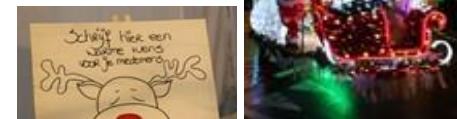




Welzijnshuis  
Kortenberg

# Jaarverslag 2019

Het Welzijnshuis is er voor iedereen,  
Ook voor u!





# **Welzijnshuis Kortenberg**

## **Jaarverslag 2019**



# Inhoud

<b>Voorwoord .....</b>	<b>1</b>
<b>Deel I Concrete dienstverlening aan de bevolking .....</b>	<b>3</b>
<b>1 Sociale dienst.....</b>	<b>3</b>
1.1 Niet-financiële steun.....	3
1.1.1 Voedselbedeling .....	3
1.1.2 De Kapstok .....	5
1.1.3 Lokale adviescommissie (LAC).....	7
1.1.3.1 LAC elektriciteit en gas .....	7
1.1.3.2 Oplaadpunt voor budgetmeters .....	7
1.1.3.3 LAC Water.....	8
1.1.4 Huis van het kind Kortenberg .....	9
1.1.4.1 Partners samenbrengen en zorgen voor uitwisseling .....	9
1.1.4.2 Werkgroepen creëren en samenbrengen .....	9
1.1.4.3 Sensibiliseren van de partners rond kansarmoede .....	9
1.1.4.4 Week van de opvoeding.....	10
1.1.4.5 De Kubus .....	11
1.1.4.6 Sintfeest.....	11
1.1.5 Drempels verlagen in vrije tijd.....	13
1.1.5.1 Vrijtijdspas .....	13
1.1.5.2 Uitstap .....	14
1.1.6 Outreachend werk .....	15
1.1.7 Buren voor burenen.....	16
1.1.8 De kerstmarkt met een warm en sociaal hart .....	17
1.1.9 Boost vzw .....	20
1.1.10 Lokaal Opvanginitiatief (LOI) .....	20
1.1.11 Project Wegwijs .....	21
1.1.12 Project Huiswijs .....	22
1.1.13 Eindejaar voor de cliënten van de sociale dienst.....	22
1.2 Financiële steun .....	23
1.2.1 Leefloon .....	23
1.2.2 Verzoekers om internationale bescherming en “geregulariseerden” .....	24
1.2.3 Maandelijks bijkomende financiële steun .....	25
1.2.4 Verwarmingstoelage.....	26
1.2.5 Steun voor socio-culturele ontplooiing “pretcheque” .....	26
1.2.6 Kinderarmoede .....	27
1.2.7 Verblijfskosten in woonzorgcentra (wzc) .....	28
<b>2 Dienst schuldbemiddeling.....</b>	<b>29</b>
<b>3 Tewerkstelling.....</b>	<b>31</b>
3.1 Art. 60 §7 van de OCMW-wet .....	31
3.2 Vrijwilligerswerk voor verzoekers van internationale bescherming of leefloners ....	32

<b>4</b>	<b>Vrijwilligerswerking .....</b>	<b>33</b>
<b>5</b>	<b>Huisvesting.....</b>	<b>37</b>
5.1	Tussenkost in huur en huurwaarborg .....	37
5.2	Doorgangswoning (noodwoning) .....	37
5.3	Opvangwoningen – sociale huisvesting .....	38
5.4	Bejaardenwoningen .....	40
<b>6</b>	<b>Juridische dienst.....</b>	<b>41</b>
6.1	Eerstelijnsadvies door juristen van IGO .....	41
6.2	Eerstelijnsadvies door advocaten door Bureau voor Juridische Bij-stand.....	42
6.3	Intern advies aan medewerkers en raadsleden van het Welzijnshuis door de juriste van IGO 42	
6.4	Vertegenwoordiging van het OCMW op de rechtbank .....	43
<b>7</b>	<b>Thuisdiensten.....</b>	<b>44</b>
7.1	Gezinszorg .....	44
7.2	Poetshulp en “aanvullende logistieke” poetshulp.....	45
7.3	Huishoudhulp en tijdelijke dringende hulp .....	46
7.4	Klusjesdienst.....	47
7.5	Maaltijden aan huis.....	48
7.6	NOAH dagopvang voor ouderen .....	49
7.7	Minder mobiele centrale .....	50
<b>8</b>	<b>Dienstencentrum.....</b>	<b>51</b>
8.1	Verplichte activiteiten.....	52
8.1.1	Informatieve activiteiten .....	52
8.1.2	Vormingsactiviteiten .....	53
8.1.3	Recreatieve activiteiten .....	54
8.2	Andere diensten vanuit het dienstencentrum.....	55
8.2.1	Hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven, inzonderheid hygiënische zorg .	55
8.2.2	Warme maaltijden .....	56
8.2.3	Personenalarmsysteem (noodhulptelefoon) .....	57
<b>9</b>	<b>Serviceflats .....</b>	<b>58</b>
	<b>Deel II Ondersteunende dienstverlening.....</b>	<b>60</b>
<b>1</b>	<b>Personeelszaken.....</b>	<b>60</b>
1.1	Personeelsbestand 2019 .....	60
1.1.1	Personeel per beleidsitem.....	60
1.1.2	Leeftijd Welzijnshuis-personeel.....	61
1.2	Afwezigheden .....	61
1.2.1	Ziektepercentage .....	61
1.2.2	Arbeidsongevallen.....	62
<b>2</b>	<b>Financiën.....</b>	<b>64</b>

## Voorwoord

Beste lezer,

Als voorzitter wil ik jullie wegwijs maken in onze uitgebreide werking van het Welzijnshuis Kortenberg. Via dit jaarverslag brengen we een realistisch beeld van onze werkzaamheden. Tevens vormt het een basis om onze verdere werking te evalueren, waar nodig bij te sturen en eveneens richting te geven aan onze toekomst.

Het is een weerspiegeling van onze werking ten dienste van elke inwoner van Kortenberg. We kunnen hier terugblikken op een aantal uitschieters zoals het Sintfeest en de bruisende Sociale Kerstmarkt. Anderzijds hebben we ons gefocust op een efficiëntere loopbaantrajectbegeleiding en bevestigt dit overzicht dat we ons nog volop moeten inzetten op de buurtwerking. Nu hierbij is onze ‘Kortenberg Helpt’ al een eerste aanzet en gaan we van hieruit iets moois opbouwen.

Bij deze wens ik ook onze medewerkers en vrijwilligers te bedanken voor hun fantastische dagelijkse inzet.

Ik wens jullie alvast veel leesplezier!

Wim Moons

Voorzitter Bijzonder Comité Sociale Dienst







# 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.

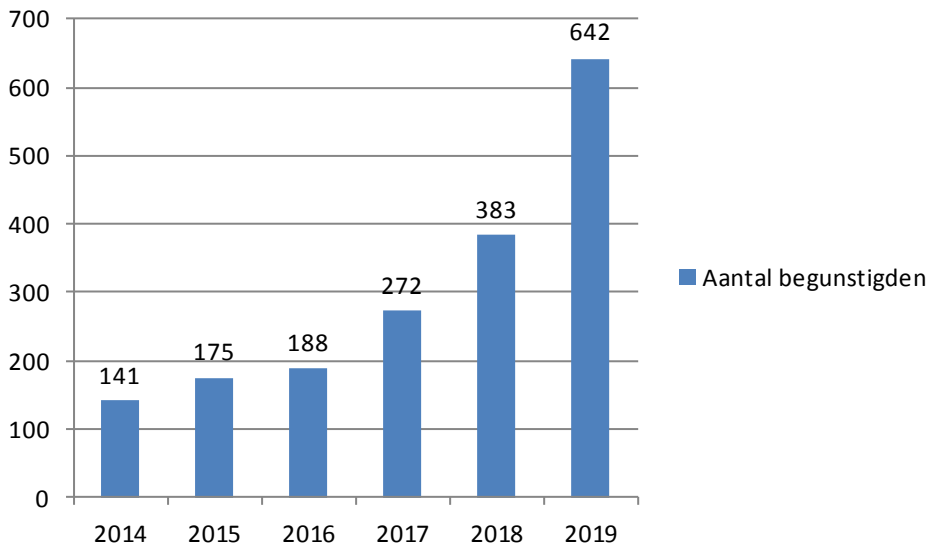
#### 1.1.1 Voedselbedeling

##### Voedselpakketten

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

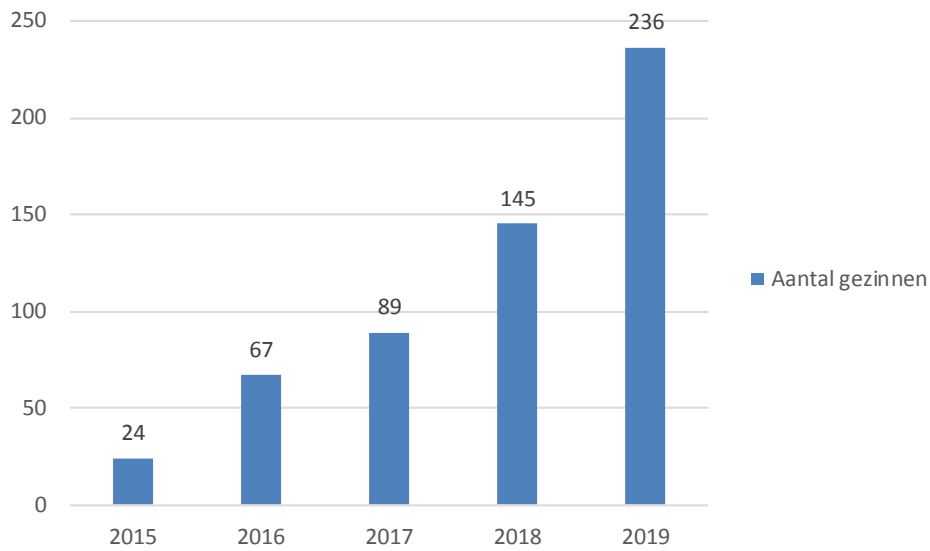
642 cliënten (volwassenen en kinderen), of 236 gezinnen, kregen in 2019 elke dinsdagnamiddag een voedselpakket droge voeding, aangevuld met (verse) voeding gedoneerd door Bio Planet Machelen, Bio Planet Nossegem, Bakkerij Mommaerts, Bakkerij van Roey-Meert, Stone Manor, Colruyt Nossegem en Cru Overijse.

*Figuur 1: Evolutie van het aantal begunstigden die een voedselpakket ontvangen hebben*



## Voedselbank

*Figuur 2: Evolutie van het aantal gezinnen dat door de voedselbedeeldag bereikt wordt*



De voedselbedeling mag niet gezien worden als een doel op zich, maar als een middel. Naast het bedelen van voeding is het de bedoeling om vooral meer aandacht te besteden aan de contactmomenten met de cliënten.

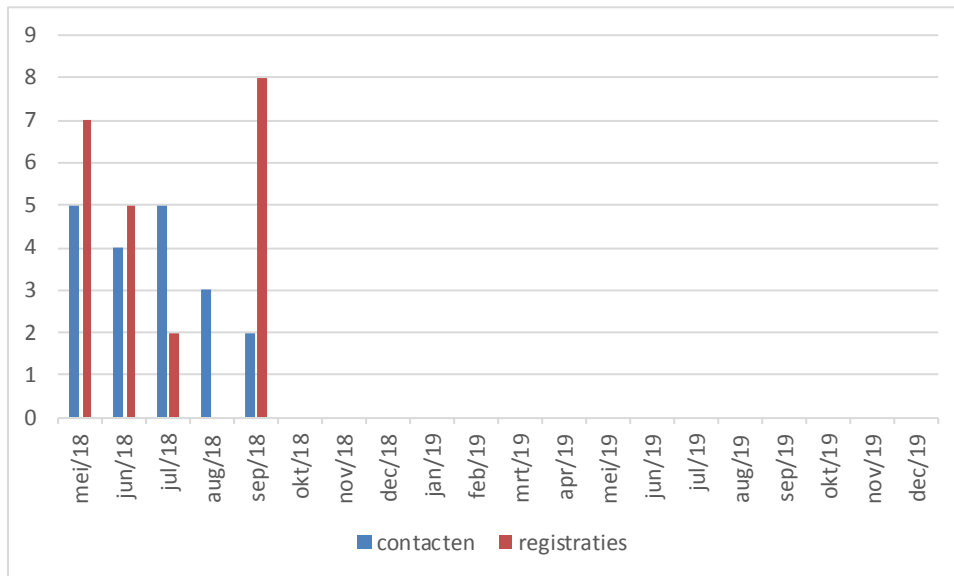


## Koffie & Formulieren

Het project Koffie & Formulieren wordt geïnitieerd om op een laagdrempelige manier de strijd aan te gaan tegen onderbescherming.

Wegens personeelstekort heeft dit project in 2019 verder on hold gestaan.

Figuur 3: “Koffie en Formulieren”: overzicht van het aantal contactmomenten en het aantal registraties



### 1.1.2 De Kapstok

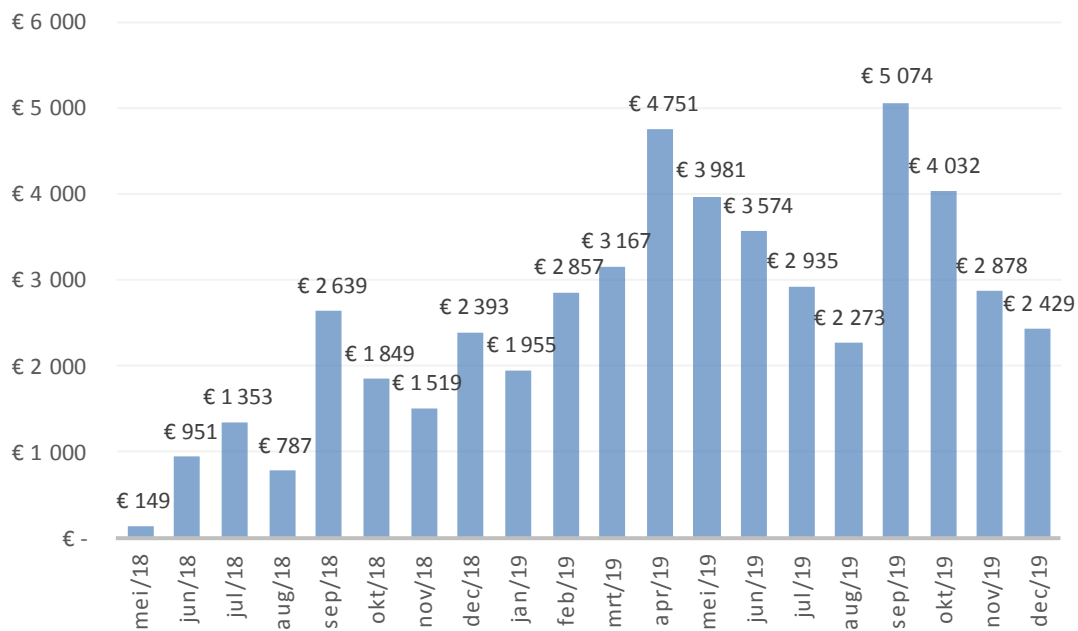
Op 26 Mei 2018 opende De Kapstok opnieuw zijn deuren met een frisse start. De Kapstok is nu een échte tweedehandswinkel in Kortenberg die gekregen kleding, schoenen en accessoires een nieuw leven geeft. Naast het recycle-gedachte wil De Kapstok ook bijdragen aan een zorgzame samenleving.



