goedgekeurd zijn waarbij er een korting toegekend van 50 of 75 % korting.

4) Week van de opvoeding 2017

In 2017 werkte het Welzijnshuis mee aan de oproep van de Provincie Vlaams Brabant om een aanbod te verzorgen aan de brede Kortenbergse bevolking rond het centrale thema ‘Opvoeden is... samen lachen, huilen, praten, eten...’

Van 16 tot 23 mei 2017 vond de ‘Week van de Opvoeding’ plaats. De inwoners van Kortenberg konden gratis deelnemen aan tal van workshops en infomoment. Zo kwam de organisatie Jong & Van Zin zowel een theoretisch kaders als tips en trics aan opvoeders geven rond het thema verliefdheid.

De week van de opvoeding 2017 werd afgesloten een speelmarkt met een ontbijt. De parking van het OC Berkenhof werd verkeersvrij gemaakt en omgetoverd tot een speelmarkt. De kinderen konden zich ten volle uitleven op het springkasteel, het gocartparcours, de volksspelen, grimestand en nog zo veel meer. Samen spelen stond centraal.

Voordat de kinderen aan het spelen gingen, kon er optioneel deelgenomen worden aan een uitgebreid ontbijt assortiment. Dit werd meeverzorgd door de vrijwilligers van de voedselbedeling van het Welzijnshuis.



Warmste kerstmarkt



1.2 Financiële steun

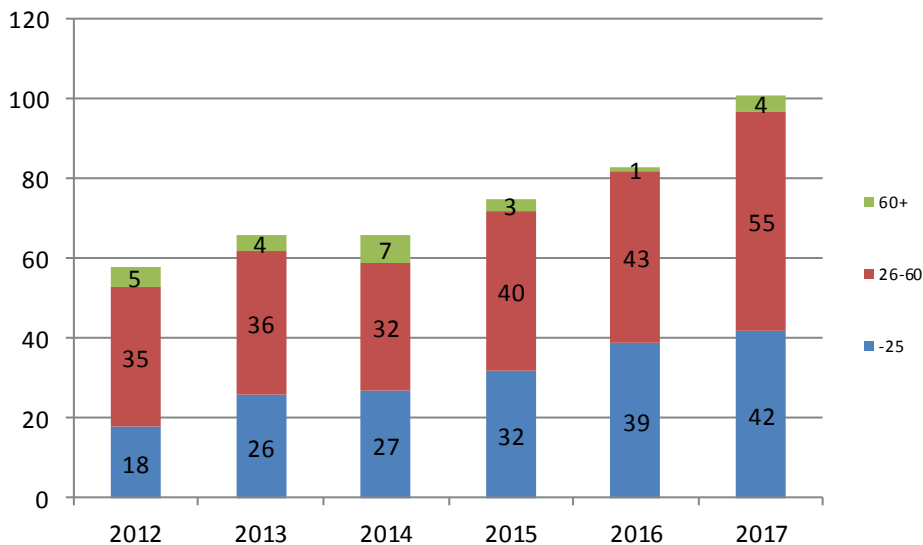


1.2.1 Leefloon

In 2017 waren er 101 leefloon-
“gezinnen”, (een significante stijging t.o.v. 83 in 2016).

De verklaring voor deze stijging is tweeërlei. Enerzijds heeft de VDAB de beroepsinschakelinguitkeringen beperkt in de tijd, waardoor deze mensen terugvallen op het leefloon. Anderzijds zijn er ook veel meer cliënten die voorschotten vragen voor andere vervangingsuitkeringen in afwachting dat hun dossier daar in orde komt.

Figuur 8: Evolutie verdeling over de leeftijdscategorieën van de leefloners



42 % van de leefloontrekkers is 25 jaar of jonger.

Sinds november 2016 werd het GPMI (samenwerkingscontract tussen de leefloongerechtigde, het OCMW en andere partners) als werkinstrument werd grondig gewijzigd en verplicht gemaakt voor alle leefloondossiers. Er zijn ingrijpende maatregelen wat betreft het inventariseren van de begeleidingsmogelijkheden, invoering van gemeenschapsdienst en wat te doen in geval van sanctie.

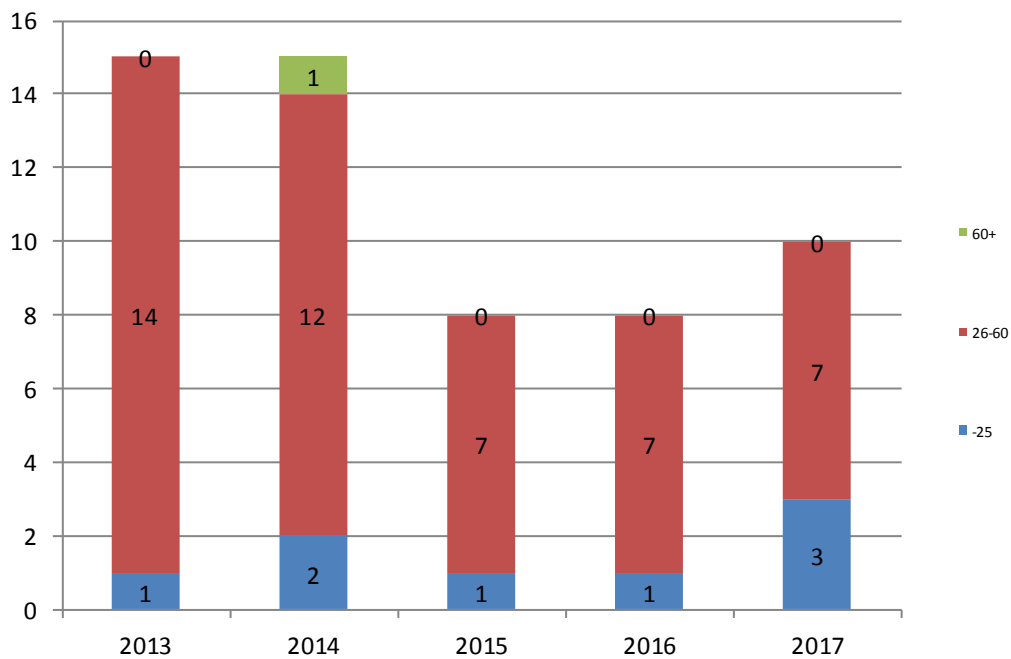
Het is een traject dat op maat wordt gemaakt met als doel een zelfredzaam bestaan te kunnen leiden. Het GPMI voorziet hierin een stappenplan, een leidraad met handvaten om elke doelstelling van een levensdomein concreter te maken en zodoende realiseerbaar.

1.2.2 Kandidaat politiek vluchtelingen en “geregulariseerden”

Er werden 10 dossiers geteld in 2017, een lichte stijging ten opzichte van 2016.

Nieuwe asielzoekers worden 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

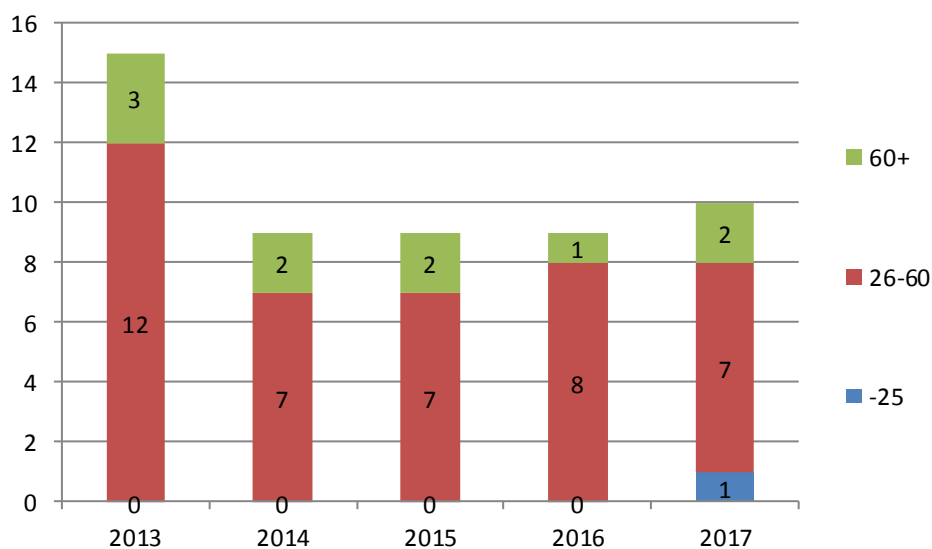


1.2.3 Maandelijks bijkomende financiële steun¹

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 maandelijkse bijkomende steun volgens richtingsbarema verdeeld over de leeftijds categorieën



Het aantal cliënten dat recht had op een maandelijkse bijkomende steun is stabiel (stijging van 9 naar 10 dossiers). De meeste dossiers bevinden zich in de leeftijds categorie tussen 26 en 60 jaar bevinden.

¹ Mensen die er niet in slagen hun maandelijkse vaste kosten te betalen, kunnen een aanvraag indienen voor bijkomende maandelijkse steun.

Deze steun kan enkel aangevraagd worden door de inwoners van Kortenberg 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, ...

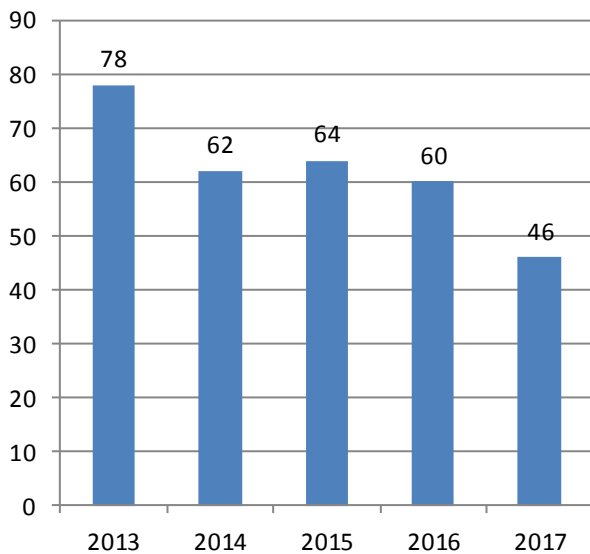
Deze steunverlening wordt berekend op basis van het richtingsbarema dat opgenomen werd in de “princiële gedragslijnen”, die opgesteld zijn door het Welzijnshuis Kortenberg en jaarlijks geëvalueerd worden en indien nodig bijgesteld.

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 maandelijkse inkomen.

Indien de inkomsten lager liggen, kan de Raad een maandelijkse 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, ...

1.2.4 Verwarmingstoelage

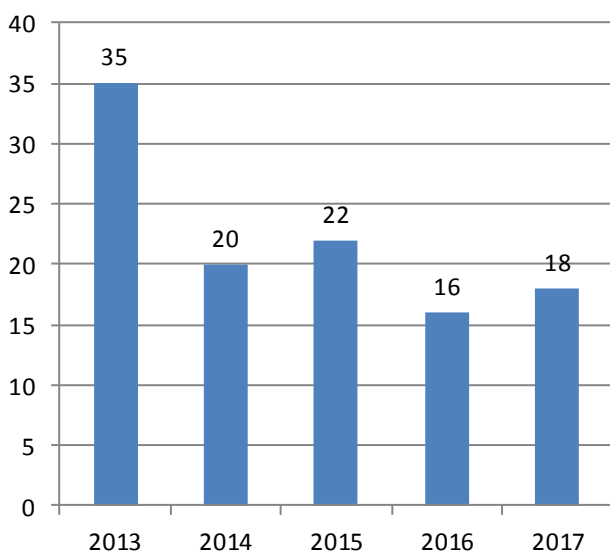
Figuur 11: Evolutie van het aantal toegekende verwarmingstoelages



Het aantal toegekende verwarmingstoelagen is significant gedaald tegenover 2016. De regelgeving is in 2017 verstrengd waardoor de daling vermoedelijk kan verklaard worden.

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 zwemtickets, toegangstickets voor culturele en sociale evenementen, lidgelden van sportclubs en verenigingen, vakantiecampen, schooluitstappen ...

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

In 2017 had het Welzijnshuis recht op 2.355 euro en heeft het 18 gezinnen met

deze extra middelen financieel kunnen helpen.