### Cijfergegevens

In het startjaar van De Kapstok is het niet mogelijk om hetzelfde soort cijfermateriaal te tonen als op de oude locatie. We weten niet hoeveel mensen er gekomen zijn, we hebben enkel de omzetgegevens. Bij de onderstaande gegevens is geen rekening gehouden met de geschenkbonnen.

Figuur 4: Omzet van de Kapstok



De Kapstok is meer dan een tweedehandswinkel van kledij en accessoires. Zo kon je De Kapstok terugvinden op verschillende evenementen in 2019 in de gemeente Kortenberg met een creatieve activiteit.

Een van deze activiteiten vond plaats op de jaarlijkse kerstmarkt van het Welzijnshuis. Op de kerstmarkt kon iedereen die wou een (foute) kersttrui maken aan de stand van De Kapstok. Al het benodigde materiaal was hier dan ook voor aanwezig zelf de truien kwamen uit De Kapstok. De daaropvolgende week konden de mensen die langskwamen in De Kapstok stemmen op hen favoriete trui. De winners kregen een cadeaubon van De Kapstok uiteraard.



### 1.1.3 Lokale adviescommissie (LAC)

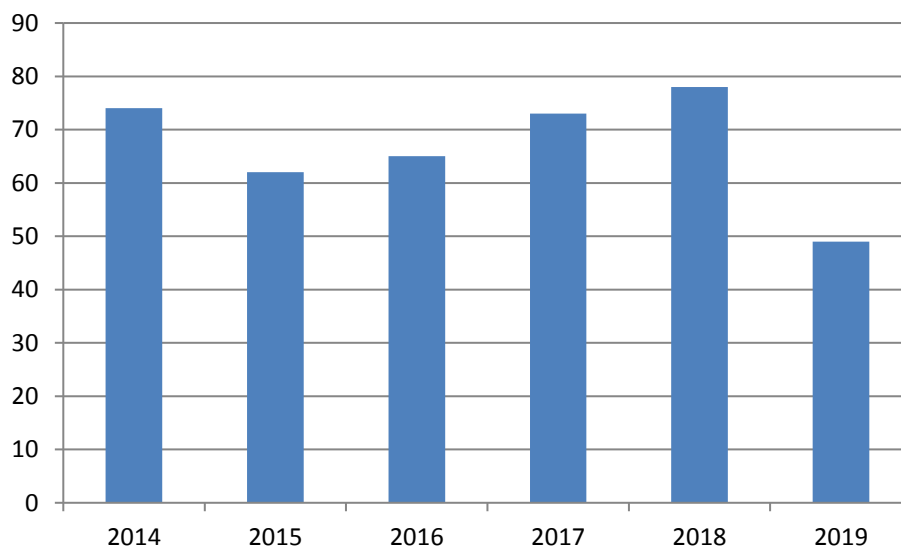
Het LAC is opgericht als een bemiddelaar tussen sociale distributeur Fluvius en de cliënt.

#### 1.1.3.1 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 2019 was er 4 keer een bijeenkomst van het LAC. Het aantal besproken dossiers daalde van 78 in 2018 naar 49 in 2019.

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



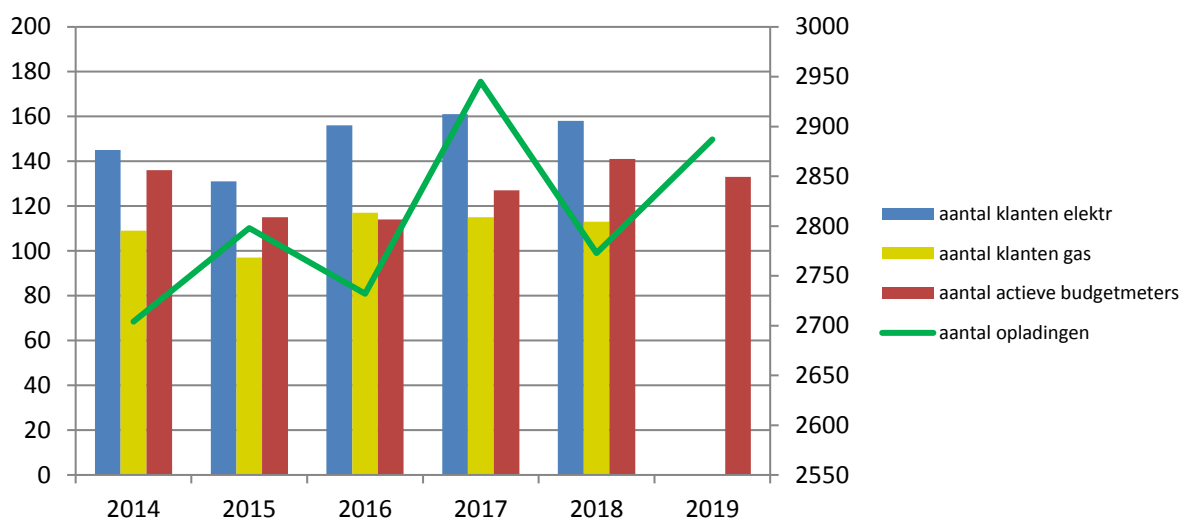
#### 1.1.3.2 Oplaadpunt voor budgetmeters

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 Fluvius, het aantal actieve budgetmeters en het aantal opladingen



Het aantal actieve budgetmeters is gedaald van 141 in 2018 naar 133 in 2019, maar het aantal opladingen is gestegen tegenover vorig jaar. (we ontvangen geen gegevens meer aangaande het aantal klanten).

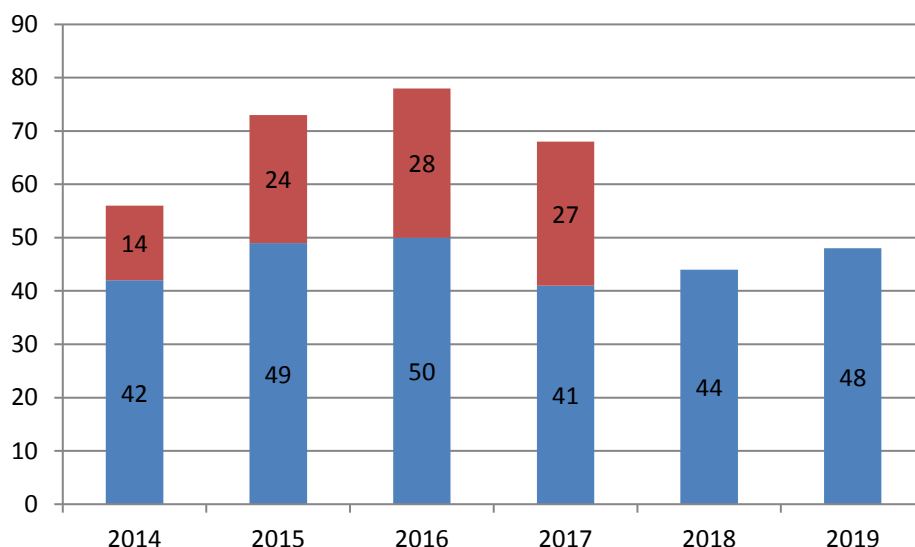
Het Welzijnshuis ontvangt jaarlijks een vergoeding van Fluvius voor het oplaadpunt en het aantal opladingen.

### 1.1.3.3 LAC Water

Voorheen was er een opsplitsing in VMW en IWVB, maar deze gingen samen in De Watergroep.

In 2019 waren er 2 bijeenkomsten met de Watergroep. Er is een lichte stijging van 44 dossiers in 2018 naar 48 in 2019.

Figuur 7: Evolutie van het aantal dossiers op LAC Water



## 1.1.4 Huis van het kind Kortenberg

### 1.1.4.1 Partners samenbrengen en zorgen voor uitwisseling

In 2018 kwamen alle bestaande en nieuwe partners samen in een Breed Overleg. In 2018 kon het Huis van het Kind Kortenberg rekenen op 43 partners, in 2019 waren er dat er 54.

Deze partners zijn opgedeeld in verschillende domeinen:

- Hulp en steun
- Kinderopvang
- Vrije Tijd
- Onderwijs
- Ouder- en gezinsverenigingen

Elk van deze gebieden vertegenwoordigen een kleur. Die kleuren zorgen ervoor dat het Huis van het Kind een gekleurd bos is, net zoals de engagementsverklaring het zegt, die al deze partners ondertekend hebben. Om voor allé kinderen van Kortenberg een goede kindertijd te bezorgen.

### 1.1.4.2 Werkgroepen creëren en samenbrengen

In 2018 werden 3 werkgroepen gecreëerd en vorm gegeven.

- **Werkgroep kansarmoede** : In 2019 kwam deze 3 keer bij elkaar.
- **Werkgroep LOK** : is een nieuwe werkgroep dat sinds 2019 onder de koepel van Huis van het Kind hoort. Deze kwam in 2019 2 keer samen. De focus werd hier voornamelijk gelegd op een nieuwe samenwerking alsook het maken van een reglement.
- **Breed overleg** : deze kwam in 2019 2 keer samen. Het platform waar al de partners binnen het Huis van het Kind elkaar ontmoeten en uitwisseling centraal staat.
- **Werkgroep activiteiten** : werd gecreëerd in 2019 naar aanleiding van Breed overleg om een gezamenlijke activiteit te organiseren. De concrete uitwerking van deze activiteit is voorzien in 2020.

### 1.1.4.3 Sensibiliseren van de partners rond kansarmoede

Het Welzijnshuis voorzag zowel in 2018 als in 2019 een budget voor het sensibiliseren van de partners van het Huis van het Kind rond het thema kansarmoede.

Het is de werkgroep kansarmoede die hier het initiatief in nam.

Aangezien het organiseren van een vorming voor al de partners van het Huis van het Kind toch wel enige organisatie vraagt, zijn deze gespreid over verschillende jaren. In 2019 kwam de Bib Kortenberg aan de buurt die 2 voormiddagen ondergedompeld werd in het thema.

Daarnaast kregen de ouderraden van de scholen alsook de gezinsbond de kans om een vormingsavond mee te pikken.

Beide vormingsmomenten werden verzorgd door de samenwerkingspartner Cedes vzw.



#### 1.1.4.4 Week van de opvoeding

Elk jaar is er in mei in heel Vlaanderen de week van de opvoeding. In 2019 onder het motto: “Opvoeden, dat doe je samen!” Ook in Kortenberg werden tal van activiteiten voor (groot)ouders en kinderen georganiseerd door het HUIS VAN HET KIND Kortenberg in samenwerking met al de partners van het Huis van het Kind Kortenberg:

- Een vormingsaanvond van CM en bibliotheek Kortenberg voor (groot)ouders: “Tijd, de heilige graal. Tijd is de heilige graal waar iedereen naar op zoek is. Hoe maak je tijd? Hoe vind je tijd?” Doorheen de sessie toonde Eva Brumagne aan dat focussen op wat voor jou essentieel is en loslaten wat ballast is, je op weg zet om die tijd te vinden.
- Een vormingsaanvond van kinderdagverblijf 't Kapoentje en de kinderclub Octopus voor ouders en kindbegeleiders “Succesvol Democratisch Opvoeden”. Jürgen Peeters (auteur van “Kinderen zijn geen puppy's. De kracht van zelfsturing in opvoeding”) nam zijn publiek mee in hoe discipline en een goede relatie met kinderen hand in hand kunnen gaan.
- Een speelmarkt voor kinderen en hun (groot)ouders, georganiseerd door het Huis van het Kind Kortenberg en zijn partners. Groot en klein konden zich uitleven op verschillende spelen. Zo waren er volksspelen, springkastelen, eendjes om te vissen en zoveel meer. Elk kind kreeg een speelkaart waarop zoveel mogelijk stempels verzameld werden door te spelen. Hoe meer kinderen speelden, hoe meer stempels ze verdienden. Deze stempels gaven achteraf recht op een leuke beloning. Een drankje en snack waren ook verkrijgbaar.





### 1.1.4.5 De Kubus

“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. Per klasje zijn er 8 kinderen (2 klasjes voor De Regenboog).

*Figuur 8: Overzicht KUBUS-ondersteuning van scholen*

schooljaar 2017-2018	
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
schooljaar 2018-2019	
GBS De Regenboog 1 <sup>ste</sup> en 2 <sup>de</sup> leerjaar	maandag en donderdag, van 15.30 tot 17 u
Hertog Jan	vrijdag van 16u tot 17u
schooljaar 2019-2020	
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

Op het einde van elk schooljaar werden zowel de leerlingen, ouders, grootouders alsook de vrijwilligers in de bloemen gezet. Er werd een leuke activiteit aangeboden waar de leerlingen en de vrijwilligers nog een laatste keer voor de zomervakantie tijd met elkaar doorbrengen. Deze prachtige namiddag werd afgesloten met een receptie waar het Kubusdiploma werd overhandigd samen met een geschenk voor tijdens de zomervakantie.

### 1.1.4.6 Sintfeest

In 2019 zag het Sintfeest er helemaal anders uit!

In 2019 sloegen het Huis van het Kind Kortenberg en de gemeentelijke dienst Vrijetijd de handen in elkaar om ervoor te zorgen dat allé kinderen in Kortenberg een Sintfeest om niet te vergeten konden beleven. En dit was een succes. Op 08/12/2019 kwamen er maar liefst 340 kinderen naar de grote zaal in Colomba waar er enerzijds de uitzwaai van Sinterklaas een gegeven was maar anderzijds ook veel randanimatie aanwezig was zoals grimstanden, ballonplooiers, volksspelen, fotoboot,...

Elk kind kon ook nog een bezoekje brengen bij de Sint samen met zijn 2 zwarte pieten. Daar kregen ze nog elk een reuze snoepzak als aandenken van deze mooie dag.

Daarnaast heeft het Huis van het Kind samen met de Kiwanies een extra geschenk aan huis gebracht bij de kinderen waarvan de ouders in begeleiding zijn bij de sociale dienst. De medewerker van het Huis van het Kind en de Kiwanis werd vergezeld door Sinterklaas en zijn zwarte piet. Wat waren de kinderen toch blij om deze Heilige man te mogen ontmoeten bij hen thuis.



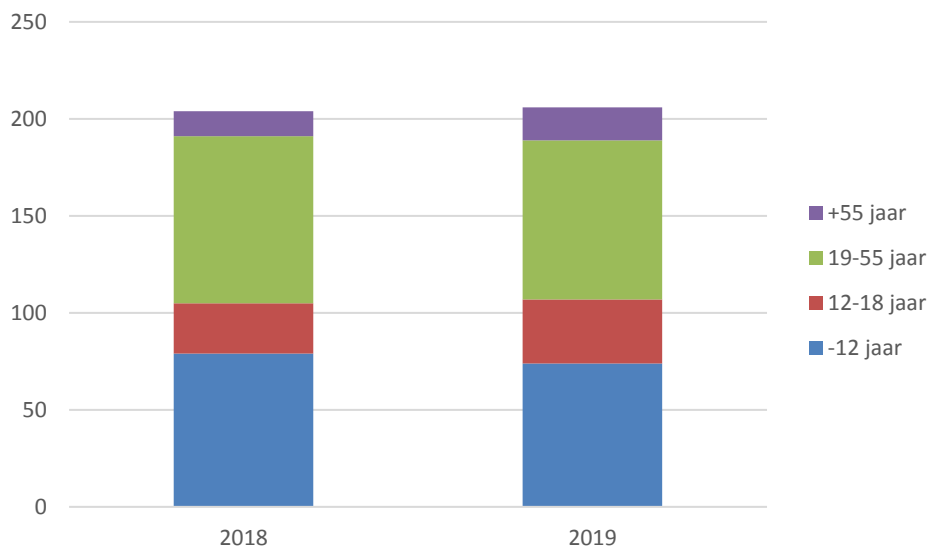
## 1.1.5 Drempels verlagen in vrije tijd

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

### 1.1.5.1 Vrijetijdspas

Sinds 1 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 afgesproken<sup>1</sup>

Figuur 9: Aantal personen per leeftijdscategorie in gezinnen met een aanvaarde vrijetijdspas



<sup>1</sup> 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 is 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 Kortenbergsche 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.

### 1.1.5.2 Uitstap

Jaarlijks organiseert het Welzijnshuis samen met de gemeentelijke dienst vrijetijd een uitstap. Om op deze manier de doelgroep van de sociale dienst kennis te laten maken met het bredere vrijetijdsaanbod.

In 2019 ging deze uitstap naar Tervuren waar er een bezoek werd gebracht aan het vernieuwde museum van Afrika en dit werd vooraf gegaan met een mooie wandeling in het park van Tervuren. Natuurlijk kon voor de kinderen een bezoek aan de speeltuin niet ontbreken. Nadien werd er samen gegeten in de Foyer De Warandepoort.



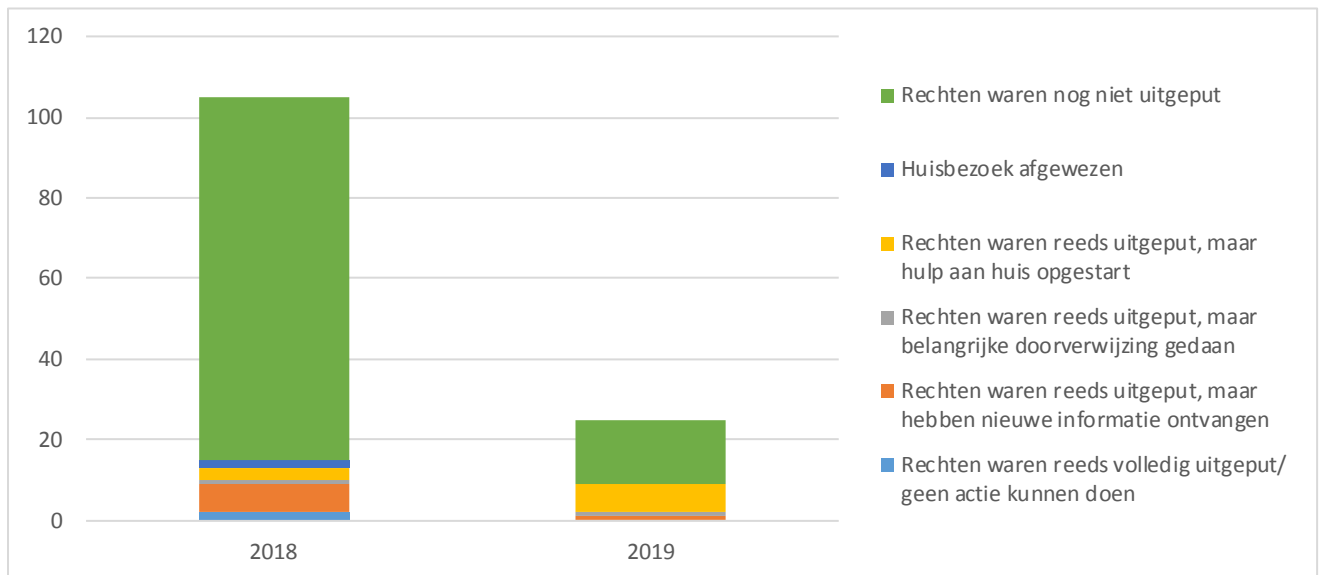


### 1.1.6 Outreachend werk

Dit is een initiatief in het kader van het project armoedebestrijding, strijd tegen onderbescherming.

Er werd in 2019 door de outreachend werkster van het Welzijnshuis een rechtenuitputting en integraal huisbezoek gedaan bij 25 inwoners van Kortenberg.

*Figuur 10: Outreachend werk – overzicht van de acties*



Daarnaast werd er bij 16 (van de 25) inwoners bijkomende hulp aan huis opgestart.

In de meeste gevallen was het recht op verhoogde tegemoetkoming (en de bijhorende voordelen zoals sociale correctief Diftar, sociaal telefoontarief,...) niet uitgeput. Ook waren er veel inwoners niet op de hoogte van het recht op de Vlaamse zorgpremie en de gemeentelijke mantelzorgpremie. In de meeste gevallen moesten er meerdere huisbezoeken gebeuren alvorens de rechten volledig uitgeput werden.

➔ De rechten die veelal nog niet waren uitgeput:

- 1) recht op verhoogde tegemoetkoming
- 2) Vlaamse zorgverzekering
- 3) gemeentelijke mantelzorgpremie

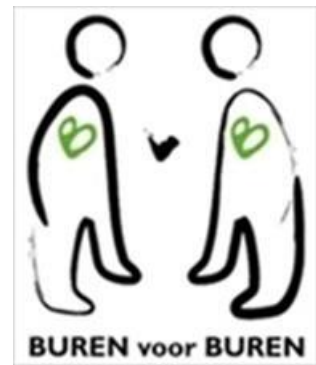
➔ De diensten die het vaakst opgestart werden tijdens de huisbezoeken 90+:

- 1) poetshulp
- 2) personalarms via Wit-Gele kruis
- 3) maaltijden aan huis

In de toekomst hopen we dat het werken rond rechtenuitputting (werken rond onderbescherming) integraal wordt gemaakt. Dat elke medewerker van het Welzijnshuis meer oog zal hebben voor het werken rond onderbescherming.

### 1.1.7 Buren voor buren

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



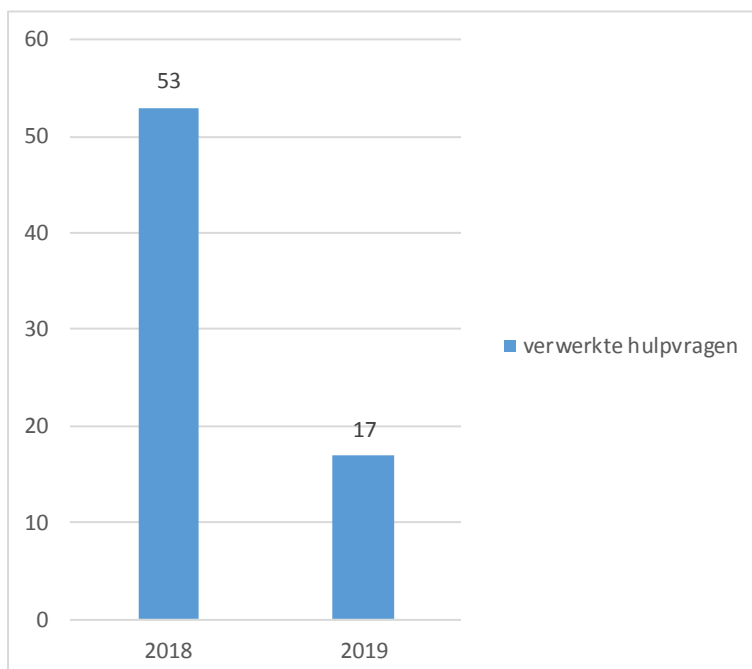
De vrijwilligers van Buren voor buren brengen eenzame en/of hulpbehoevende inwoners van Kortenberg een bezoekje en bieden kleine praktische hulp in en om het huis. Afhankelijk van de wensen en noden van de inwoners nemen de vrijwilligers verschillende taken (tijdelijk) op: eenzame inwoners gezelschap 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.

Er werden 17 hulpvragen van Buren voor Buren verwerkt en behandeld in 2019. De meeste hulpvragen waren éénmalig, maar er zijn ook verschillende hulpvragen waarbij een vrijwilliger wekelijks op bezoek gaat bij eenzame inwoners en waar er ondertussen een hechte vertrouwensband is ontstaan.

In 2020 zal er een evaluatie plaatsvinden van het project Buren voor buren en zal gekeken worden op welke manier er een synergie kan gecreëerd worden met de oprichting van sociale BIN's.

*Figuur 11: Evolutie van aantal behandelde hulpvragen van Buren voor Buren*



De daling is te wijten aan personeelstekort en andere taken die dringender waren. Er werden bepaalde knipperlichten van het outreachend werken op on hold gezet waardoor minder inwoners werden toegeleid naar de diensten van het Welzijnshuis. Daarnaast kon er ook minder promo gemaakt worden rond het project Buren voor buren.

## Verjaardagbezoekjes 90+

Daarnaast worden in het kader van Buren voor burens 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 wordt 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.

In 2019 werden er 139 bezoeken gebracht aan de 90+ door vrijwilligers van Buren voor burens. De bevragingen die daarmee gepaard gaan tonen:

- Alleen/samenwonend:
  - 21 inwoners woonden in bij hun eigen kind (voornl. is dit het gezin van de dochter)
  - 56 inwoners woonden alleen
  - 62 inwoners woonden nog met hun partner samen
- Hulp(vraag):
  - 39 inwoners doen beroep op professionele thuiszorgdiensten.
  - Van de 139 inwoners die een bezoekje kregen gaven 9 inwoners aan geen hulp te krijgen en ook geen hulp nodig te hebben.
  - De overige inwoners krijgen al hulp van kinderen, kleinkinderen, burens,....
  - Bij 31 inwoners werd er een hulpvraag door de vrijwilliger gedetecteerd en was er nog bijkomende actie door de maatschappelijk werker vereist (opstart maaltijden aan huis, persoonlijk alarmsysteem, ..).

Overige bevindingen:

De verjaardagsbezoekjes worden erg prijs gesteld door de inwoners. Ze vinden het een fijn initiatief. Sommige inwoners hebben reeds een vertrouwensband gekregen met de vrijwilliger en kijken uit naar het bezoekje (in de mate van het mogelijke wordt er getracht om steeds dezelfde vrijwilliger met dezelfde inwoner te koppelen).

De vrijwilligers zelf gaven ook aan dat de verjaardagsbezoekjes een waardevol initiatief zijn. Ze vinden het aangenaam om te doen en ervaren de bezoekjes als erg zinvol en verrijkend.

### 1.1.8 De kerstmarkt met een warm en sociaal hart

De Kerstmarkt in december stond dit jaar in teken van drie goede doelen uit Kortenberg, gekozen door het bestuur: **Samana** versterkt chronische zieken en hun mantelzorgers, het **Dirkfonds** en **Stefanie's Rozen Fonds** ondersteunen onderzoek naar respectievelijk hartafwijkingen bij jongeren en zeldzame lymfomen.

De inwoners bepaalden de verdeling van de opbrengst: 50%-25%-25%. Men kon op twee manieren stemmen : digitaal en via een invulstrookje. De stembussen konden ze terugvinden aan de snelbalie van het AC, uitbalie in de Bib en in het dienstencentrum Berkenhof.

De bevolking werd gesensibiliseerd om te stemmen via de facebookpagina van de gemeente Kortenberg, promofilmmpjes van het goede doel zelf, een artikel in zoeklicht november 2019,

een stand op de wekelijkse markt in Kortenbergh, ... Het stemmen kon tot maandag 18/11/2019.

De stemmen werden geteld :

	Online	Stembussen	Totaal	% stemmen
Samana	136	179	<b>315</b>	43
Dirkfonds	267	15	<b>282</b>	38
Stefanie's Rozen Fonds	101	45	<b>143</b>	19
Totaal	504	239	<b>743</b>	

Conclusie :

- Samana = 50 % van de opbrengst van de kerstmarkt
- Dirkfonds = 25% van de opbrengst van de kerstmarkt
- Stefanie's Rozen Fonds = 25% van de opbrengst van de kerstmarkt

Op de kerstmarkt zelf waren maar liefst 56 standen die er mede voor zorgden dat het Dr. Dewalsplein werd omgetoverd tot een volwaardige kerstmarkt. de standhouders waren zowel sociale organisaties als ook de lokale handelaars.

Uiteraard was ook de doortocht van de lichtjesstoet een zeer groot succes.

De opbrengst komt uit 3 verschillende kanalen :

- Collectebussen : tijdens de kerstmarkt kreeg elke standhouder een collectebus. Er werd de boodschap gegeven om deze zichtbaar in hun stand te plaatsen zodanig dat het voor de bezoeker nogmaals duidelijk werd gemaakt dat deze kerstmarkt in het teken stond van deze drie goede doelen Daarnaast werd er gevraagd om hun opbrengst op het einde van de kerstmarkt hierin te deponeren en deze werd op het einde opgehaald of overhandigd aan de onthaalstand. De sociale organisaties dienden minimaal de helft van hun opbrengst te doneren aan het goede doel. De zelfstandige zaken mochten zelf bepalen of zij al dan niet iets extra schonken aan het goede doel. In totaal werd er een bedrag van **6.041,86 euro** ingezameld via de collectebussen
- Standgeld voor de zelfstandige : aan de zelfstandige zaken werd er gevraagd om een bijdrage te leveren van 100 euro aan de kerstmarkt. Deze 100 euro werd gesplitst in 75 euro integraal naar het goede doel en 25 euro bijdrage aan de kosten gemaakt voor de kerstmarkt. Deze zaken zullen een fiscaal attest mogen ontvangen vanuit onze dienst voor hun bijdrage van 75 euro. In totaal werd er een bedrag van **450 euro** geschonken door de bijdrage via standgeld.
- Bonnetjes vanuit de sociale dienst : De sociale dienst krijgt jaarlijks een subsidie vanuit de POD om kansengroepen te stimuleren deel te nemen aan het sociaal en cultureel leven. De standhouders werden hiervan per schrijven en mondeling geïnformeerd op de kerstmarkt zelf. Deze bonnetjes konden geschonken worden via de collectebus aan het goede doel of gevraagd worden om deze te storten aan de organisatie/zaak. Dit was goed voor een bedrag van **219 euro**

In totaal is er een bedrag van 6.710,86 euro ingezameld voor de drie goede doelen !

Concreet betekent dit de volgende verdeling :

	<u>Bedrag cheque</u>
Samana	3.355,43 euro
Dirkfonds	1.677,72 euro
Stefanie's Rozen Fonds	1.677,72 euro
Totaal	6.710,86 euro





### 1.1.9 Boost vzw

Boost vzw werd in 2017 opgericht opdat kansengroepen participatief kunnen deelnemen aan overlegmomenten die hen ook aanbelangen.

In 2019 waren er participatieve bijeenkomsten in de eerste jaahelft maar er werden geen registratiegegevens van bijgehouden door personeelsverloop.

### 1.1.10 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 2019 beschikte Welzijnshuis Kortenberg over **10 plaatsen** (bedden) in het Lokaal Opvanginitiatief. Van januari 2019 tot augustus 2019 was er tijdelijke uitbreiding toegekend voor de Vogelenzangstraat. Er woonde toen een koppel met een jong kindje en de moeder van de man kwam erbij wonen na goedkeuring van Fedasil.