Jaarlijkse uitstap voor cliënten in samenwerking met de dienst Vrije Tijd

In 2017 werd er opnieuw een uitstap georganiseerd i.s.m. dienst Vrije Tijd. Dit jaar ging de uitstap naar Planckendael op 4 november. Hier namen 31 personen aan deel waarvan 10 volwassenen en 21 kinderen.

Op zaterdag 24 juni deden we nog een tweede uitstap namelijk naar Diest: bezoek aan de Citadel en aan De Halve Maan. 8 volwassenen en 14 kinderen deden mee aan deze leerrijke en ontspannende uitstap.

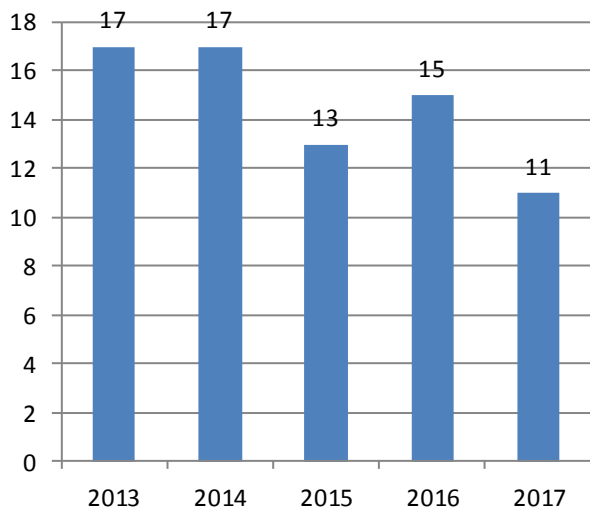


Kinderarmoede

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 euro per gezinslid per jaar, zolang er middelen ter beschikking zijn.

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

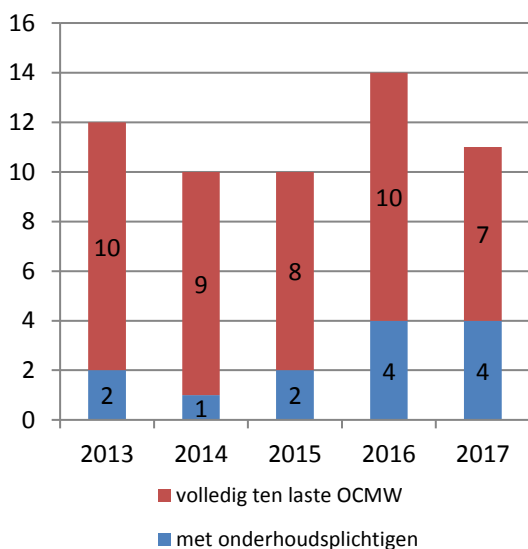


In 2017 had het Welzijnshuis recht op 2.692 euro en hiervan ontvingen in Kortenberg 11 gezinnen deze ondersteuning voor een totaal bedrag van 1.771 euro.

1.2.6 Verblijfskosten in woonzorgcentra (wzc)

Het aantal cliënten ten laste van het Welzijnshuis is in 2017 terug gedaald. Van de 11 cliëntensystemen zijn er 4 met een tussenkomst vanwege onderhoudsplichtigen.

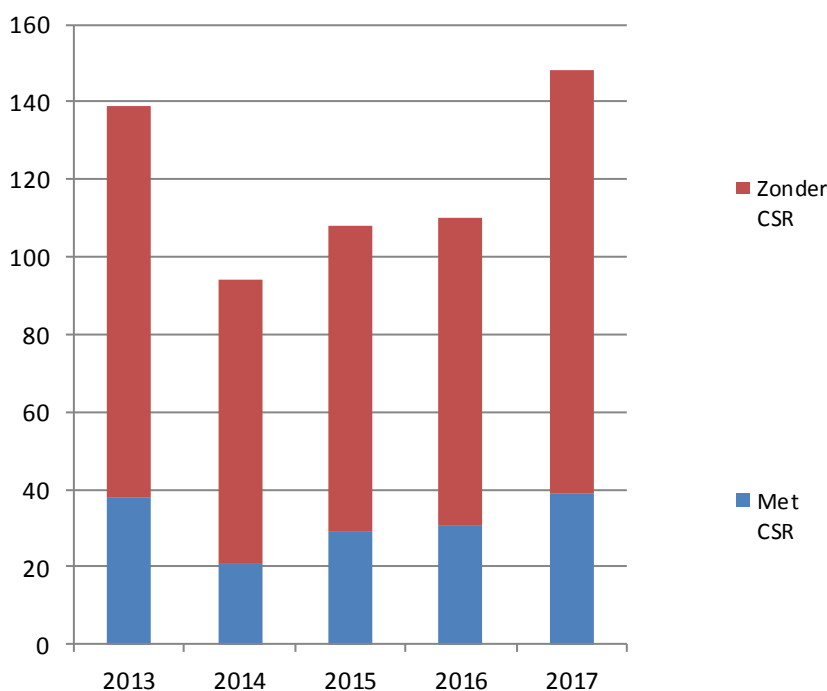
Figuur 14: Evolutie van het aantal dossiers voor bewoners WZC waarbij het Welzijnshuis tussenkwam in de kosten



2 Dienst schuldbemiddeling²

In 2015 werden de eerste stappen gezet naar een samenwerking met het CAW BIZ-project (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. Deze groepswerking werd geëvalueerd in het voorjaar van 2017. Er werden door het CAW ook individuele trajecten aan huis opgestart in het kader van de afbouw van budgetbeheer. Deze lopen op heden nog steeds door.

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 2017 is er een significante stijging van 38 dossiers waarvan 8 met collectieve schuldenregeling.

Er is geen verklaring voor, er zijn gewoon meer aanvragen geweest.

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

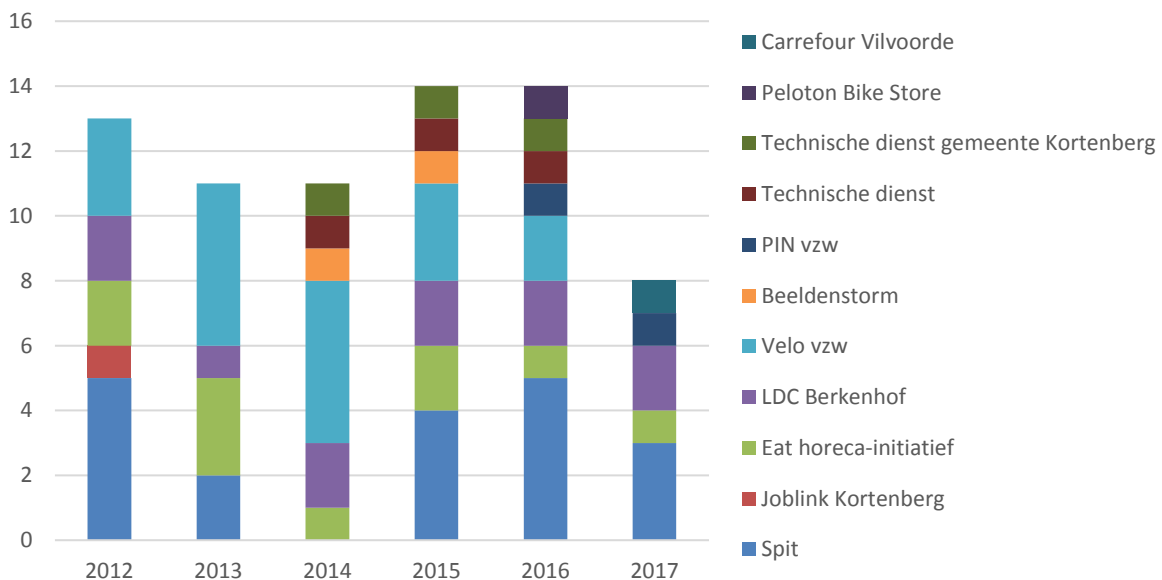
3.1 Art. 60 §7 van de OCMW-wet

Het Welzijnshuis had in 2017 een samenwerking met:

- Spit vzw
- EAT vzw te Brussel,
- Lokaal Dienstencentrum Berkenhof
- Pin vzw te Vilvoorde

In 2017 werkte wij voor de eerste keer samen met Carrefour Vilvoorde.

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



Het Welzijnshuis had in 2017 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).

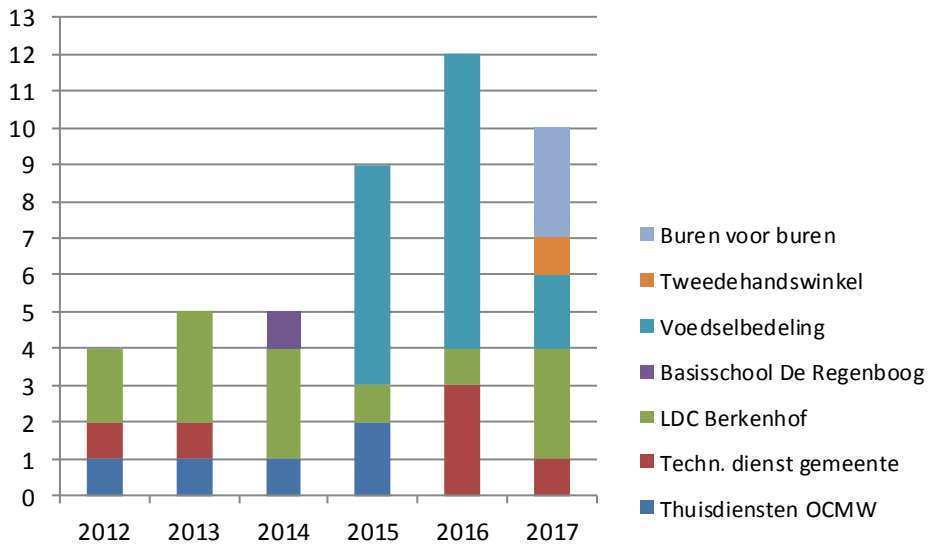
In totaal waren er 8 tewerkstellingen art.60§7, waarvan er 4 positief beëindigd zijn en 1 vroegtijdig werd stopgezet wegens ziekte. De andere tewerkstellingen zijn nog lopende.

Voor verdere ondersteuning is er een arbeidstrajectbegeleider van IGO die elke week 1 dag in het Welzijnshuis aanwezig is. In 2017 deed zij 25 begeleidingen. Per dag kan zij maximum 7 personen zien. Gemiddeld duurt een begeleiding 3 maanden (in geval van wekelijkse begeleiding).

3.2 Vrijwilligerswerk voor kandidaten Politiek Vluchtelingen of Leefloners

In 2017 werden 10 cliënten als vrijwilliger ingeschakeld bij uiteenlopende diensten. Op deze manier doen zij ervaring op in samenwerken in groep en werken zij aan een dagbesteding.

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



4 Vrijwilligerswerking

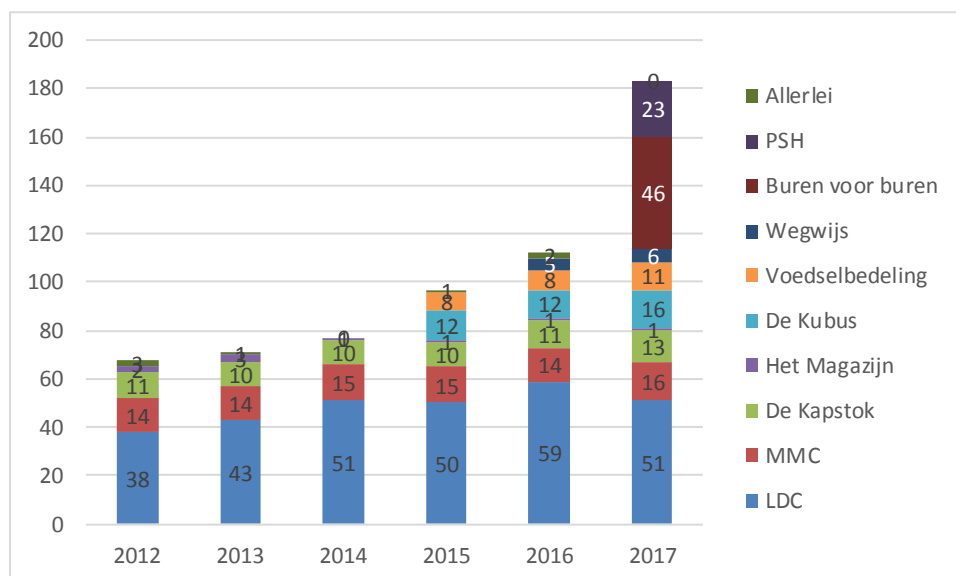
In 2017 waren er 67 nieuwe vrijwilligers, waarvan er 16 vrijwilligers meer dan 1 vrijwilligerstaak op zich nemen.