In november 2019 nam een gezin van 6 personen zijn intrek in de Zavelstraat. Dat is 1 persoon minder dan de vooropgestelde capaciteit.

Locatie	Aantal plaatsen
Vogelenzangstraat 102	3 (+ 1)
Zavelstraat 109	7 (-1)
Totaal	10

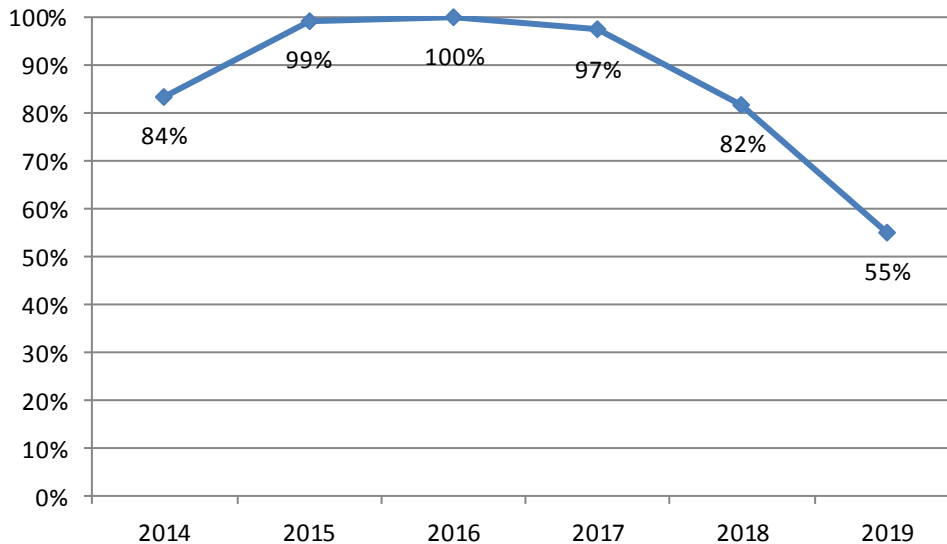


## Wijzigingen in bewoners van het LOI in de loop van 2019

In 2019 verlieten 2 gezinnen het LOI omdat zij erkend werden. Er werden in totaal 4 verschillende gezinnen opgevangen.

In de Zavelstraat was er een leegstand van ongeveer vijf maanden door werkzaamheden na een waterlek. Dit verklaart de lage bezettingsgraad van 55%.

Figuur 12: Evolutie van de globale bezettingsgraad van het LOI



### 1.1.11 Project Wegwijs

Het project Wegwijs is gegroeid vanuit een noodzaak om nieuwkomers met een vreemde origine in de gemeente “wegwijs” te maken. De vrijwilligers helpen de nieuwkomers door hen een eerste keer te begeleiden naar de huisarts, de winkel, de post, de bus, ... of ze geven uitleg over het sorteren van afval, de wekelijkse markt op donderdag, de gemeentelijke diensten,...

In 2019 waren er 6 vrijwilligers actief aan de slag. Zij boden een helpende hand bij 7 verschillende gezinnen, zowel binnen het lokaal opvang initiatief als erbuiten. De gezinnen die niet in het LOI verblijven zijn vrijwel altijd ex-LOI gezinnen die zich binnen onze gemeente hebben kunnen vestigen.

De gepresteerde uren per vrijwilliger variëren sterk. We zouden gemiddeld kunnen zeggen dat elke vrijwilliger ongeveer 2u per week tijd besteedt aan het project Wegwijs.

Per trimester is er ook een wegwijs vergadering waarbij de vrijwilligers samen komen met de maatschappelijk werker.

### 1.1.12 Project Huiswijs

Het project Huiswijs werd in 2018 opgestart omdat de huisvestingsproblematiek steeds sterker naar boven komt binnen het cliënteel van het Welzijnshuis.

In 2019 waren er binnen het project Huiswijs drie vrijwilligsters actief. Er werd geopteerd om een beurtrol te handhaven waarbinnen er telkens twee vrijwilligsters op dinsdagnamiddag (13 – 16u) aanwezig kunnen zijn, dit naargelang beschikbaarheid van de vrijwilligsters. In 2019 konden cliënten tijdens 30 weken van de 52 weken beroep doen op het aanbod huiswijs. Er vonden in totaal 125 cliëntencontacten plaats i.f.v. van dit project.

Driemaandelijks vindt er ook een vergadering tussen de vrijwilligsters en de maatschappelijk werkster plaats.

### 1.1.13 Eindejaar voor de cliënten van de sociale dienst

Tijdens de feestperiode slagen de sociale dienst en de Lions Club Kortenberg de handen in elkaar om de personen uit kwetsbare situaties een extraatje te geven tijdens deze speciale periode.

Ook in 2019 maakte de Lions Club Kortenberg kerstpakketten voor deze personen. De sociale dienst zorgde dat deze zeker bij de juiste personen terecht kwamen.

Naar aanleiding van de kerstperiode en nieuwjaar werden al de cliënten van de sociale dienst tevens uitgenodigd voor een gezellig samenzijn met een uitgebreide feestmaaltijd. Ook hier kunnen we rekenen op de helpende handen van de Lions Club Kortenberg.





## 1.2 Financiële steun

### 1.2.1 Leefloon

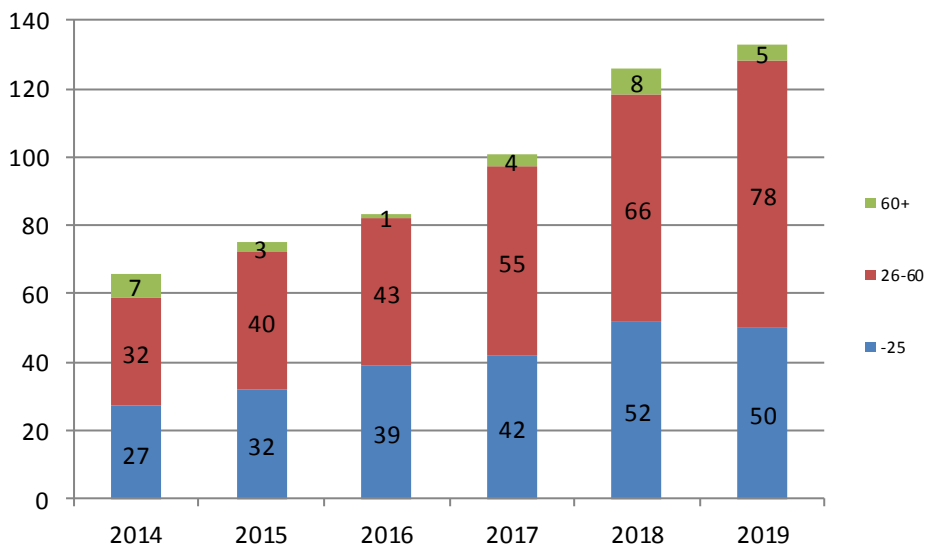
In 2019 waren er 133 leefloon-“gezinnen”, (een significante stijging t.o.v. 126 in 2018).



De stijging is niet aan één oorzaak toe te schrijven. Zowel in de leeftijdscategorie tot 25 jaar als bij ouderen neemt het aantal toe. Er kwamen meer schoolverlaters bij, maar ook mensen die na ontslag geen nieuwe job vonden en die door een wijziging in de werkloosheidssteun plots zonder uitkering vielen; meer erkende vluchtelingen hebben steun nodig en ook een stijgend aantal leerlingen aan middelbare school en hoger onderwijs redden het niet zonder leefloon.

In de leeftijdscategorie tot 25 jaar kan opgemerkt worden dat de VDAB de beroepsinschakelingsuitkeringen in de tijd beperkt, waardoor deze mensen terugvallen op het leefloon. Daarnaast zijn er ook veel meer cliënten die voorschotten vragen voor andere vervangingsuitkeringen in afwachting dat hun dossier daar – al dan niet - in orde komt.

*Figuur 13: Evolutie verdeling over de leeftijdscategorieën van de leefloners*



38 % 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 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.

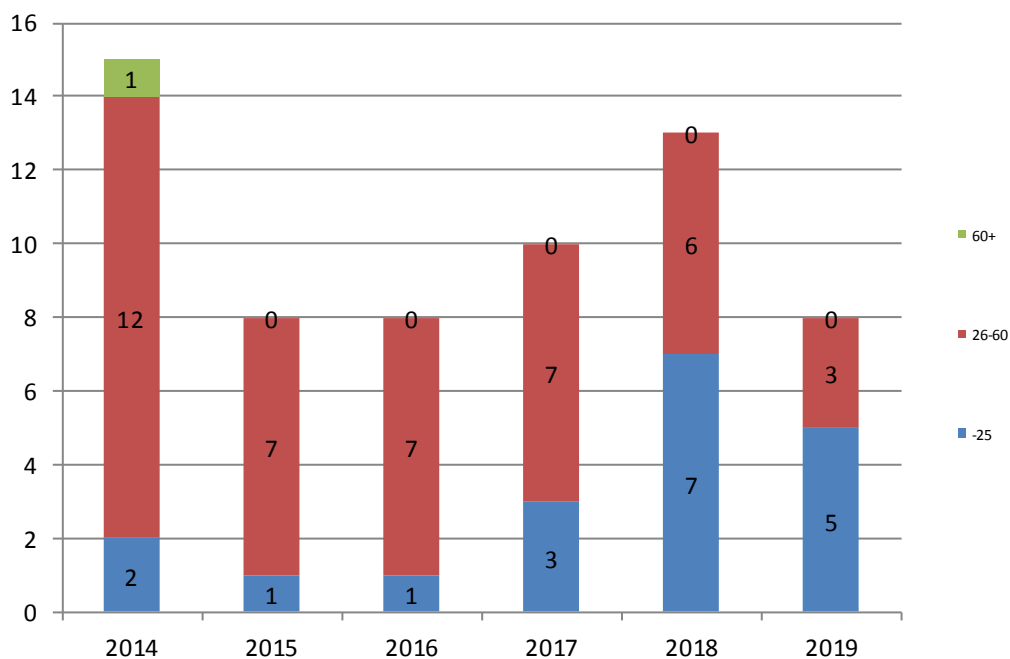
Het is een traject dat op maat wordt gemaakt met als doel een zelfredzaam bestaan te kunnen leiden. Het GPMI voorziet hierin een stappenplan, een leidraad met handvaten om elke doelstelling van een levensdomein concreter te maken en zodoende realiseerbaar.

## 1.2.2 Verzoekers om internationale bescherming en “geregulariseerden”

Er werden 8 dossiers geteld in 2019, een daling ten opzichte van 2018.

Nieuwe verzoekers om internationale bescherming 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. In sommige gevallen hebben cliënten geen recht op leefloon omwille van het statuut maar hebben ze wel recht op een equivalent aan het leefloon.

*Figuur 14: Evolutie van de verdeling over de verschillende leeftijdscategorieën bij de verzoekers om internationale bescherming*

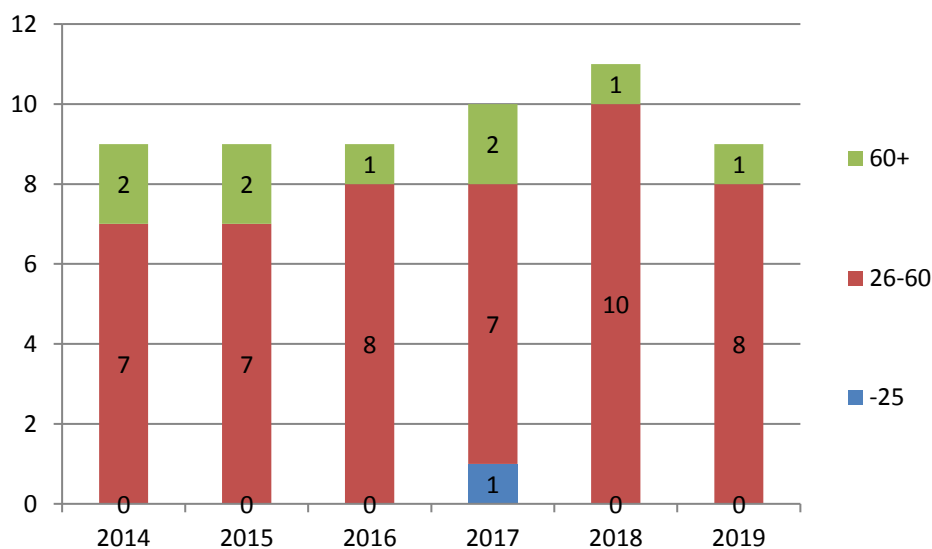


### 1.2.3 Maandelijks bijkomende financiële steun<sup>2</sup>

Sommige cliënten hebben onvoldoende financiële middelen om al hun vaste kosten te betalen. Zij kunnen dan een aanvraag indienen om een maandelijkse bijkomende financiële steun te ontvangen volgens een richtingsbarema dat berekend werd door onze sociale dienst. Er wordt dan een sociaal en financieel onderzoek gedaan. Dit betekent dat er wordt nagegaan of zij al hun rechten op inkomsten hebben uitgeput. Als daarna blijkt dat zij over onvoldoende bestaansmiddelen beschikken om een menswaardig leven te leiden kan er een bijkomende financiële steun toegekend worden.

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

*Figuur 15: 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 (daling van 11 naar 9 dossiers). De meeste dossiers bevinden zich in de leeftijds categorie tussen 26 en 60 jaar.

<sup>2</sup> 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, ...

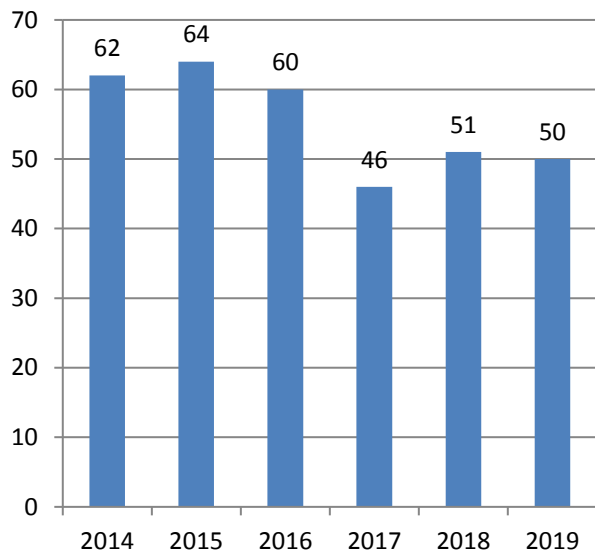
Deze steunverlening wordt berekend op basis van het richtingsbarema dat opgenomen werd in de “princiële gedragslijnen”, die opgesteld zijn door het Welzijnshuis Kortenberg en jaarlijks geëvalueerd worden en indien nodig bijgesteld.

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

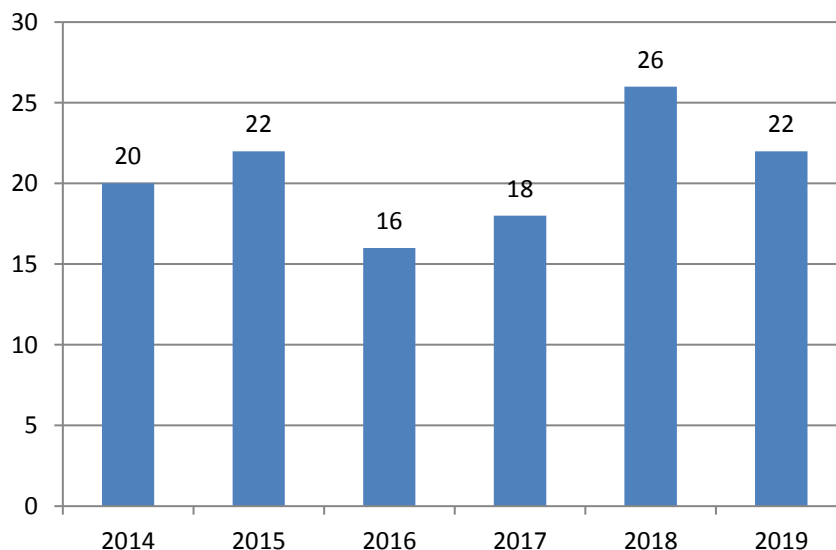
Figuur 16: Evolutie van het aantal toegekende verwarmingstoelages



Het aantal toegekende verwarmingstoelagen is in 2019 stabiel ten opzichte van 2018 en na de opmerkelijke daling in 2017 omwille van een verstrenging van de regelgeving.

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

Figuur 17: 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.

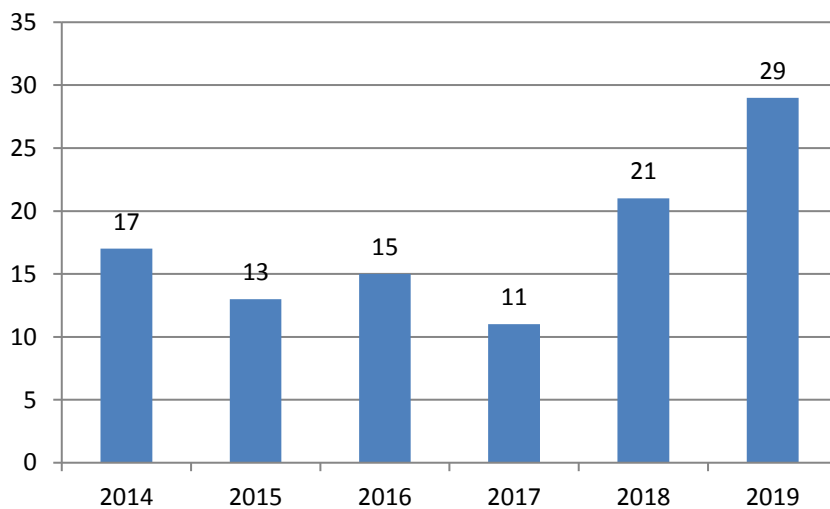
In 2019 had het Welzijnshuis recht op 2.522 euro en heeft het 22 gezinnen met deze extra middelen financieel kunnen helpen.

### 1.2.6 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 18: Evolutie van het aantal cliënten die gebruik maken van subsidie kinderarmoede*



In 2019 had het Welzijnshuis recht op 3.544 euro en hiervan ontvingen in Kortenberg 29 gezinnen deze ondersteuning voor een totaal bedrag van 3.544 euro. Er is zowel bij het aantal gezinnen dat kan geholpen worden als bij het te besteden bedrag (van 2.627 naar 3.544) een stijging geweest in 2019.

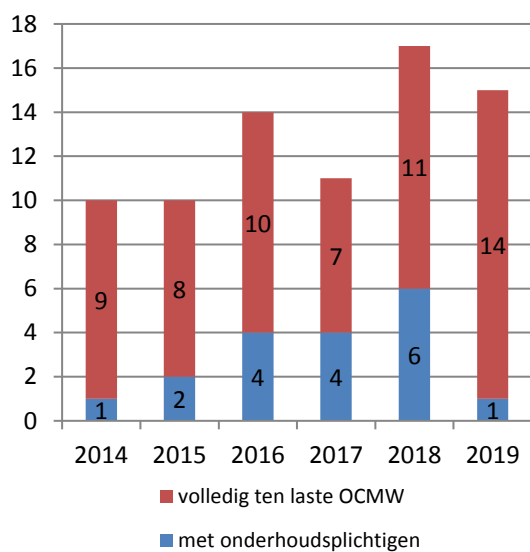
## 1.2.7 Verblijfskosten in woonzorgcentra (wzc)

Het aantal cliënten ten laste van het Welzijnshuis is in 2019 gedaald van 17 naar 15. Er zijn een aantal mensen overleden, maar in de plaats zijn er wel nieuwe dossiers gekomen.

Van de 17 cliëntsystemen is er slechts 1 met een tussenkomst vanwege onderhoudsplichtigen. De verklaring hiervoor ligt in het feit dat een aantal van de kinderen van de bejaarden hun inkomsten zijn gedaald doordat zij op pensioen zijn gegaan.

Andere verklaring van het feit dat er geen onderhoudsplichtigen zijn, zijn de bejaarden die geen kinderen hebben ofwel indien er al verscheidene jaren geen contact meer is van de kinderen met hun bejaarde vader of moeder.

*Figuur 19: Evolutie van het aantal dossiers voor bewoners WZC waarbij het Welzijnshuis tussenkwam in de kosten*



Er waren ook 4 dossiers waar er wel een betalingsverbintenis werd afgeleverd maar er geen betalingen zijn gebeurd. Die facturen worden integraal betaald aan het woonzorgcentrum met de beschikbare gelden en inkomsten van de bejaarde persoon. Die zijn niet meegeteld in de bovenstaande grafiek.

## 2 Dienst schuldbemiddeling<sup>3</sup>

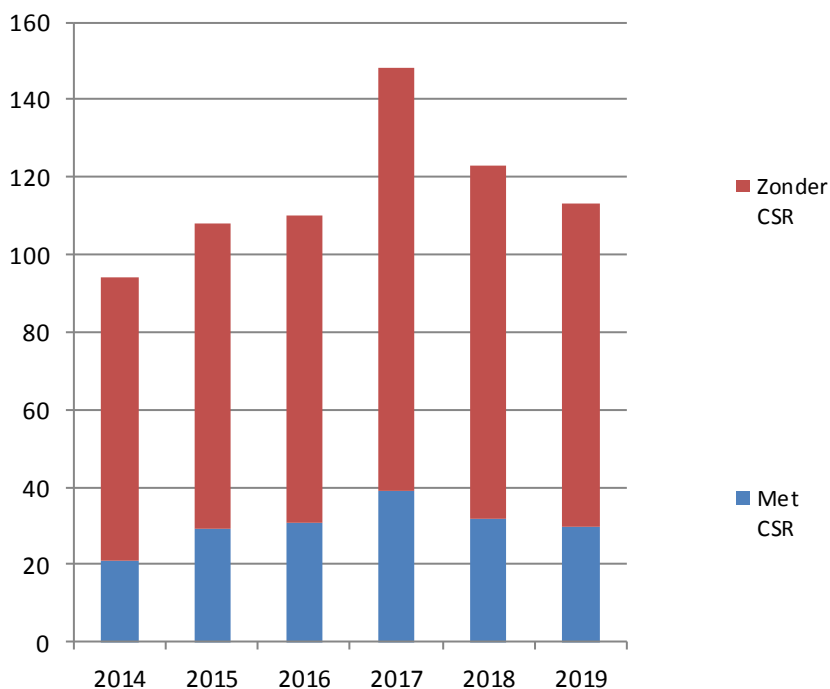
In 2015 werden de eerste stappen gezet naar een samenwerking met het CAW BIZ-project (Budget in zicht) en werd er gestart met het aanbieden van budgetplanners van het Vlaams Centrum Schuldenlast. In 2016 kreeg deze samenwerking concreter vorm door een groepswerking te organiseren waaraan gemiddeld een 6-tal personen deelnamen gedurende 8 sessies. Deze groepswerking werd geëvalueerd in het voorjaar van 2017. In het najaar van 2019 zou er opnieuw een groepswerking georganiseerd worden, maar die werd uiteindelijk verplaatst naar het najaar van 2020.

Er werden door het CAW ook individuele trajecten aan huis opgestart in het kader van de afbouw van budgetbeheer. Deze lopen nog steeds door, voor sommige cliënten worden ze afgerond en soms worden er nieuwe begeleidingen opgestart.

In 2019 waren er 5 individuele trajecten nazorg vanuit CAW lopende waarvan er 3 werden afgerond, de 2 andere zijn nog steeds in verdere nazorg.

In 2019 waren er 34 lopende budgetbegeleidingen (geen budgetbeheren), er is geen specifieke registratie van opstart of afronding in 2019.

*Figuur 20: Evolutie van de aard van budgetbegeleiding met en zonder collectieve schuldenregeling*



In 2019 zet de daling van 2018 zich verder door maar minder uitgesproken..

Een echte verklaring is hier niet onmiddellijk voor te vinden.

<sup>3</sup> 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

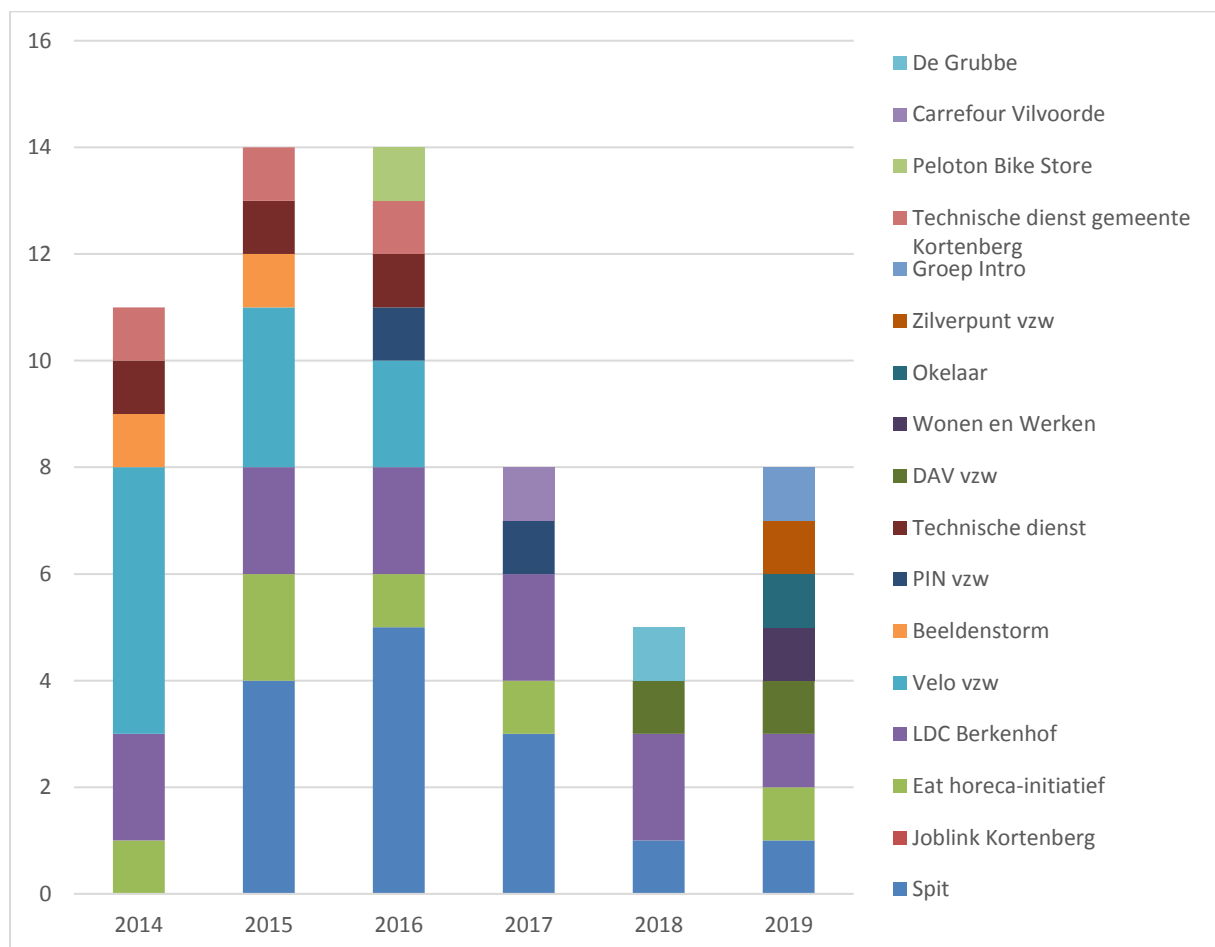
#### 3.1 Art. 60 §7 van de OCMW-wet

Het Welzijnshuis had in 2019 een samenwerking met:

- Spit vzw
- Eat horeca initiatief
- Lokaal Dienstencentrum Berkenhof
- DAV vzw
- Wonen en Werken
- Okelaar
- Zilverpunt vzw
- Groep Intro

In 2019 is er een vooruitgang van het aantal tewerkstellingen van 5 naar 8

*Figuur 21: Evolutie van het aantal tewerkstellingen art.60§7 en de plaats van tewerkstelling*



Het Welzijnshuis had in 2019 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).

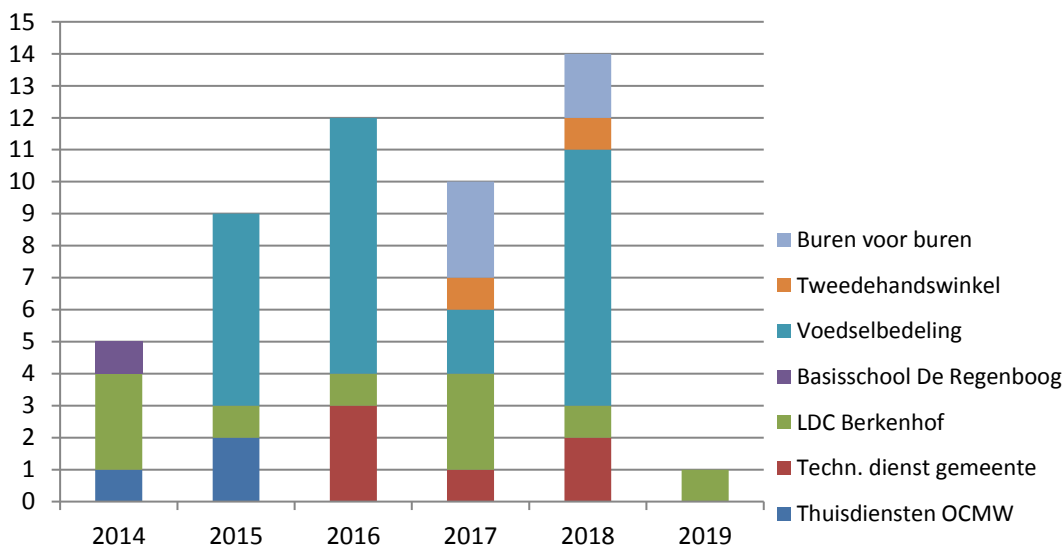
In totaal waren er 8 tewerkstellingen art.60§7. Er werden doorheen het jaar 2019 vier tewerkstellingen opgestart. Twee tewerkstellingen werden positief beëindigd. Zij hebben voldoende arbeidsdagen opgebouwd en hebben competenties ontwikkeld voor de reguliere arbeidsmarkt. Eén werd vroegtijdig stopgezet in wederzijds overleg. 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 2019 deed zij 21 begeleidingen. Per dag kan zij maximum 12 personen zien. Gemiddeld duurt een begeleiding 3 maanden (in geval van wekelijkse begeleiding).