Nieuwe vrijwilligers	2016	2017
PSH	-	23
voedselbedeling	2	4
De Kapstok	1	5
't Magazijn	-	1
MMC	3	5
De Kubus	2	10
Wegwijs	-	3
Dienstencentrum - oefenklas - Café combinne - Ontmoetingsruimte - administratie - praktische hulp	2	10
Dorpsresto	-	4
Buren voor bureen	3	18
Verjaardagsbezoekjes 90+ (BvB)	5	11



Het Welzijnshuis focuste in 2017 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 intensief begeleid. In 2018 zal dit traject verder uitgebouwd worden.

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



De inzet van vrijwilligers van het Welzijnshuis

De vrijwilligers van het Welzijnshuis worden in verschillende deelwerkingen/projecten van het Welzijnshuis ingezet. In 2017 werden ze ingezet in volgende projecten:

- Minder Mobielen Centrale: mensen met de auto vervoeren van en naar bv de kaartnamiddag, de Noah, de dokter, het 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: het magazijn beheren
- Project De Kubus: lagere schoolkinderen (uit de 1^e graad) naschools begeleiden en taal stimuleren
- Project Wegwijs: helpen bij de integratie van anderstalige nieuwkomers in Kortenberg
- Zorgnetwerk 'Buren voor Buren': zorgbehoevende en/of 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 interculturele praatgroep Nederlands verzorgen voor anderstalige inwoners
- Psycho-sociale hulpverlening: Tijdens een ramp of crisis worden vrijwilligers ingeschakeld in een netwerk van psychosociale medewerkers, onder leiding van de hoofdcoördinator PSH. De vrijwilligers staan in voor verschillende opdrachten (bv.: opvang, eventueel vervoer en registratie van niet-gewonden).

De werkgroep vrijwilligersbeleid

De werkgroep vrijwilligersbeleid is samengesteld uit de verantwoordelijken van de verschillende deelwerkingen waar de vrijwilligers van het Welzijnshuis actief zijn, alsook de secretaris van het Welzijnshuis.

Deze werkgroep zorgt voor meer afstemming in de verschillende geledingen van het vrijwilligerswerk. Elke deelwerking heeft zijn eigenheden, en deze moeten ook behouden blijven, maar het is belangrijk dat het vrijwilligerswerk van het Welzijnshuis centraal wordt aangestuurd om een kwalitatievere uitbouw van het vrijwilligersbeleid te garanderen, waarbij afstemming tussen de deelwerkingen centraal staat.

De werkgroep kwam in 2017 op regelmatige basis samen en legde een belangrijk traject af waarbij het vrijwilligersbeleid herwerkt werd. Er werden in 2017 ook verschillende tools uitgewerkt (bv: intakeformulier voor vrijwilligers en de vrijwilligersovereenkomst) en de registratie van vrijwilligers werd gecentraliseerd a.d.h.v. een database. Het wervings-, begeleidings- en waarderingsbeleid werd uitgewerkt en er werden selectiecriteria van vrijwilligers voor de verschillende deelwerkingen geformuleerd. Eind 2017 werd de herwerkte gids van het vrijwilligersbeleid gefinaliseerd.

Waardering

Het Welzijnshuis wil alle vrijwilligers bedanken voor hun belangeloze inzet. De helpende handen van de vrijwilligers maken een belangrijk verschil! Jaarlijks organiseert het Welzijnshuis enkele activiteiten voor de vrijwilligers om hen te waarderen voor hun inzet.

Tijdens de week van de vrijwilliger 4-12 maart 2017 kreeg elke vrijwilliger een bedankingskaartje opgestuurd via de post.



Lieve vrijwilliger

Hartelijk dank voor jouw inzet als vrijwilliger bij het Welzijnshuis!

Zonder jou zou het Welzijnshuis niet zijn wat het vandaag is...

Jouw bijdrage is goud waard!

Bij deze wensen we jou te bedanken voor je onvermoeibare inzet.

Vriendelijke groetjes

Het welzijnshuisteam

Op 28 april 2017 vond ons jaarlijks vrijwilligersfeest plaats. Elke vrijwilliger werd uitgenodigd om samen met zijn/haar partner onze vrijwilligerswerking te vieren met Spaanse avond in het Dienstencentrum Berkenhof. Het werd een fijne en gezellige avond met een Spaans tintje en waarbij interactie en ontmoeting centraal stond.





Foto: De 100e vrijwilligster (actief bij burens voor burens en project de Kubus) van het Welzijnshuis werd in de bloemetjes gezet.





Vormingsaanbod

De volgende vormen werden voor vrijwilligers georganiseerd:

- Infosessie: voorstelling diensten Welzijnshuis. Doelstelling van deze infosessie is dat vrijwilligers goed geïnformeerd en op de hoogte zijn van het aanbod van het Welzijnshuis. Op die manier kunnen zij cliënten, burens of vrienden nog beter helpen en informeren (bijvoorbeeld als iemand nood heeft aan vervoer, gezinszorg,...) en een signaalfunctie opnemen.
- Vorming taalstimulering (specifiek voor de vrijwilligers van de Kubus).
- praktijk EHBO (reanimeren, herkenning beroerte en oefenen van de heimlichgreep)
- Start van het vormingstraject – werken rond verbindende communicatie.
- Met het oefengroepje verbindende communicatie werd er een intervisiemoment georganiseerd.



Vrijwilligerscafé – week van de armoede

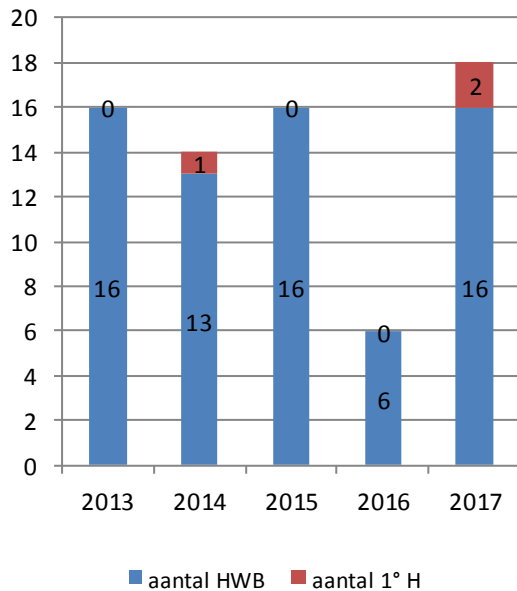
Op maandag 16 oktober 2017 vond het vrijwilligerscafé plaats in de ontmoetingsruimte van het Dienstencentrum. Geïnteresseerden waren welkom voor een praatje, hapje en drankje. Op die manier leerden huidige en toekomstige vrijwilligers elkaar in een gezellige omgeving kennen en ervaringen uit te wisselen. Tijdens het vrijwilligerscafé hebben de verantwoordelijken en de vrijwilligers zelf meer informatie gegeven over al de vrijwilligersprojecten van het Welzijnshuis.



5 Huisvesting

5.1 Tussenkomst in huur en huurwaarborg

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



Ook in 2017 blijft de betaalbaarheid van de woningen en de toegankelijkheid voor onze cliënten een aandachtspunt. Inmiddels blijkt dat er een noodzaak is aan extra financiële ondersteuning.

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.

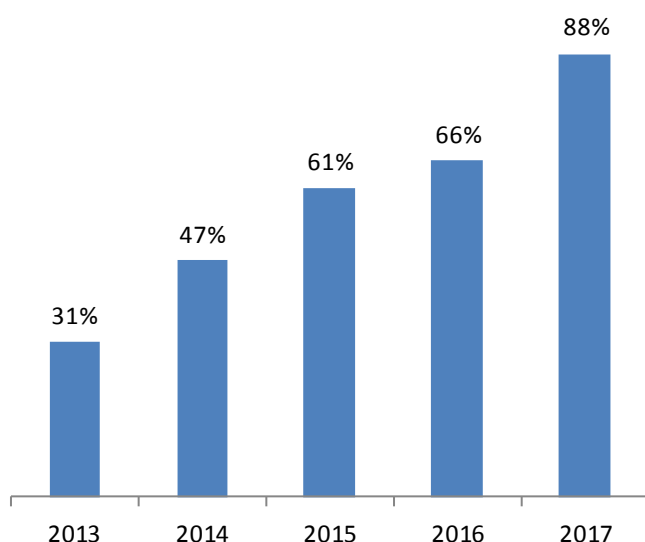


Kwerpsebaan 362 (links) en 358 (rechts)

In 2017 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 2017 een noodwoning van het Welzijnshuis verlieten, bedroeg ongeveer 13 maanden. Dit is een verviervoudiging van de gemiddelde verblijfsduur van de bewoners die in 2016 een noodwoning verlieten (toen ongeveer 3 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.

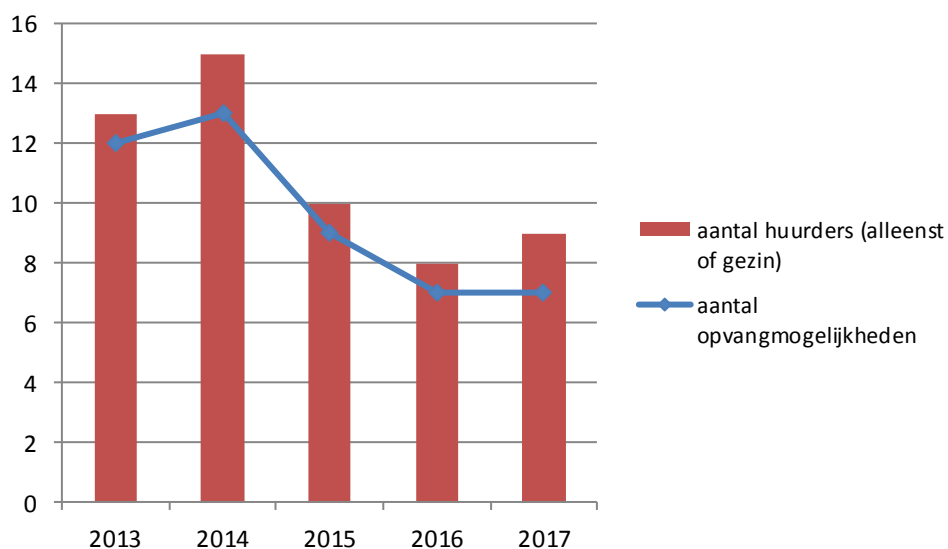
Bij de gemeenschappelijke opvangwoningen wordt een strikte begeleiding noodzakelijk. Gezien de samenwoning en de verschillende levenssituaties van de bewoners is het noodzakelijk dat het huishoudelijk reglement door de bewoners wordt nageleefd.

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

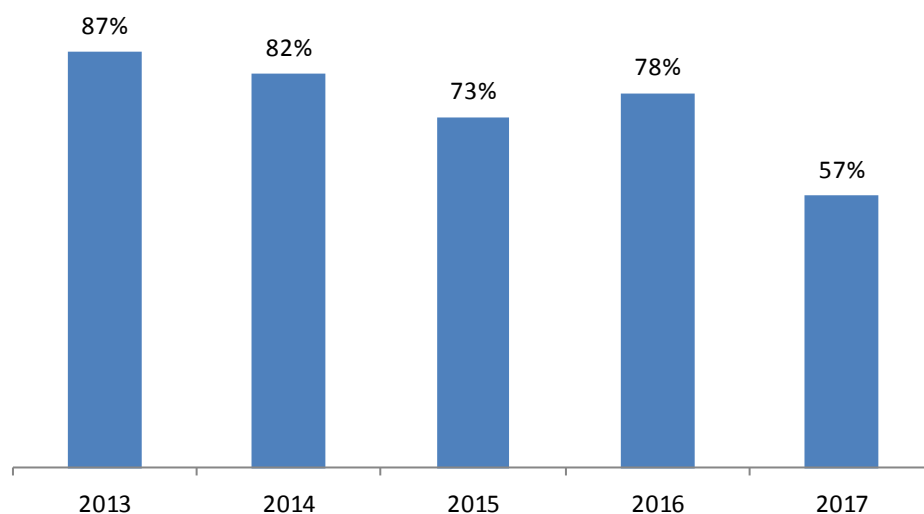
In 2017 beheerde het Welzijnshuis 7 verschillende opvangwoonegelegenheden.