### 3.2 Vrijwilligerswerk voor verzoekers van internationale bescherming of leefloners

In 2019 werd slechts 1 cliënt als vrijwilliger ingeschakeld bij ons dienstencentrum Berkenhof. Enkele vrijwilligers die de voorbije jaren regelmatig kwamen helpen, verhuisden uit de gemeente Kortenberg of konden werk vinden op de reguliere arbeidsmarkt. Hierdoor zakte het aantal vrijwilligers enorm.

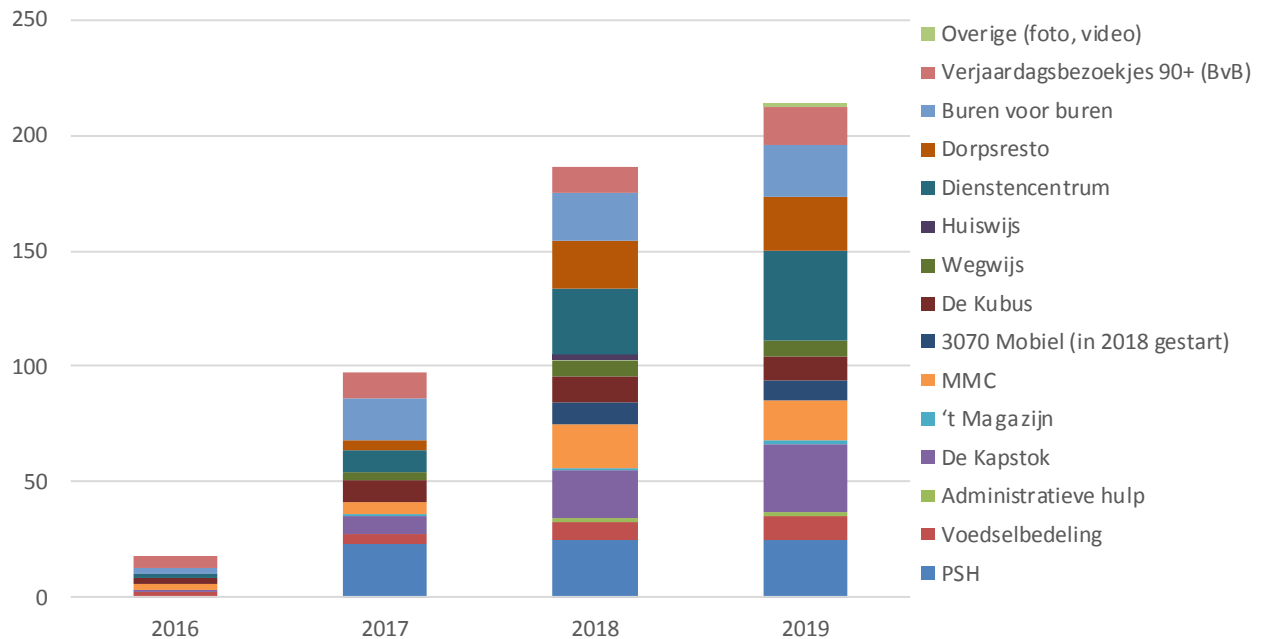
*Figuur 22: Evolutie van het aantal cliënten die als vrijwilliger tewerkgesteld worden*



## 4 Vrijwilligerswerking

In 2019 zijn er 42 nieuwe vrijwilligers aangemeld en gestart. Momenteel zijn er 158 vrijwilligers actief in het Welzijnshuis. Er zijn veel vrijwilligers die meer dan één taak op zich nemen. Hierbij de cijfers:

Figuur 23: Evolutie van de verdeling van de vrijwilligers per dienst

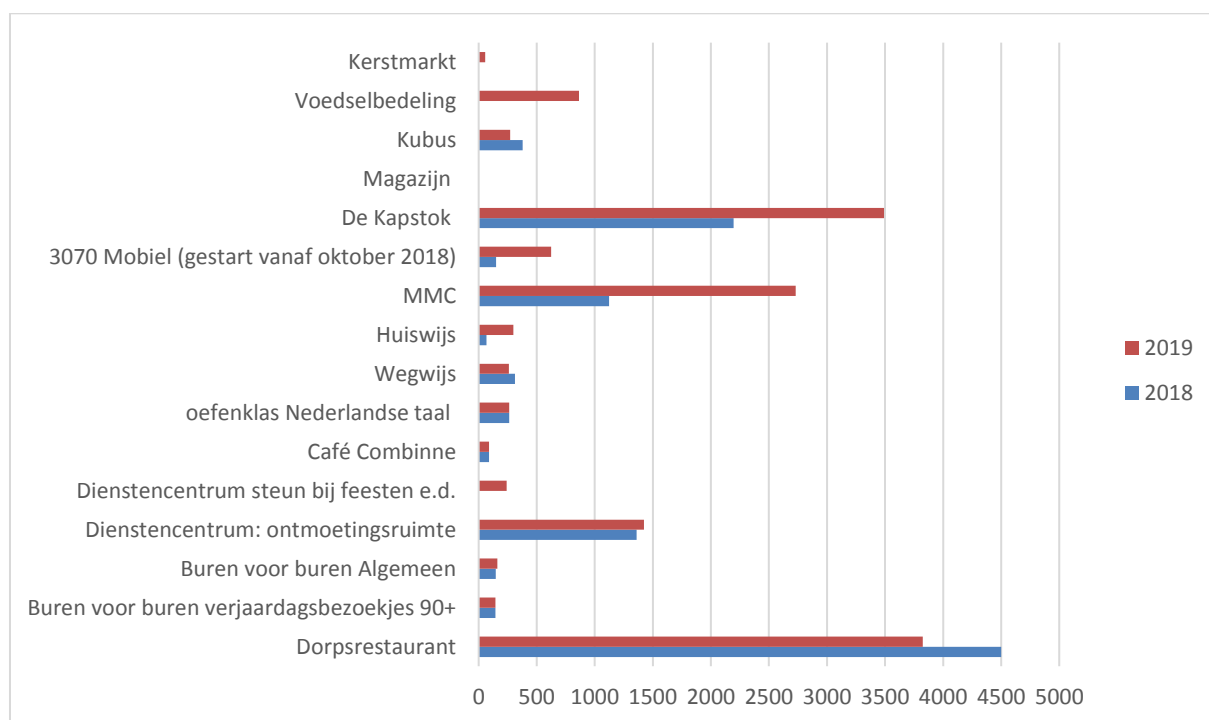


Er werden via verschillende rekruteringskanalen oproepen gedaan voor vrijwilligers (via zoeklicht, folders, vacaturedatabanken, standje op de warmste kerstmarkt, vrijwilligerscafé, via ambassadeurs....).

Het vrijwilligersaantal kent opnieuw een stijgende lijn en de vrijwilligers worden individueel vanaf het eerste contact met het Welzijnshuis intensief begeleid.

In 2020 zal dit traject verder uitgebouwd worden en zal het vrijwilligersbeleid ook geëvalueerd worden. Daarnaast zal het vrijwilligersbeleid van het Welzijnshuis afgestemd worden op het vrijwilligersbeleid van de gemeente.

Figuur 24: Evolutie van de verdeling van het gepresteerd aantal uren vrijwilligerswerk per dienst



## De werkgroep vrijwilligersbeleid

De werkgroep kwam in 2019 op regelmatige basis samen

### Waardering

Van 23 februari tot 3 maart 2019 heeft de Week van de Vrijwilliger plaatsgevonden. Het thema was “Vrijwilliger, je bent een supertalent!”, dat werd uitgedragen via verschillende kanalen:

Banner in de e-mailhandtekening van de medewerkers van het Welzijnshuis :  
 Sociale media Zoeklicht ; vrijwilligersfeest



Op 29 maart 2019 vond het jaarlijks vrijwilligersfeest voor de vrijwilliger samen met zijn/haar partner in het thema 'Vrijwilliger, u bent een supertalent'. Er werd een Heldenpad voor hen gemaakt (vanaf de parking Colomba naar de feestzaal) en ze werden feestelijk ontvangen in de Oude Abdij van Kortenberg. Het werd een gezellige avond waarbij interactie en ontmoeting centraal stond.





Beste vrijwilligen

Hartelijk dank voor uw inzet als vrijwilliger bij het Welzijnshuis!  
Uw bijdrage draagt heldenkracht in zich!

Daarom bent u en uw partner van harte welkom op ons Jaarlijks bedankingsfeest in het thema 'Vrijwilliger, U bent een supertalent!' op vrijdag 29/03/2019 in de Oude Abdij.

U wordt vanaf 18u00 verwacht op de parking van de Colomba (Winggaardstraat 1, 3070 Kortenberg). Volg het zichtbare 'heldenpad' naar uw feestlocatie. Na de receptie kan u genieten van lekker eten en een gezellige avond.

Gelieve u ten laatste in te schrijven tegen 15/03/2019 bij uw verantwoordelijke of bevestig uw inschrijving via [vrijwilligers@kortenberg.be](mailto:vrijwilligers@kortenberg.be)

P.S.: Voor de minder mobiele helden is er een shuttledienst voorzien vanaf de parking van de Colomba.

Hopelijk tot dan!

Feestelijke groetjes  
Het Welzijnshuisteam



## **Vormingsaanbod**

De vrijwilligers zetten zich actief in voor het Welzijnshuis en zonder hen zouden vele projecten van het Welzijnshuis niet kunnen voortbestaan. Daarom wordt er ook veel belang gehecht aan een goede begeleiding en het aanbieden van vormingen.

De volgende vormingen werden voor vrijwilligers georganiseerd in 2019:

- 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)
- veiligheidsonthaal voor de vrijwilligers: eenmaal in het voorjaar en éénmaal in het najaar (overdag), gegeven door InterLeuven.
- Vorming omtrent feedback en communicatie onderling en naar klanten toe (specifiek voor de vrijwilligers van de Kapstok)

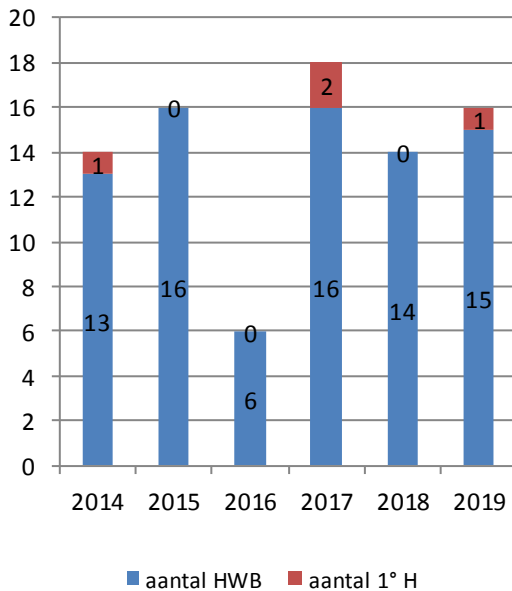
## **Vrijwilligerscafé (tijdens de ‘week van de armoede’)**

Op maandag 18 november 2019 vond het vrijwilligerscafé plaats in de ontmoetingsruimte van het Dienstencentrum.

## 5 Huisvesting

### 5.1 Tussenkomst in huur en huurwaarborg

Figuur 25: Evolutie van het aantal toegekende huurwaarborgen en eerste maand huur



Ook in 2019 blijft de betaalbaarheid van de woningen en de toegankelijkheid voor onze cliënten een heikel punt. De noodzaak aan extra financiële ondersteuning blijft.

### 5.2 Doorgangswoning (noodwoning)

Een doorgangswoning biedt een noodoplossing voor inwoners van Kortenberg waarvoor elk alternatief van huisvesting is uitgeput. Dit betekent dat inwoners niet meer terecht kunnen in hun eigen woning (door dreigende uithuiszetting of dakloosheid), niet tijdelijk kunnen inwonen bij anderen en niet terecht kunnen in crisisopvang.



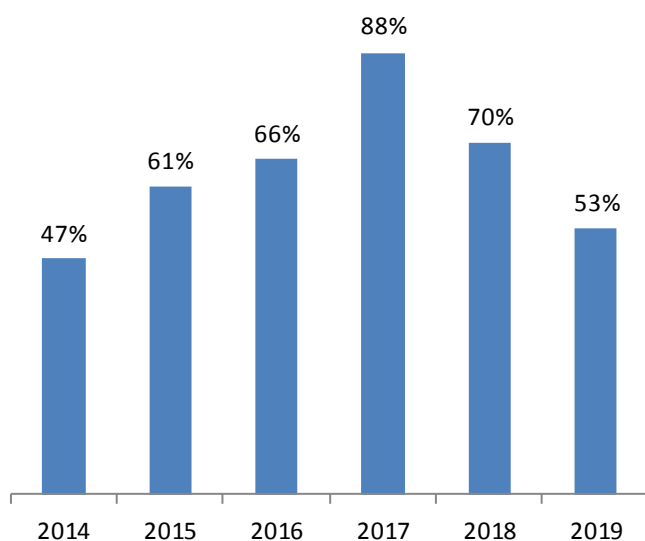
Kwerpebaan 362 (links) en 358 (rechts)

Er wordt een verblijf van 4 maanden binnen de noodopvang toegekend, de huurprijs betreft 1/3<sup>de</sup> van het inkomen. Deze periode kan mogelijks verlengd worden voor een termijn van opnieuw 4 maanden mits een verhoging van de huurprijs met 20%. Tijdens het verblijf wordt er met de bewoner(s) een hulpverleningstraject rond het zoeken naar permanente huisvesting opgemaakt en doorlopen. Bewoners kunnen alsook beroep doen op het vrijwilligersproject Huiswijs.

In 2019 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 26: Evolutie van de bezettingsgraad van de doorgangswoning (noodopvang)



De gemiddelde verblijfsduur van de 3 bewoners die in 2019 een noodwoning van het Welzijnshuis verlieten, bedroeg ongeveer 6 maanden, waarbij er een grote variatie is (10 dagen, een klein half jaar en ruim 1 jaar).

### 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 ter beschikking 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.

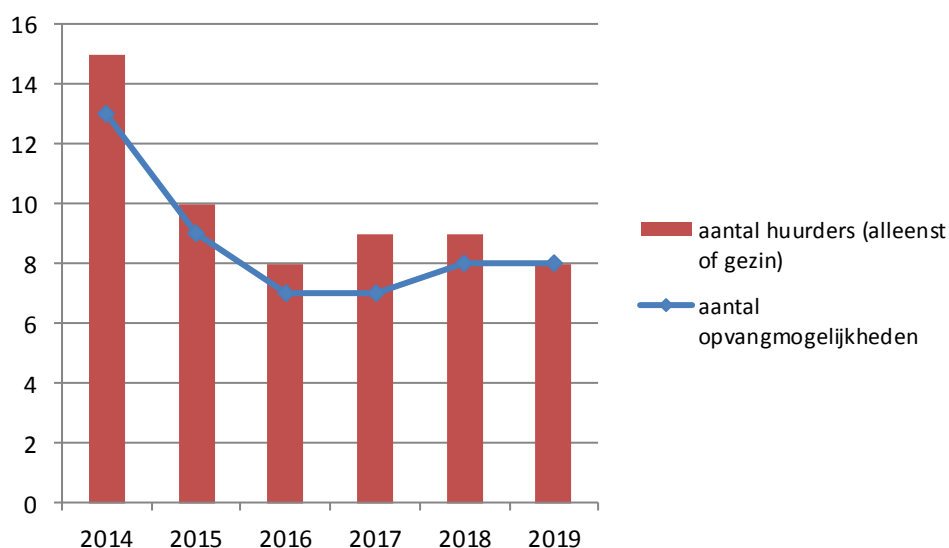
**Bij de gemeenschappelijke opvangwoningen** wordt een strikte begeleiding noodzakelijk. Gezien de samenwoning en de verschillende levenssituaties van de bewoners is het noodzakelijk dat het huishoudelijk reglement door de bewoners wordt nageleefd.

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

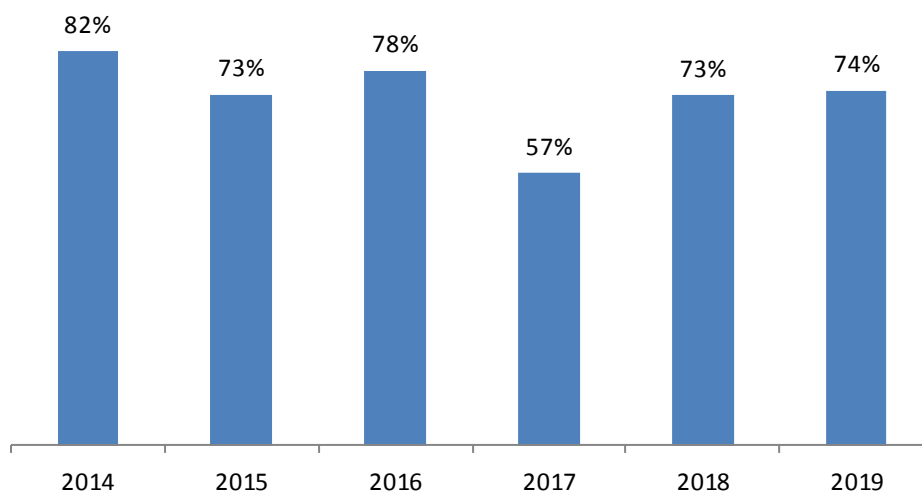
In 2019 beheerde het Welzijnshuis 8 verschillende opvangwoonegelegenheden.

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 huis met 3 slaapkamers
Leuvensesteenweg 342	Individuele woning	1 huis met tuin met 4 slaapkamers
Leuvensesteenweg 344	Individuele woning	1 huis met tuin met 4 slaapkamers

Figuur 27: Evolutie van het aantal opvangwoningen en van het aantal cliënten daarin



Figuur 28: Evolutie van de bezetting in de opvangwoningen





## 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 2019**

In 2019 werden de zekeringkasten in alle woningen vernieuwd en gekeurd.

## 6 Juridische dienst

Sinds 2016 wordt de juridische dienstverlening georganiseerd vanuit IGO.

### 6.1 Eerstelijnsadvies door juristen van IGO

In 2019 werd de dienstverlening, net zoals de voorgaande jaren sinds 2016, 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.

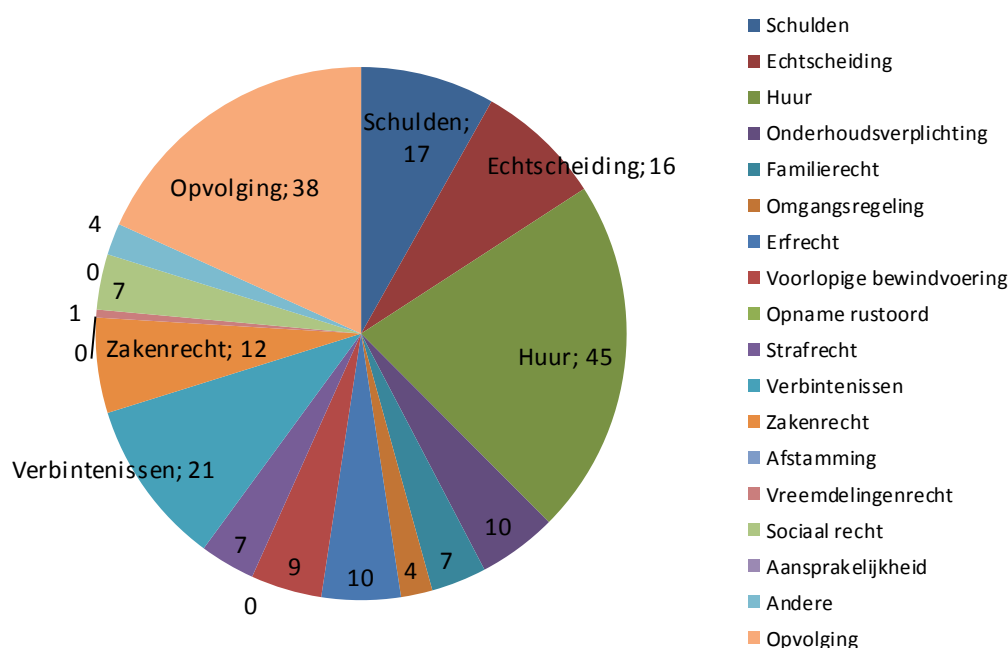
Men kan bij de jurist terecht voor eerstelijns advies over rechten als huurder en verhuurder, onderhoudsrechten en –plichten, huwelijks- en echtscheidingsrecht, koopovereenkomsten en andere contracten,... Indien nodig wordt er doorverwezen.

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.

Het aantal vragen van de bevolking is significant gestegen tot 208 in 2019 (t.o.v. 189 in 2018), dit is het hoogste aantal ooit.

Er is bij de bevolking een stijgende vraag naar laagdrempelige en gratis juridische informatie. Bij blijvende stijging van de vragen dient er overwogen te worden om het aanbod uit te breiden ofwel om te werken met wachtlijsten.

*Figuur 29: Verdeling van de vragen van burgers per rechtsdomein*



Over de problematiek van huur zijn er de 3 laatste jaren steeds de meeste vragen zijn geweest.

In verhouding meer dan de andere rechtstakken omdat zowel de eigenaars als de huurders informatie komen vragen.

De eigenaars vragen meestal informatie wat ze kunnen doen als hun huurder niet betaalt, en hoe ze de huurder kunnen buitenzetten (informatie over de procedure voor de Vrederechter); huurders vragen meestal informatie over welke actie ze kunnen ondernemen als hun appartement niet in orde is of gebreken heeft, en de verhuurder doet er niets aan. Af en toe vragen ze ook informatie over hoe ze kunnen opzeggen.

De tweede materie die het meest voorkomt in de statistiek, is de opvolging. Dit is elke keer als de jurist iemand voor de 2e keer ziet ivm hetzelfde probleem. Dit kan zijn omdat zij het antwoord niet meteen weet, en iets moet opzoeken, of omdat zij iets moet voorbereiden dat ze niet meteen kan afwerken (een briefje of mailtje schrijven voor de cliënt, informatie opvragen bij een derde persoon of instantie,...).

Opvolging gaat over alle materies die verder nog voorkomen in de statistiek.

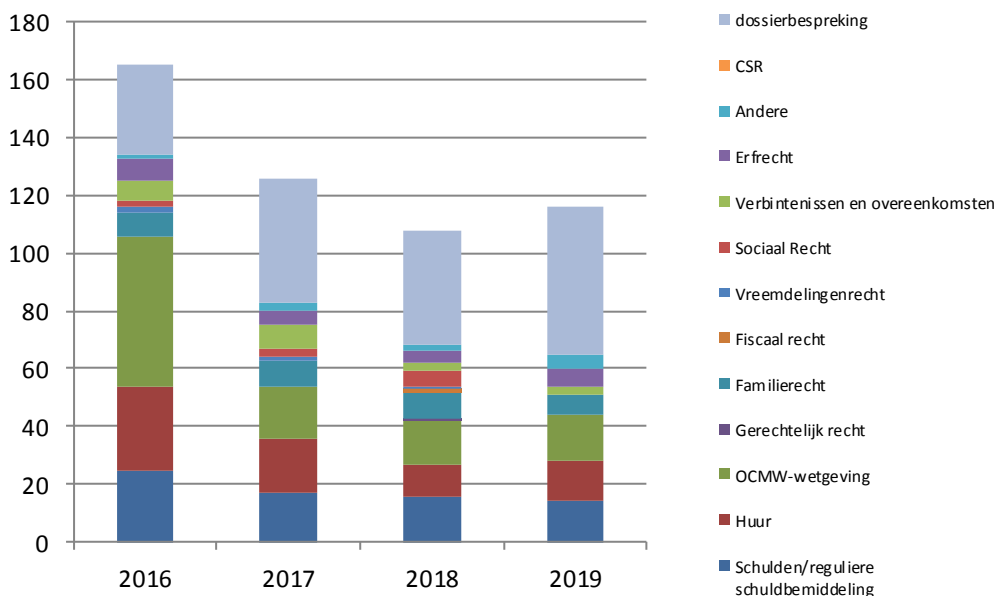
## 6.2 Eerstelijnsadvies door advocaten door Bureau voor Juridische Bijstand

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 juriste van IGO

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

Figuur 30: Evolutie van de interne vragen per rechtsdomein (aantallen)





2016 was een uitzonderlijk piekjaar voor interne vragen, omdat het Welzijnshuis in 2015 veel zonder jurist gezeten heeft.

In 2017-2018 verhuisde de jurist van een lokaal op de sociale dienst naar een lokaal op de gelijkvloers achter het onthaal. Het lijkt erop dat de jurist even wat minder zichtbaar was voor de sociale dienst, en minder gemakkelijk bereikbaar.

In 2019 kwam het aantal vragen en adviezen opnieuw op ongeveer hetzelfde niveau als in 2017.

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.

Tenslotte kan ook nog worden opgemerkt dat het aantal dossierbesprekingen gestegen is van 40 besprekingen in 2018 naar 51 in 2019. Dit heeft te maken met het feit dat meer en meer cliënten te maken krijgen met complexe situaties. Een dossierbespreking (waarin meerdere uiteenlopende juridische vragen worden behandeld en besproken) wordt slechts één keer geteld. Moesten de uiteenlopende juridische vragen apart worden geteld, zou de interne adviesverlening in aantal fors toegenomen zijn.

#### **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.

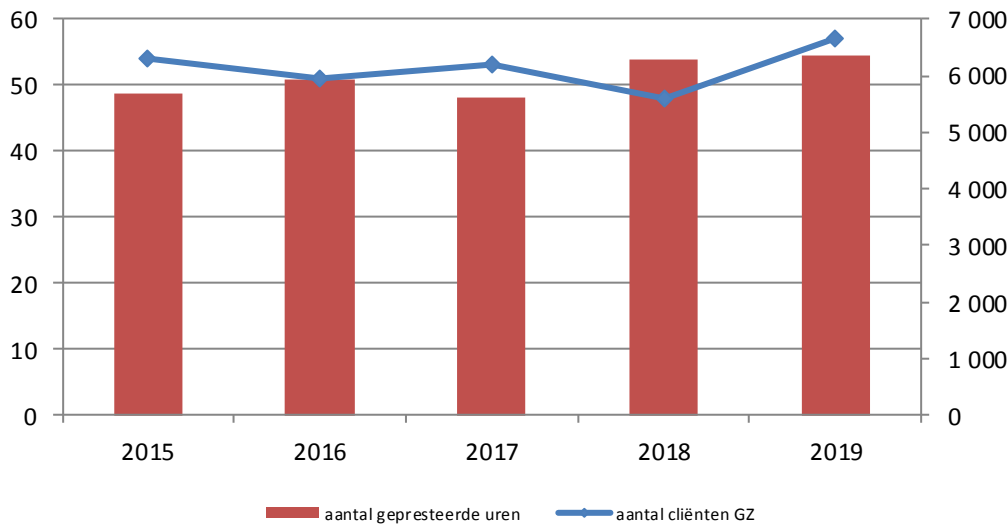
De jurist bereidt het dossier voor, stelt eventueel conclusies ten behoeve van de rechtbank op, en bepleit de zaak op de rechtbank te Leuven.

jaar	1e aanleg	vrederecht	arbeidsrechtbank	hof van beroep
2014		1	12	0
2015				
2016		2	4	0
2017		5	5	0
2018	2	0	3	2
2019	1	1	3	0

## 7 Thuisdiensten

### 7.1 Gezinszorg

Figuur 31: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren gezinszorg



T.a.v. 2018 zien we dat het aantal klanten binnen de dienst gezinszorg is toegenomen daar waar de gepresteerde uren quasi gelijk zijn gebleven. In de praktijk betekent dit dat er meer prestaties werden uitgevoerd maar van kortere duur.

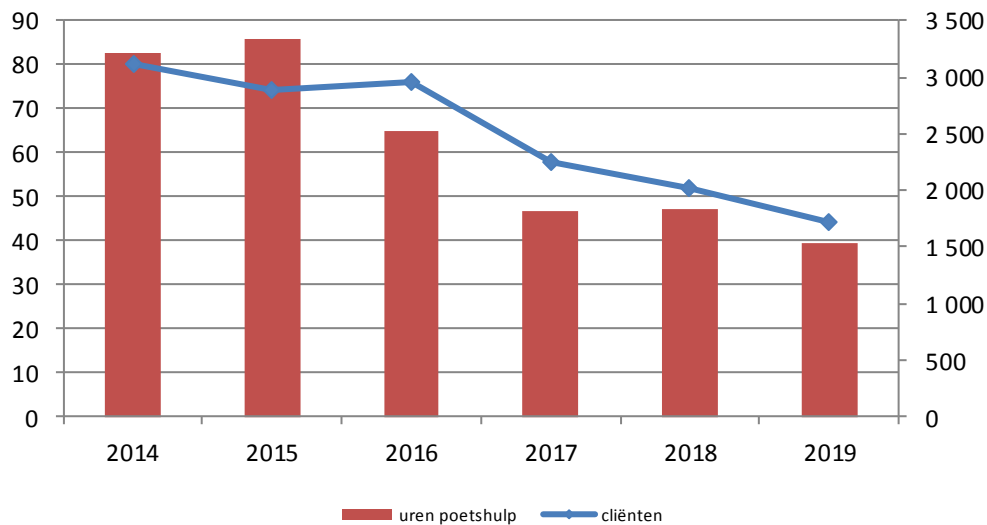
#### Samenwerking met een partner

Sedert 1 januari 2017 heeft het Welzijnshuis een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met OCMW Herent. Dit om te voldoen aan de minimumnorm van 10 VTE verzorgenden. Sinds 1 januari 2019 werken beide besturen onder eenzelfde erkenningsnummer voor de dienst gezinszorg (DG 333). De werking van beide diensten dient verder op mekaar te worden afgestemd. Omwille van het celhoofd dat wegviel eind 2018 en niet vervangen geraakte in 2019 heeft deze afstemming vertraging opgelopen. Dit proces loopt nog verder in 2020.