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)

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



Figuur 22: Evolutie van de bezetting in de opvangwoningen



De bezetting in de opvangwoningen nam in 2017 significant af.

5.4 Bejaardenwoningen



Bejaardenwoningen langs de Curegemstraat

Alle 9 woningen waren volledig bezet en er was geen verloop.



Bejaardenwoningen langs de Curegemstraat

Uitgevoerde werken in 2017

In 2017 werden er in de 3 resterende woningen ook inloopdouches gezet. Ook werden er rolluiken voorzien om de hitte te weren tijdens de zomermaanden.

6 Juridische dienst

Sinds 2016 wordt de juridische dienstverlening georganiseerd vanuit IGO.

6.1 Eerstelijnsadvies door juristen van IGO

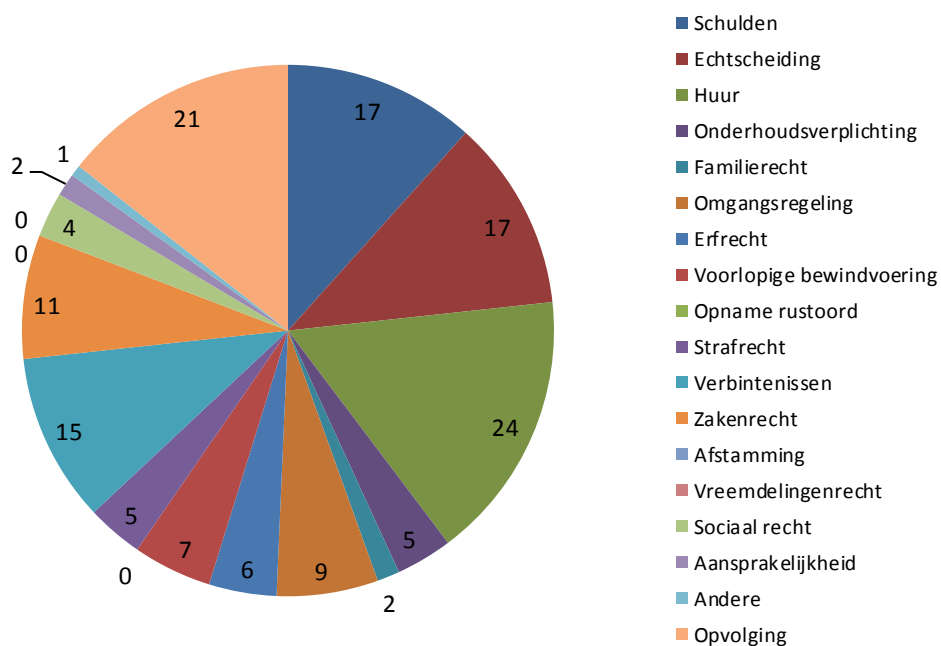
In 2017 werd de dienstverlening afgenomen voor 1 dag per week, verdeeld over maandagvoormiddag en woensdagnamiddag.

Het juridisch advies aan inwoners is gratis en zoals elke dienstverlening strikt vertrouwelijk. Er dient 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



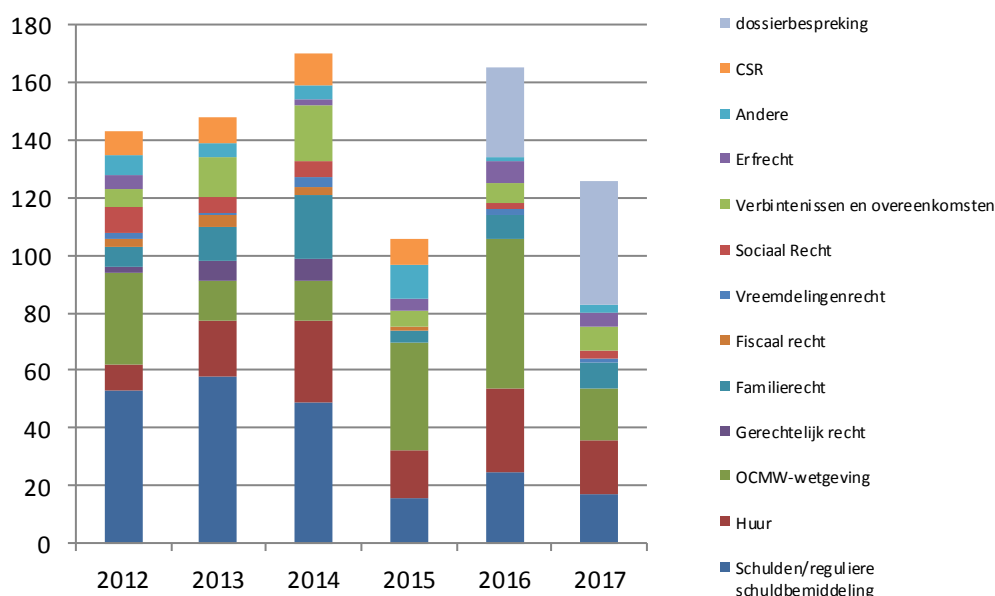
6.2 Eerstelijnsadvies door advocaten door Bureau voor Juridische Bijstand

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 verwikkeld 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.

6.4 Vertegenwoordiging van het OCMW op de rechtbank

Af en toe dient de jurist ook het OCMW te vertegenwoordigen op de rechtbank.

Dit is bvb. het geval wanneer een cliënt beroep heeft aangetekend tegen een beslissing van het OCMW in het kader van maatschappelijke dienstverlening. Deze zaken worden behandeld voor de Arbeidsrechtbank.

Voor de Vrederechter worden zaken behandeld m.b.t. huur en bewindvoering.

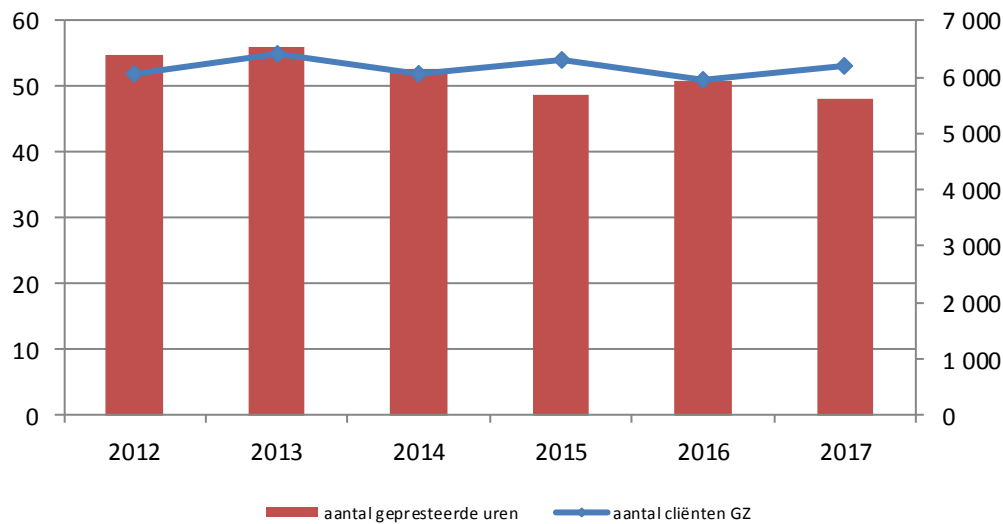
De jurist bereidt het dossier voor, stelt eventueel conclusies ten behoeve van de rechtbank op, en bepleit de zaak op de rechtbank te Leuven.

In 2017 waren er vijf vertegenwoordigingen voor het Vrederecht en vijf vertegenwoordigingen voor de Arbeidsrechtbank.

7 Thuisdiensten

7.1 Gezinszorg

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



Het aantal geholpen cliënten kende een lichte stijging. Dit komt voornamelijk doordat de cliënten minder uren hulp vragen en het Welzijnshuis daardoor meer mensen kan helpen. Bijkomend zijn er ook enkele hulpvragers die bijna dagelijks hulp kregen, weggevallen. Het aantal gepresteerde uren kende een lichte daling. Dit komt door enkele langdurig afwezig en één persoon heeft verlof zonder wedde genomen. Er werd hiervoor slechts een gedeeltelijke vervanging voorzien.

Samenwerking met een partner

Sedert 1 januari 2017 heeft het Welzijnshuis een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met OCMW Herent. Dit om te voldoen aan de minimumnorm van 10 VTE verzorgenden. In de loop van 2017 werden de werkingen van beide besturen al gedeeltelijk op elkaar afgestemd. Dit proces loopt nog verder in 2018.

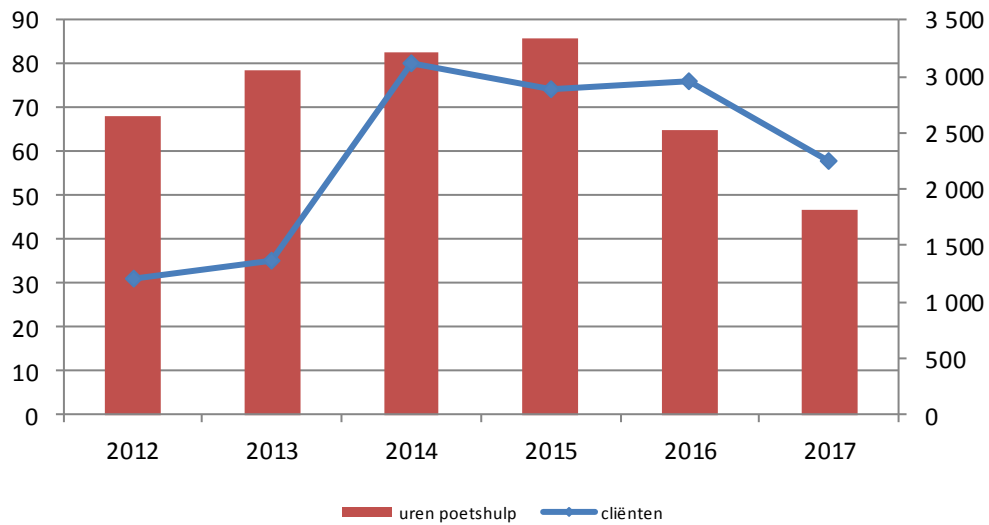
Tevredenheidsbevraging

In 2017 hebben we terug een tevredenheidsbevraging gedaan bij onze cliënten. Hiervoor hebben we de enquête van de provincie gebruikt. De bevragingen werden afgenomen door vrijwilligers. Ook voor de administratieve verwerking hebben we beroep gedaan op een vrijwilliger. Het rapport met de resultaten was eind 2017 nog niet ter beschikking.



7.2 Poetshulp

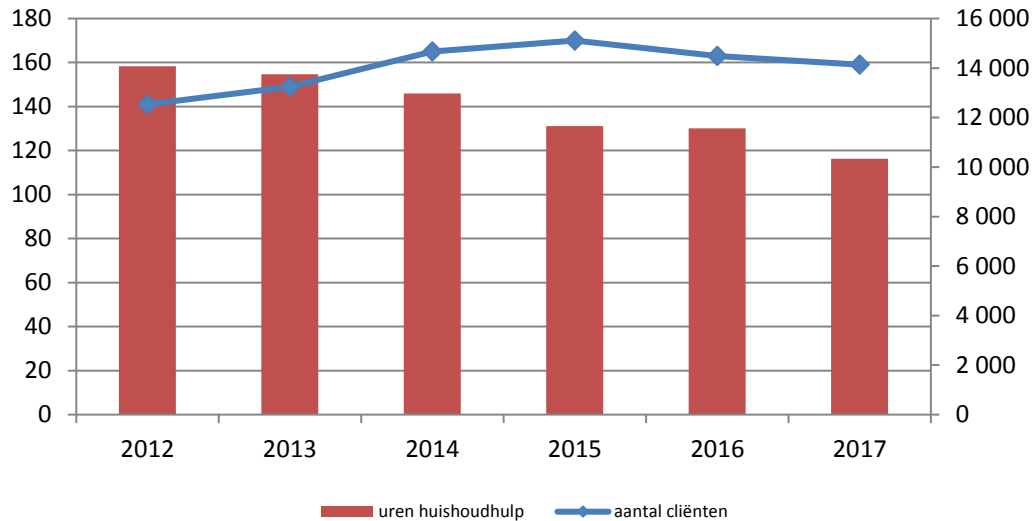
Figuur 26: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren poetshulp



In 2017 hadden we een sterke daling van het aantal cliënten en gepresteerde uren. Normaal zijn er binnen deze dienst 2 VTE schoonmaaksters. Eén van de schoonmaaksters was enkele maanden afwezig wegens bevallingsverlof en aanvullend ouderschapsverlof. Deze persoon werd niet volledig vervangen. Bijkomend waren er ook een redelijk aantal afwezigheden wegens ziekte binnen deze dienst.

7.3 Huishoudhulp

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



Ten opzichte van het voorgaande jaar is er terug een daling merkbaar. Dit is te wijten aan 2 factoren, enerzijds de afwezigheden van personeelsleden en anderzijds het niet onmiddellijk vervangen van personeelsleden.

Er is nog een stijging merkbaar in het gebruik van de tijdelijke en dringende poetshulp.

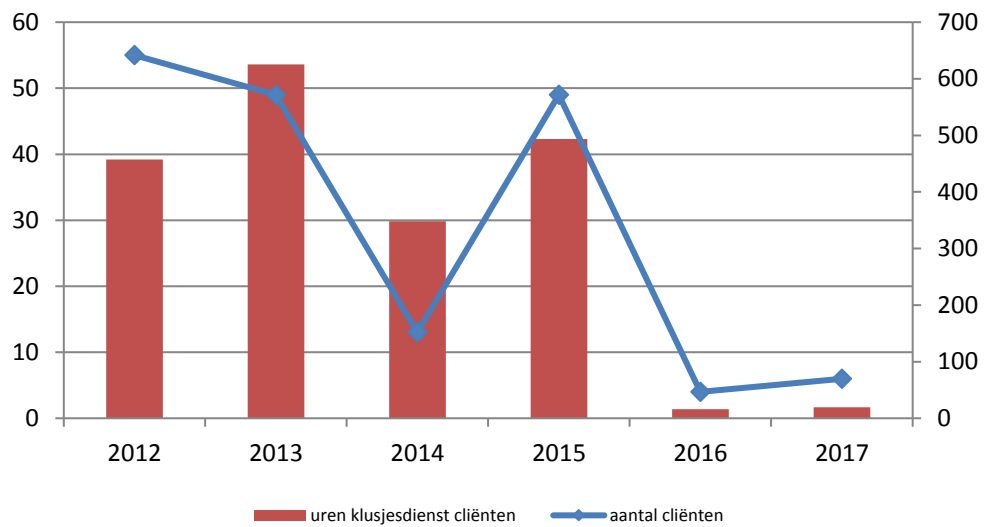


7.4 Klusjesdienst

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.

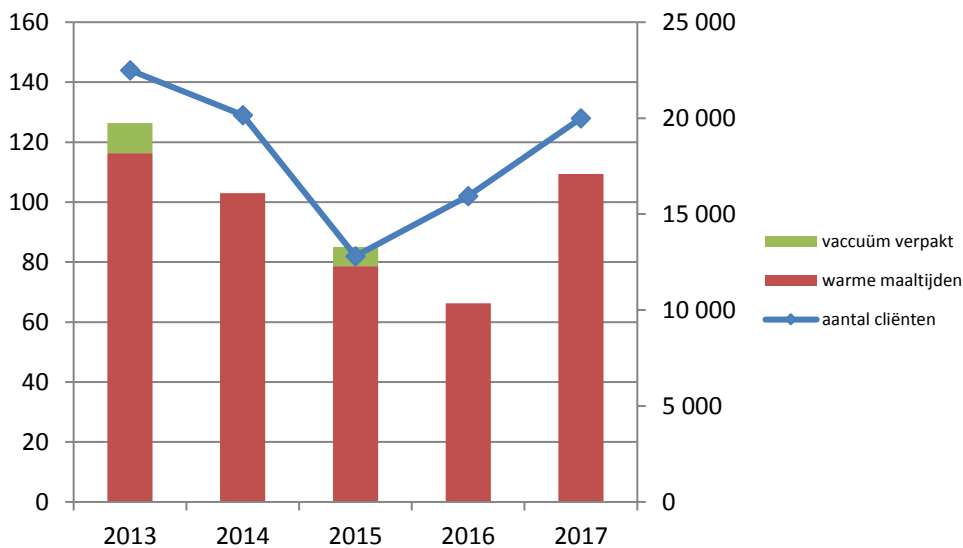
Voor enkele uitzonderlijke situaties werd een uitzondering gemaakt

Figuur 28: Evolutie aantal cliënten en aantal gepresteerde uren klusjesdienst



7.5 Maaltijden aan huis

Figuur 29: Evolutie aantal cliënten en aantal bedeelde maaltijden



In 2016 is het Welzijnshuis een samenwerking aangegaan met traiteur André Claessens. De overeenkomst liep tot en met september 2017. In de loop van 2017 hebben we terug een aanbesteding voor de maaltijden gedaan en hier is André Claessens terug als beste kandidaat naar voor gekomen. De samenwerking werd dus verlengd.

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.

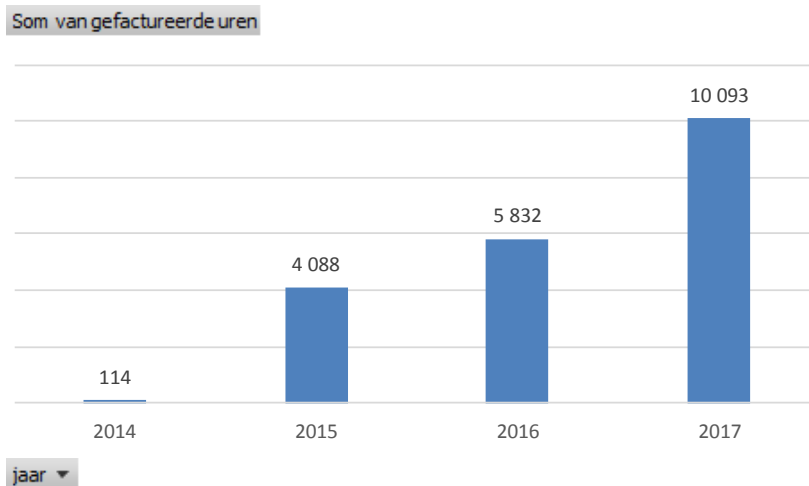
Het aantal cliënten en geleverde maaltijden kreeg een enorme boost sedert de samenwerking. Om de samenwerking op te volgen, is er regelmatig overleg.

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 gefactureerde uren in de NOAH dagopvang



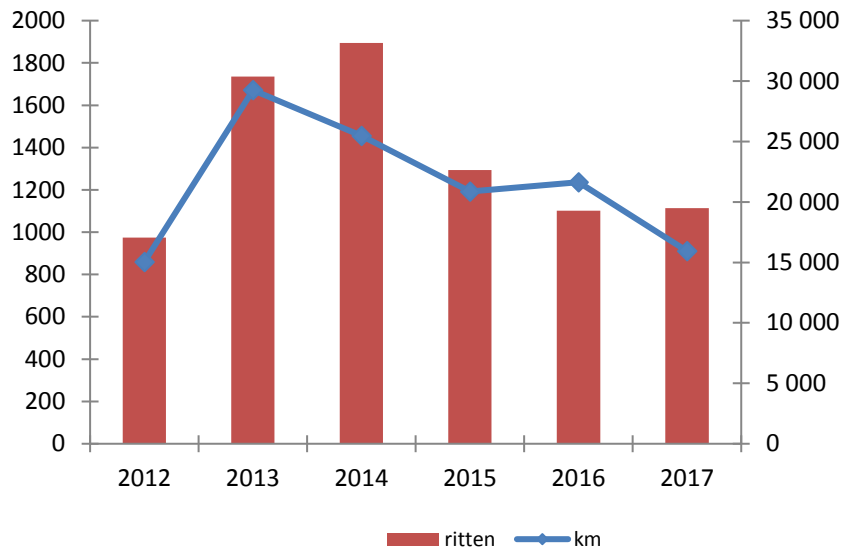
Ook in 2017 heeft de NOAH deelgenomen aan “Dag van de zorg”.



sinterklaasquiz november 2017

7.7 Minder mobiele centrale

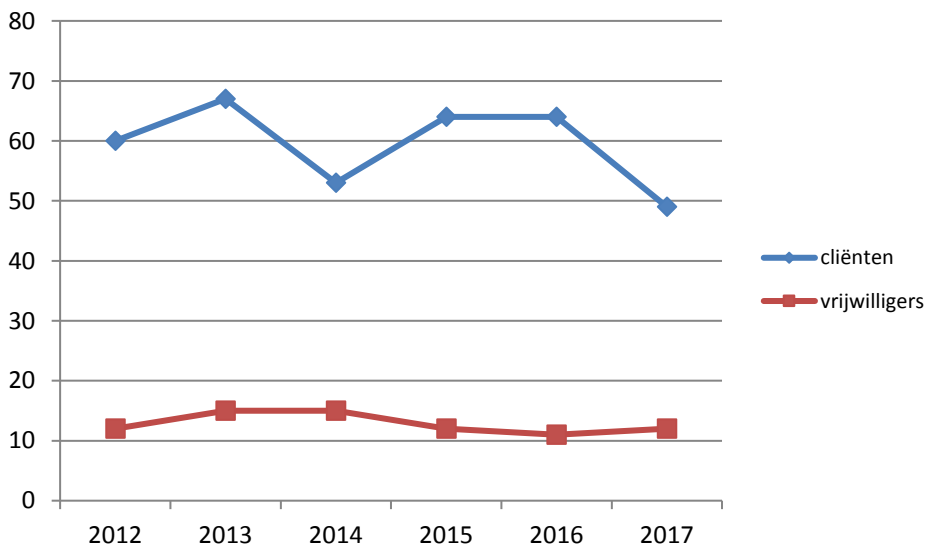
Figuur 31: Evolutie van het aantal gereden ritten en km door de mindermobielencentrale



Deze dienst wordt op dezelfde manier verder georganiseerd.

Het aantal ritten is stabiel ten opzichte van 2016. De daling bij het aantal gereden kilometers heeft voornamelijk te maken met het feit dat er veel korte ritten naar de NOAH, naar het dienstencentrum, enz.. gebeuren.

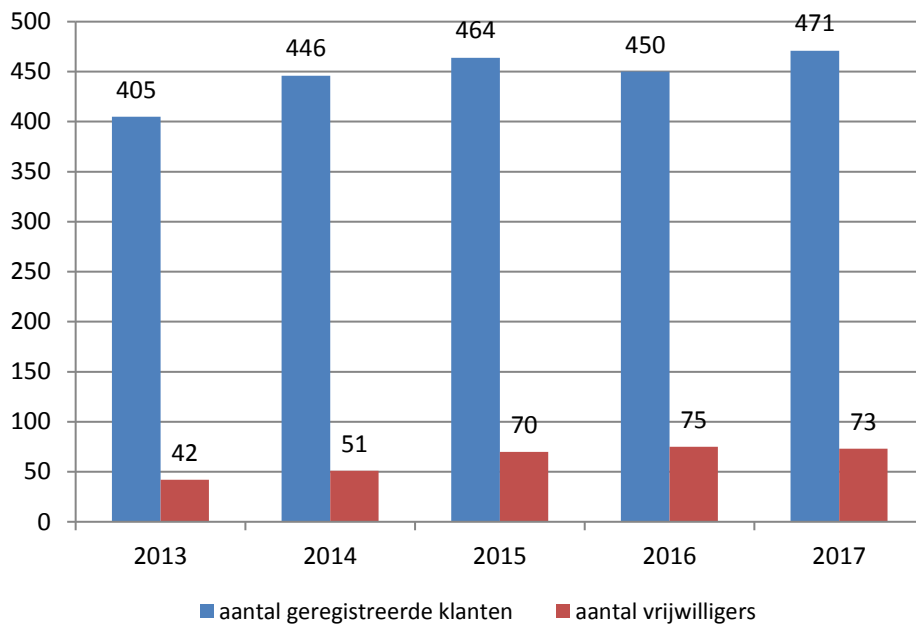
Figuur 32: Evolutie van het aantal cliënten en vrijwilligers mindermobielencentrale



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 gestegen. Een bezoekers wordt geregistreerd als hij/zij minstens 1 maal gedurende een jaar zich inschrijft voor een activiteit.

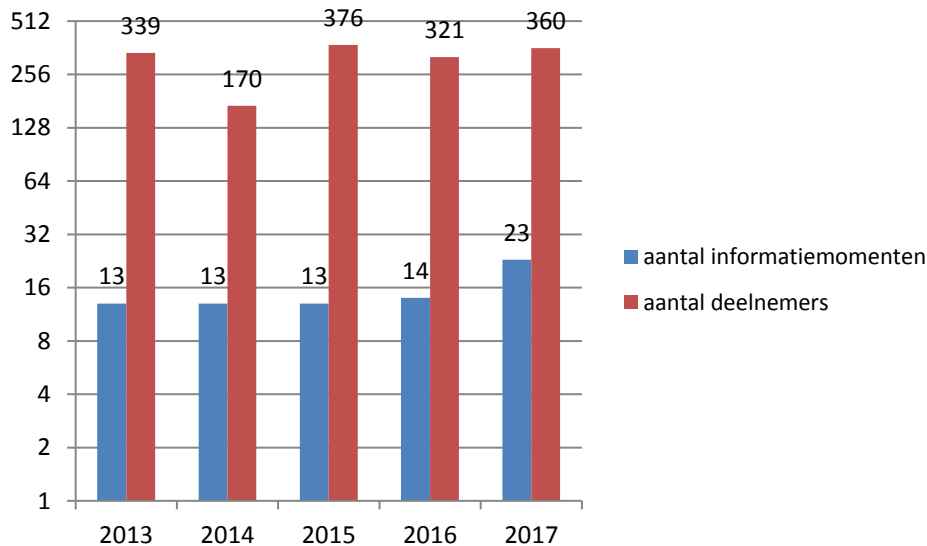
Het aantal vrijwilligers is ongeveer gelijk gebleven. Net als elk jaar zijn er een aantal vrijwilligers afgevallen maar er komen ook steeds nieuwe vrijwilligers bij. In 2017 is het vrijwilligersbeleid van het Welzijnshuis geëvalueerd en aangepast.

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)



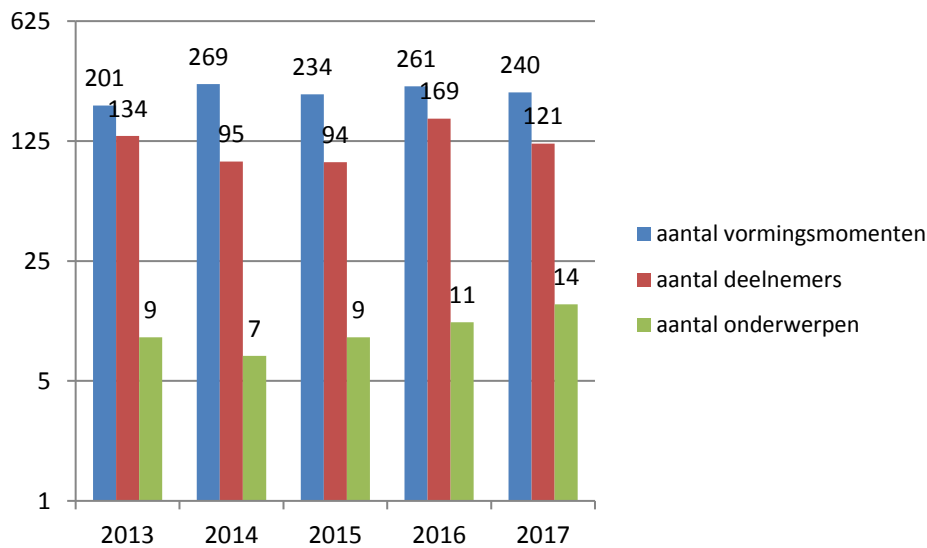
Op jaarbasis hebben er in totaal 23 infomomenten plaatsgevonden in het dienstencentrum. Voor de meeste van deze infoactiviteiten werkten het dienstencentrum samen met: infodiensten van verschillende ziekenfondsen en verschillende Kortenbergse organisaties samen om te vermijden dat bepaalde thema's verschillende keren op korte termijn georganiseerd worden in Kortenberg.

Enkele thema's kende een grote belangstelling (Windows 10, tablet of iPad, smartphone en de mantelzorgondersteuning). Alle infomomenten werden positief geëvalueerd door de aanwezigen. In totaal namen 360 mensen deel aan de verschillende infoactiviteiten.

Een overzicht van de informatieve activiteiten is terug te vinden in het jaarverslag van het dienstencentrum.

8.1.2 Vormingsactiviteiten

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



In totaal organiseerden het dienstencentrum in 2017, 240 dagen een vormende activiteit, verspreid over 9 verschillende onderwerpen (verplicht voor de erkenning: minstens 100 activiteiten verspreid over minstens 5 onderwerpen). In totaal schreven zich 146 personen in voor deze cursussen.

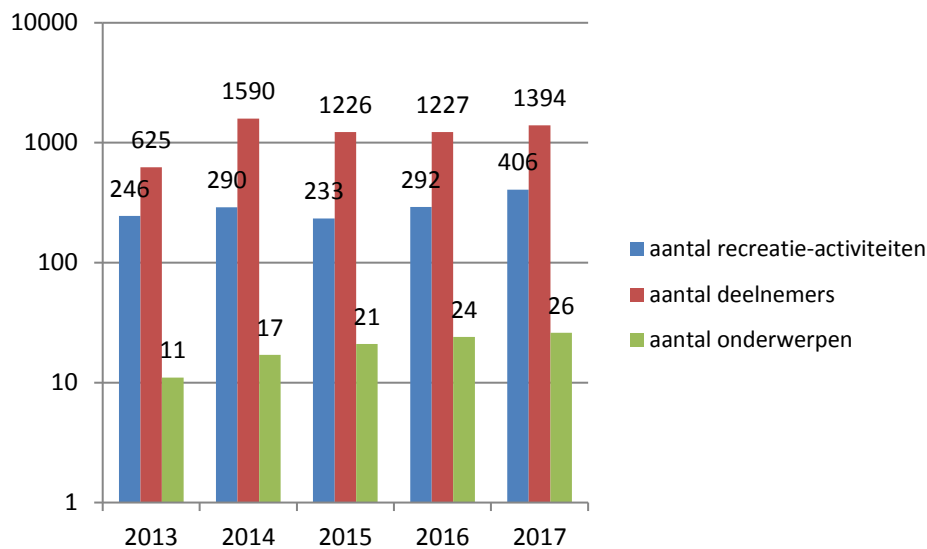
Overzicht activiteiten

- Nederlands voor anderstaligen i.s.m. Basiseducatie, beginnerscursus
- Italiaans voor beginners
- Italiaans voor gevorderden
- Spaans voor gevorderden
- Franse conversatie
- Engelse conversatie
- Werken met tablet of I-Pad
- Fietsschool voor beginners (i.s.m. de sportdienst)
- fotobewerking
- Werken met smartphone
- Werken met tablet
- Computercursus voor beginners
- Wereldkeuken: Indonesië



8.1.3 Recreatieve activiteiten

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



In totaal organiseerde het dienstencentrum in 2017, 337 dagen een recreatieve activiteit, verspreid over 17 verschillende onderwerpen (verplicht voor de erkenning: minstens 75 verspreid over minstens 5 onderwerpen). Voor 2018 willen we minimum hetzelfde aantal activiteiten, om te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden voor recreatieve activiteiten.

Overzicht activiteiten

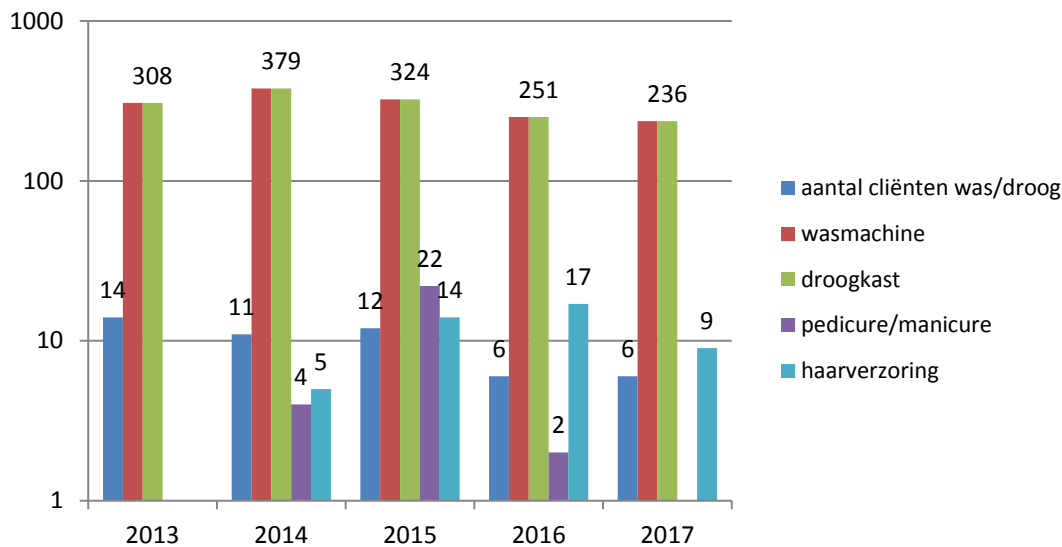
- Tai Chi
- Sportelgym
- Stoelengymnastiek
- Kaartnamiddag
- Scrabblenamiddag
- Café Combinne: praatcafé begeleidt door enkele vrijwilligers
- Breicafé
- Hobbycafe
- Lentefeest voor (i.s.m. de seniorenraad)
- Week van de valpreventie
 - gezondheidswandeling (i.s.m. 55 plus)
 - volksdans (i.s.m. Senioritas)
 - 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 Antwerpen
- uitstap naar Bokrijk
- Winterfeest voor senioren (i.s.m. de seniorenraad)



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 2017 waren er 6 regelmatige gebruikers van deze dienst. De prijzen werden vastgelegd op 4,20 euro voor een wasmachine en 1,90 euro voor het gebruik van de droogkast.

Om het gebruik van de verzorgingsruimte in de serviceflats te vereenvoudigen, moeten de bewoners van de serviceflats niet meer op voorhand een afspraak maken met de verantwoordelijke. Zij kunnen rechtstreeks met hun kapper/pedicure afspreken en beheren onderling de sleutel van deze ruimte. Bezoekers van het dienstencentrum dienen wel nog eerst een afspraak te maken bij de centrumleider.

8.2.2 Warme maaltijden

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

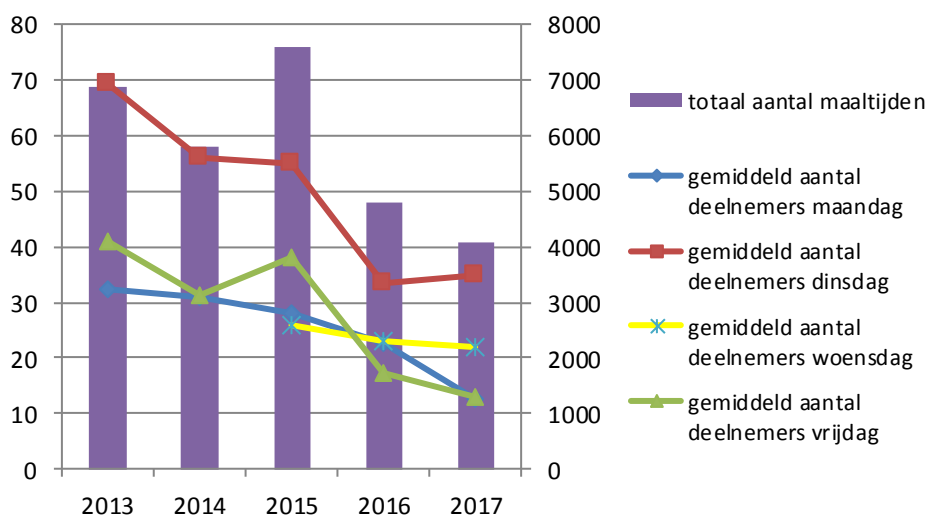
Nieuwe traiteur

In september 2017 werd het samenwerkingcontract met de nieuwe traiteur verlengd. 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.



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.

Ondanks de goede feedback over de kwaliteit van de maaltijden, is er ook vorig jaar een lichte

daling geweest. Dit heeft voornamelijk te maken met het ouder cliënteel, waarbij een aantal vaste bezoekers is overleden of verhuisden naar een WZC.



Op maandag, dinsdag en vrijdag is er een dorpsrestaurant in het dienstencentrum, op woensdag in de deelgemeente Erps-Kwerps.



In 2018 wil het dienstencentrum in eerste instantie de bestaande dorpsrestaurants verder uitbouwen. Vanaf 2018 vinden deze tijdelijk plaats in het cafetaria van GC Colomba omdat het gedeelte van het Berkenhof waar ze tot op heden werden georganiseerd wordt afgebroken voor een nieuwe vleugel.

8.2.3 Buurthulp – Buren voor buren



Het project buren voor buren wil een ‘warme buurt’ creëren. Het is een buurtnetwerk over heel Kortenberg, gecoördineerd vanuit het Welzijnshuis.

De vrijwilligers van Buren voor buren brengen eenzame en/of hulpbehoevende inwoners van Kortenberg een bezoekje en bieden kleine praktische hulp in en om het huis. Afhankelijk van de wensen en noden van de inwoners nemen de vrijwilligers verschillende taken (tijdelijk) op: eenzame inwoners gezelschap houden met een tasje koffie, een gezonde wandeling maken, een kleine boodschap doen, de krant voorlezen, de vuilnisbak buiten zetten, ...

De hulpvragen van inwoners van Kortenberg worden gelinkt aan vrijwilligers die praktische taken uitvoeren aan huis. In 2017 werden er 31 hulpvragen verwerkt en behandeld.

Er werd in 2017 volop ingezet op bekendmakingsacties van het project Buren voor buren (opmaken van een nieuwe flyer, werven van nieuwe vrijwilligers en toeleiden van nieuwe gebruikers, externe communicatie omtrent het project, bekendmaking, uitleg geven op de markt ‘soep op de stoep’, standje op de ‘Warmste Kerstmarkt’, diverse artikels in Zoeklicht,...).

Daarnaast worden in het kader van Buren voor buren ook **verjaardagsbezoekjes 90+** georganiseerd. 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 maatschappelijk werker die daarna de gepaste dienst- of hulpverlening regelt.



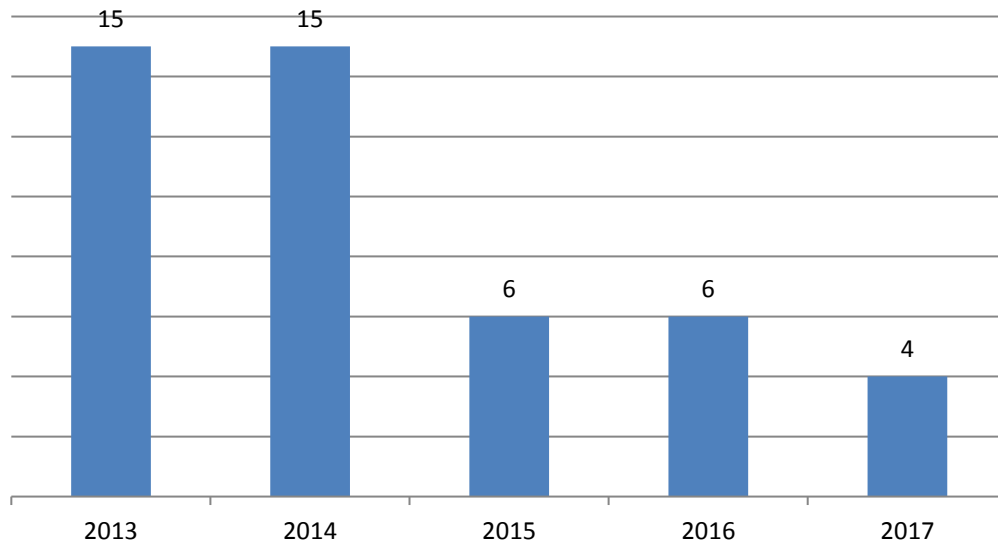
8.2.4 Personenalarmsysteem (noodhulptelefoon)

Eind 2017 waren er slechts 4 toestellen in gebruik bij inwoners van Kortenberg .

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

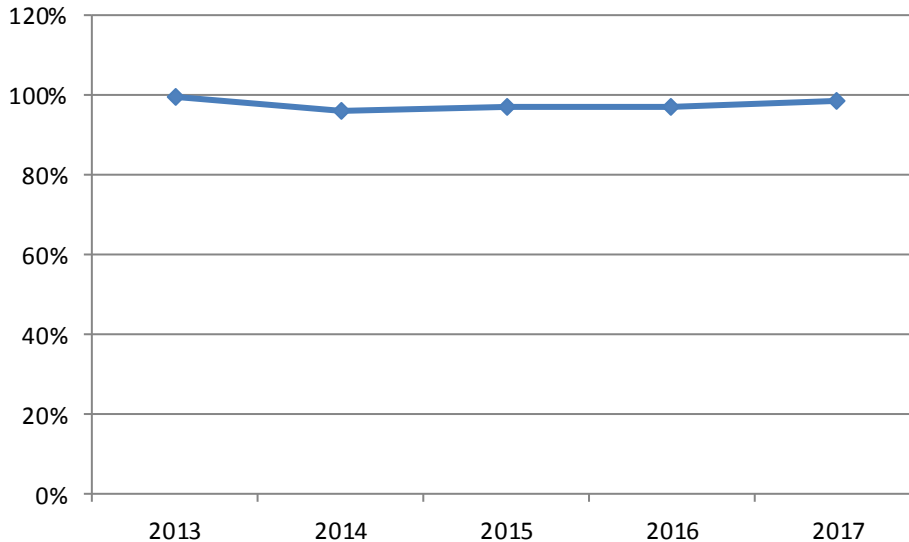


Figuur 39: Evolutie aantal cliënten noodhulptelefoon



9 Serviceflats

Figuur 40: Bezettingsgraad van de serviceflats



In 2017 kwamen er 6 flats leeg. 5 personen verhuisde naar een woonzorgcentrum, 1 persoon is overleden. In 2017 werden er ook 6 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 31/12/2017 waren er 51 personen ingeschreven op de wachtlIJst.

Bewoners

Op 31/12/2017 bedroeg de gemiddelde leeftijd van de serviceflatbewoners 82 jaar. De oudste bewoner is 95 jaar, de jongste 68 jaar.

Op 31/12/2017 woonden er 3 koppels, 16 alleenstaande vrouwen en 4 alleenstaande mannen.

Extra diensten in de serviceflats:

Het Welzijnshuis besliste om een aantal extra diensten aan te bieden in de serviceflats:

- Controle tijdens de ochtend, 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 Stoel gym is gestart in de ontmoetingszaal van de serviceflats, elke donderdag van 10u15 tot 11u15.

- 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.





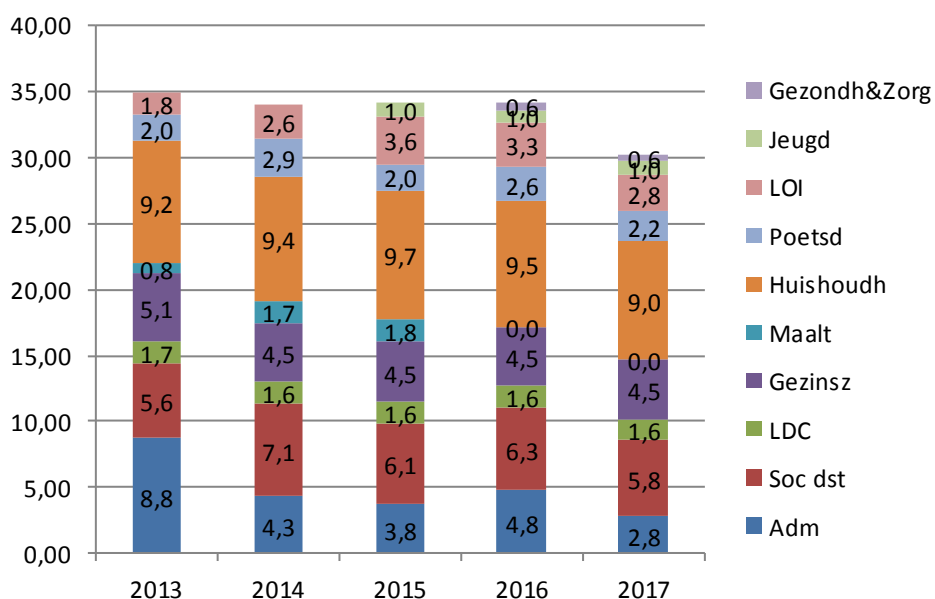
Deel II Ondersteunende dienstverlening

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



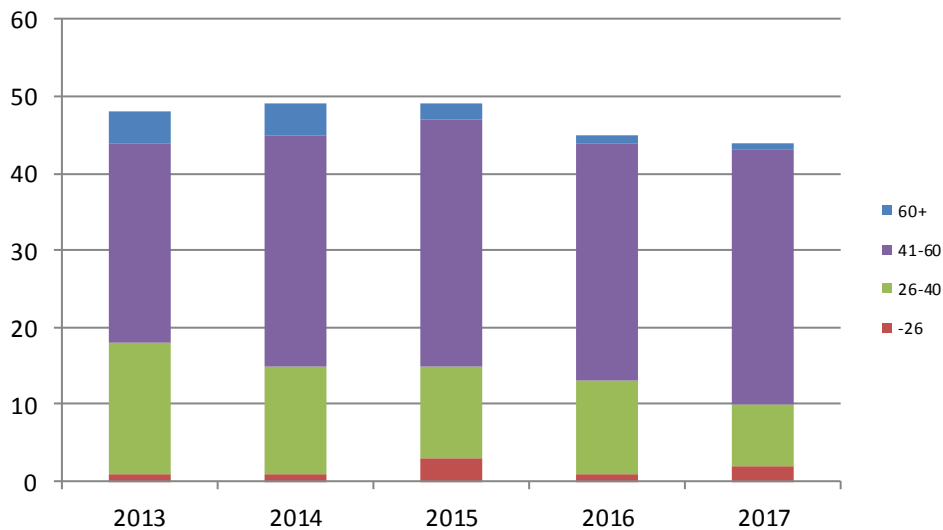
In totaal waren er op 31/12/2017 een 30,30 VTE in dienst, verdeeld over 44 koppen.

Sinds 2017 wordt 0,5 VTE van de huishoudhulpen voorzien voor dringende aanvullende thuishulp.

De functie van maatschappelijk werker armoede werd in 2017 en wordt ook in 2018 ingevuld door een externe medewerker via Riso (Regionaal Instituut voor Samenlevingsopbouw).

1.1.2 Leeftijd Welzijnshuis-personeel

Figuur 42: Evolutie van de leeftijdsverdeling bij het personeel

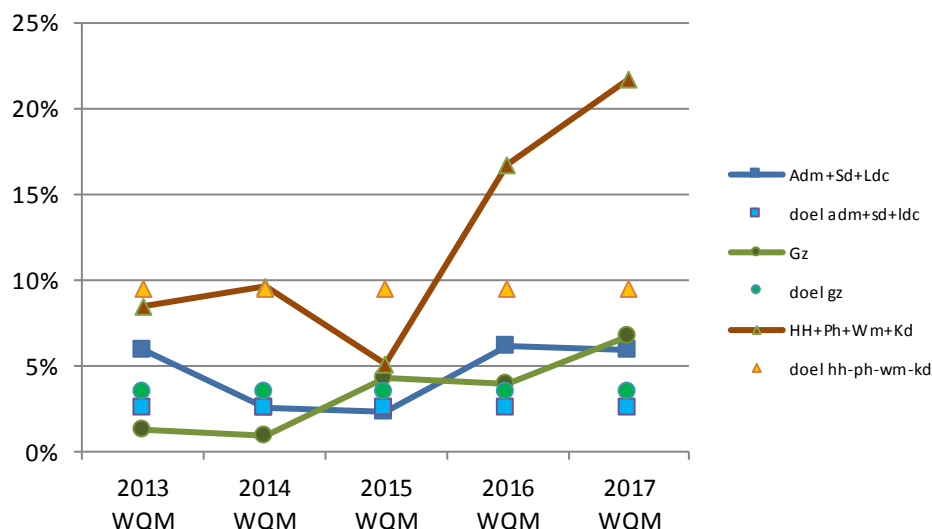


We stellen reeds enkele jaren een stijging van de gemiddelde leeftijd van het personeel van het Welzijnshuis vast. De meeste personeelsleden bevinden zich in de leeftijdscategorie 41-60.

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 verdere stijging van het ziekteverzuim ook in 2017. Deze groep komt uit op meer dan 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 6,14%, (de norm

bedraagt hier 2,5%). Deze cijfer is eveneens te wijten aan een aantal langdurige afwezigheden.

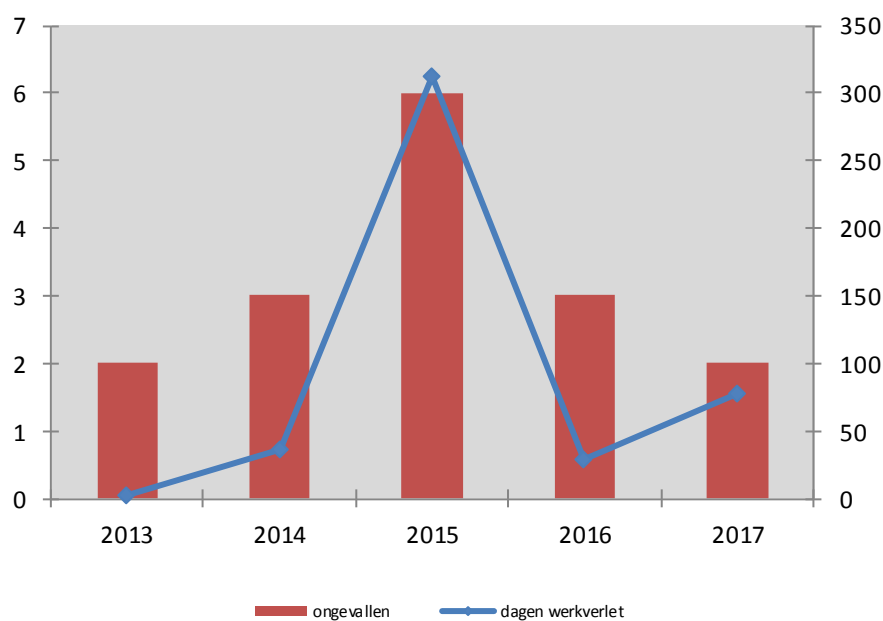
Bij de gezinszorg is er een stijging in het ziekteverzuim, 6,7% i.p.v. 3,92%.

1.2.2 Arbeidsongevallen

In 2017 werden er slechts 2 ongevallen aangegeven en erkend als arbeidsongeval:

Functie	Dagen werkverlet	Soort ongeval
Arbeider klusjesdienst	75	Werk, ontwrichting, verstuiking, geheel lichaam
Verzorgende	6	Werk, kneuzing, neus-rechterknie-hoofd

Figuur 44: Evolutie van het aantal arbeidsongevallen en werkverlet daarbij



Na de dramatische cijfers van 2015 is er terug een verbetering merkbaar, weliswaar het aantal dagen werkverlet ligt wel hoger dan in 2016.

Benchmark arrondissement Leuven

Het Welzijnshuis staat voor de frequentiegraad op de 18de plaats van de 27 besturen.

Het Welzijnshuis staat voor de ernstgraad op de 22ste plaats van de 27 besturen.

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

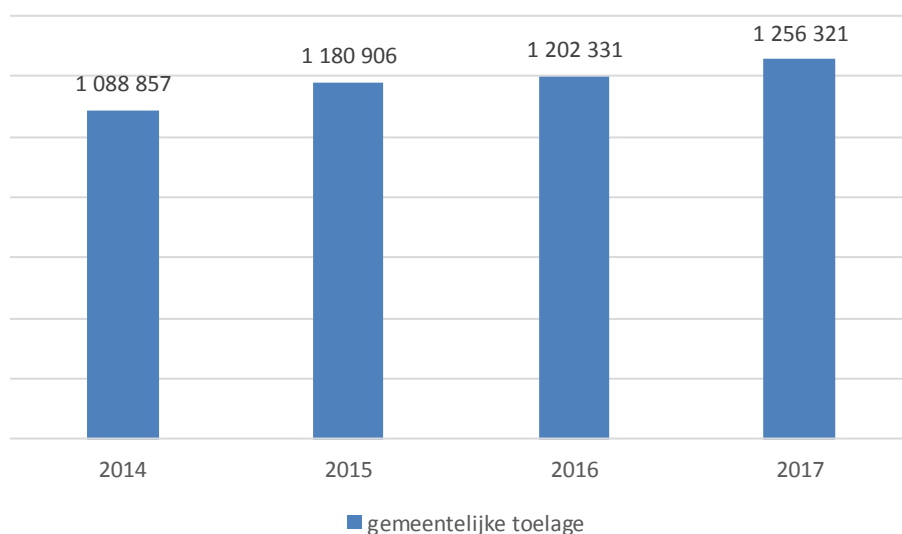
2 Financiën

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

Gemeentelijke toelage

De gemeentelijke toelage is in 2017 licht gestegen ten opzichte van 2016, nadat er in de jaren 2012-2015 een grotere stijging was geweest.

Figuur 45: Evolutie van de gemeentelijke toelage 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 2017 werd aan de jaarlijkse bijdrage voor de aankoop van de serviceflats voldaan. Het bedrag voor 2017 voor een bedrag van 65.927,00 euro en het bedrag van de subsidie 23.083,992 euro dus een totaal bedrag van 89.010,92 euro werd overgeschreven op Belfius Serviceflats voor 2017 werd het bedrag inclusief intresten en RV verhoogd met 94.509,99 euro.

3 Organisatie en algemene zaken



Geïntegreerd

De dienst Algemene Zaken ondersteunt zowel de gemeentelijke diensten als het Welzijnshuis. Het secretariaat verzorgt nu al de vergaderingen van de bestuursorganen (Raad en Vast bureau). Postverwerking zal ook geïntegreerd verlopen van zodra een gemeenschappelijk pakket wordt in gebruik genomen.

Nieuw dienstverleningsconcept

De balies werden ingericht, een productcatalogus werd aangemaakt, de openingsuren werden gelijkgeschakeld, een nieuwe telefooncentrale en een klantengeleidingssysteem werden aangekocht en in gebruik genomen.

Informatica en informatieveiligheid

Ook team IT leverde belangrijke bijdragen aan de vooruitgang van onze organisatie. Er was de verdere opvolging voor beide organisaties van het gemeenschappelijk informatieveiligheidsplan.

De zoektocht naar een nieuw softwarepakket dat organisatiebreed kan worden gebruikt en dit zowel in het Welzijnshuis als de gemeente verloopt moeizaam omdat V-ICT-OR samen met vele gemeenten hierin betrokken zijn.

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. In 2017 was er de start van de stapsgewijze uitvoering en opvolging.

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	6
Figuur 4: Evolutie van het aantal ontleners in de Kapstok	8
Figuur 5: Evolutie van het aantal dossiers op LAC Elektriciteit en Gas.....	9
Figuur 6: Evolutie van het aantal klanten bij Eandis, het aantal actieve budgetmeters en het aantal opladingen.....	10
Figuur 7: Evolutie van het aantal dossiers op LAC Water.....	10
Figuur 8: Evolutie verdeling over de leeftijdscategorieën van de leefloners	19
Figuur 9: Evolutie van de verdeling over de verschillende leeftijdscategorieën bij de asielzoekers	20
Figuur 10: Evolutie van het aantal cliënten maandelijkse bijkomende steun volgens richtingsbarema verdeeld over de leeftijdscategorieën	21
Figuur 11: Evolutie van het aantal toegekende verwarmingstoelages	22
Figuur 12: Evolutie van het aantal gezinnen die gebruik maken van subsidie voor socio-culturele participatie	22
Figuur 13: Evolutie van het aantal cliënten die gebruik maken van subsidie kinderarmoede .	24
Figuur 14: Evolutie van het aantal dossiers voor bewoners WZC waarbij het Welzijnshuis tussenkwam in de kosten.....	24
Figuur 15: Evolutie van de aard van budgetbegeleiding.....	25
Figuur 16: Evolutie van het aantal tewerkstellingen art.60§7 en de plaats van tewerkstelling	27
Figuur 17: Evolutie van het aantal cliënten die als vrijwilliger tewerkgesteld worden	28
Figuur 18: Evolutie van de verdeling van de vrijwilligers per dienst	29
Figuur 19: Evolutie van het aantal toegekende huurwaarborgen en eerste maand huur	35
Figuur 20: Evolutie van de bezettingsgraad van de doorgangswoning (noodopvang)	36
Figuur 21: Evolutie van het aantal opvangwoningen en van het aantal cliënten daarin	37
Figuur 22: Evolutie van de bezetting in de opvangwoningen	37
Figuur 23: Verdeling van de vragen van burgers per rechtsdomein	39
Figuur 24: Evolutie van de interne vragen per rechtsdomein (aantallen)	40
Figuur 25: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren gezinszorg.....	41
Figuur 26: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren poetshulp	43
Figuur 27: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren huishoudhulp	44
Figuur 28: Evolutie aantal cliënten en aantal gepresteerde uren klusjesdienst	45
Figuur 29: Evolutie aantal cliënten en aantal bedeelde maaltijden	46
Figuur 30: : Evolutie van het aantal gefactureerde uren in de NOAH dagopvang	47
Figuur 31: Evolutie van het aantal gereden ritten en km door de mindermobielen centrale	48
Figuur 32: Evolutie van het aantal cliënten en vrijwilligers mindermobielen centrale.....	48
Figuur 33: Evolutie van het aantal geregistreerde klanten en vrijwilligers per jaar van het dienstencentrum	49
Figuur 34: Evolutie van het aanbod en deelnemers aan informatieve activiteiten (log.-schaal)	50

Figuur 35: Evolutie van het aanbod en de deelnemers aan de vormingsactiviteiten (log.-schaal).....	51
Figuur 36: Evolutie van het aanbod en deelnemers aan recreatieve activiteiten (log.-schaal)	52
Figuur 37: Evolutie gebruik was- en strijkfaciliteiten + verzorgingsruimte	54
Figuur 38: Evolutie van het gemiddeld aantal deelnemers en van het aantal verkochte warme maaltijden in het LDC	55
Figuur 39: Evolutie aantal cliënten noodhulptelefoon	58
Figuur 40: Bezettingsgraad van de serviceflats.....	59
Figuur 41: Evolutie van het aantal personeelsleden (VTE) per beleidsitem op 31/12.....	63
Figuur 42: Evolutie van de leeftijdsverdeling bij het personeel.....	64
Figuur 43: Evolutie en verdeling afwezigheidspercentage wegens ziekte per dienst	64
Figuur 44: Evolutie van het aantal arbeidsongevallen en werkverlet daarbij	65
Figuur 45: Evolutie van de gemeentelijke toelage voor het OCMW	66