## 7.2 Poetshulp en “aanvullende logistieke” poetshulp

Figuur 32: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren poetshulp

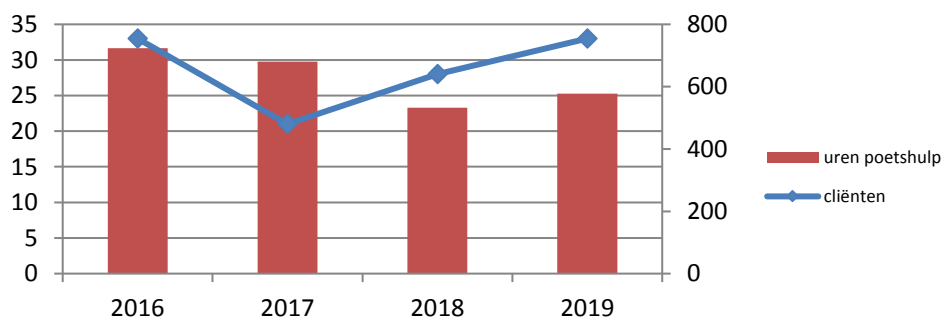


In vergelijking met 2018 was er in 2019 een daling van zowel het aantal cliënten als van het aantal gepresteerde uren.

Normaal zijn er binnen deze dienst 2 VTE schoonmaaksters, in de zomer is er echter één van beiden weggevallen en zij werd niet vervangen.

De aanvullende logistieke poetshulp wordt gesubsidieerd door de Vlaamse overheid waar dat niet het geval is voor de “gewone” poetshulp.

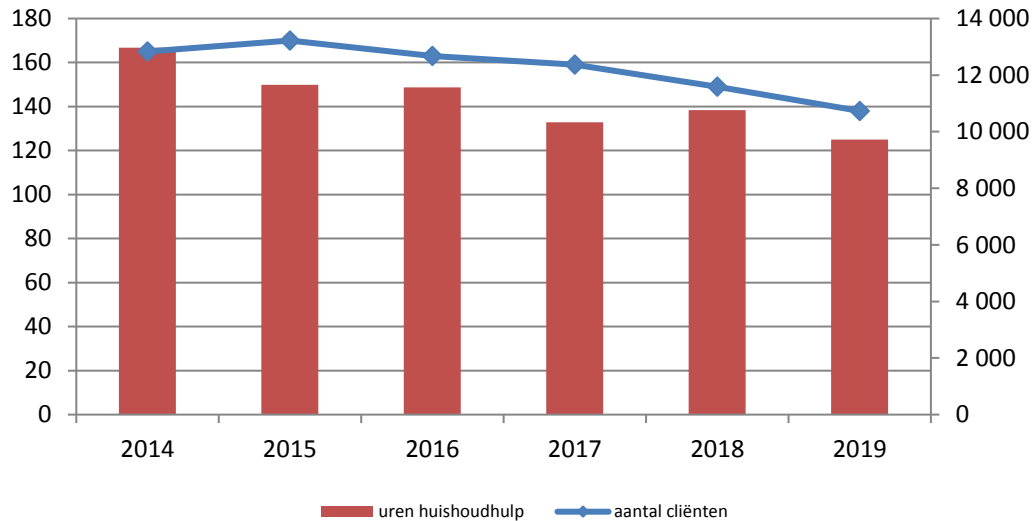
Figuur 33: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren logistieke aanvullende poetshulp



Ten opzichte van 2018 werden er in 2019 lichtjes meer uren aanvullende logistieke poetshulp gepresteerd bij ook een groter aantal cliënten.

### 7.3 Huishoudhulp en tijdelijke dringende hulp

Figuur 34: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren huishoudhulp



Zowel het aantal cliënten als het aantal uren is licht gedaald. De verklaring hiervoor ligt bij een verdubbeling van de afwezigheden bij het personeel door een aantal langdurige afwezigheden en een moederschapsrust.

Daarnaast kan gemeld worden dat de tijdelijke en dringende poetshulp, die ook door de huishoudhulpen gepresteerd wordt, ongeveer op hetzelfde niveau blijft. We merken dat er een vraag blijft bestaan naar deze dienstverlening. De voornaamste redenen voor opstart tijdelijke dringende poetshulp is terugkeer na een ziekenhuisopname. In 2019 werden er 8 klanten in dit systeem geholpen.

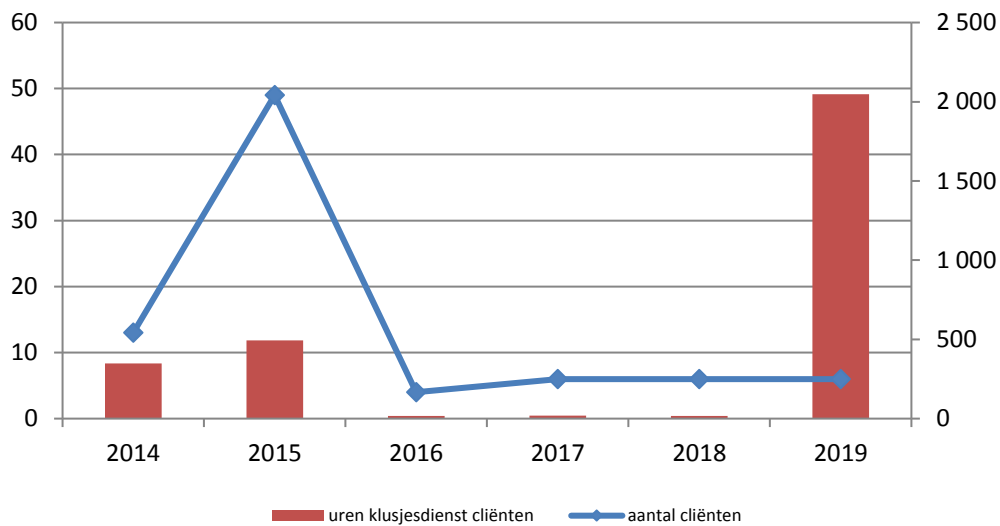


## 7.4 Klusjesdienst

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. Deze beslissing is nog steeds van kracht. Enkel indien er een aanvraag komt van iemand die reeds gekend is bij het welzijnshuis, kan de klusjesdienst dit opnemen.

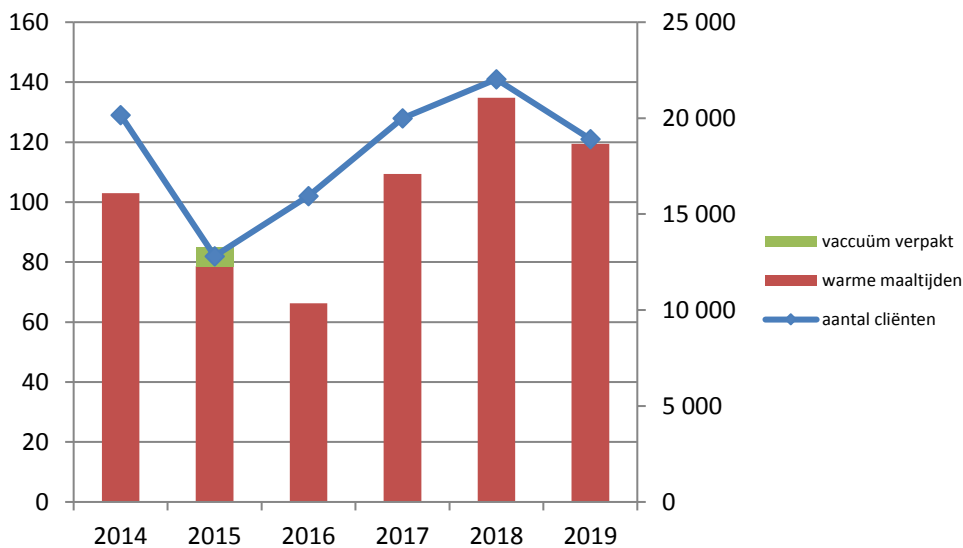
In het voorbije jaar werden er wel bij 6 cliënten van de sociale dienst klusjes uitgevoerd. Hierdoor steeg het aantal uren fors. Meestal gaat het om verhuizen van deze cliënten. Ook de werken die in de Zavelstraat gebeurd zijn ten gevolge van een waterlek konden doorgefactureerd worden.

*Figuur 35: Evolutie aantal cliënten en aantal gepresteerde uren klusjesdienst*



## 7.5 Maaltijden aan huis

Figuur 36: 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.

Om het contact met de cliënten niet te verliezen, gaat een medewerker van het Welzijnshuis nog steeds bij de aanvraag op huisbezoek. Het opmaken en verzenden van de facturatie werd in oktober 2019 overgedragen aan Claessens zelf.

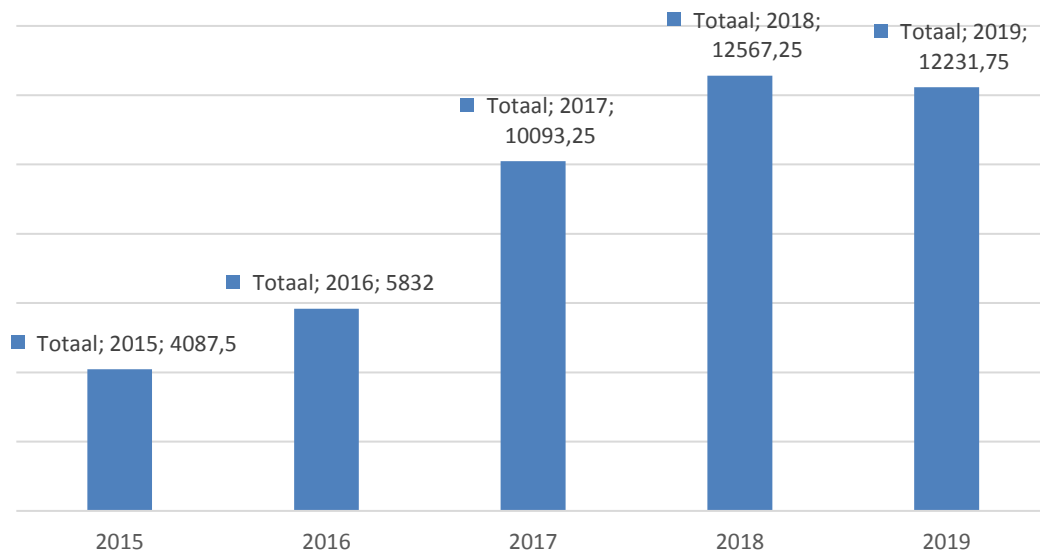
Voor de eerste keer sinds de nieuwe samenwerking daalde zowel het aantal cliënten als het aantal bedeelde maaltijden. Dit zal in 2020 verder opgevolgd worden.

## 7.6 NOAH dagopvang voor ouderen

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

Dit initiatief kent een groeiend succes. Omwille van de stijgende vraag en de beperkte ruimte in de serviceflats, werd op 01/06/2019, na enkele aanpassingswerken (installatie inloopdouche en gehandicapten toilet), verhuisd naar de nieuwe woning in de Zonnelaan 5.

Figuur 37: : Evolutie van het aantal gefactureerde uren in de NOAH dagopvang



Ondanks de uitbreiding werden er iets minder uren gefactureerd in 2019, dit is een gevolg van

- Het op korte termijn wegvallen van enkele dagelijkse bezoekers
- Een tijdelijke sluiting van de Noah tijdens de week van de verhuis.

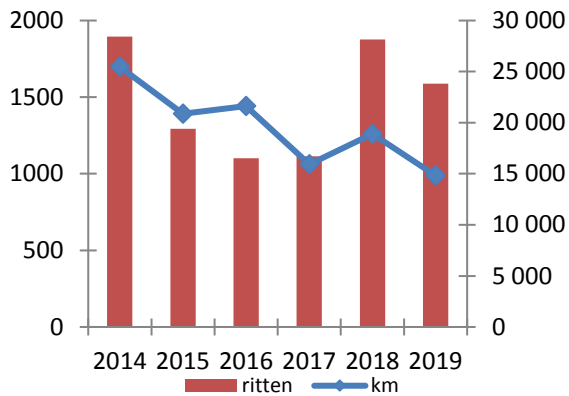
Desondanks werden er meer dan genoeg uren gepresteerd om aan de minimum vereisten te voldoen (minimum 6.000 uren)



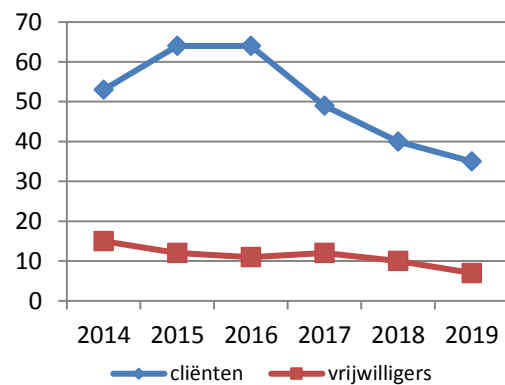


## 7.7 Minder mobiele centrale en 3070 Mobiel

Figuur 38: Evolutie van het aantal gereden ritten en km door de mindermobielen centrale



Figuur 39: Evolutie van het aantal cliënten en vrijwilligers mindermobielen centrale



Deze dienst wordt op dezelfde manier verder georganiseerd.

Zowel het aantal ritten als het aantal gereden km is gedaald ten opzichte van 2018. Dit heeft te maken met de aankoop van de 3070 mobiel, een busje voor het vervoer van 9 personen. Dit busje wordt sinds midden 2019 ingezet voor het vervoer van de bezoekers van de Noah.



Met het busje “3070Mobiel” werden in 2019 in totaal 486 ritten gereden.

Het betrof vooral ritten voor de dagopvang van de NOAH (412 ritten), daarnaast ook voor de NOAH om naar een uitstap of de dansmiddagen (42 ritten) te gaan, idem dito voor de serviceflats (24 ritten). Sporadisch is er ook door anderen gebruik gemaakt van het busje (in totaal 8 ritten).

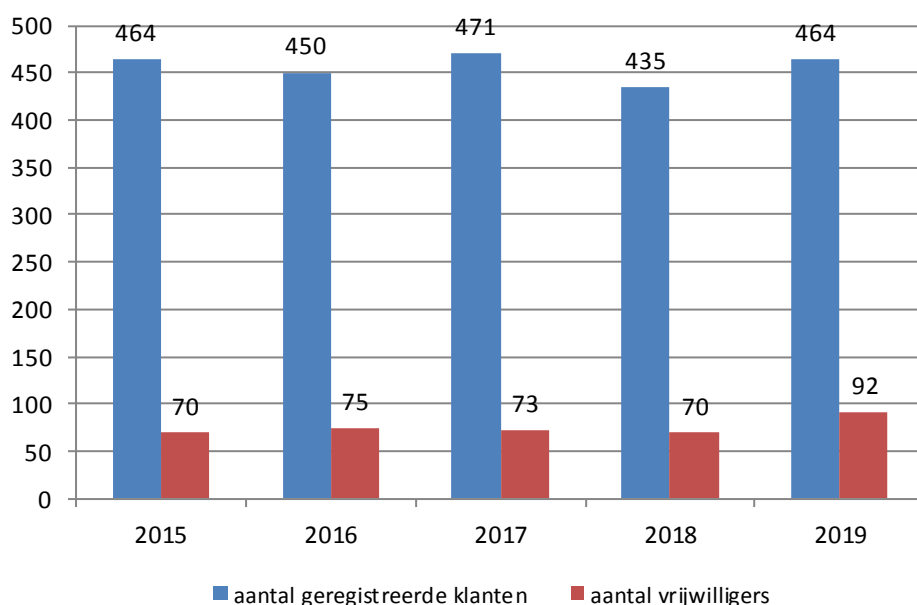
In 2019 waren er in totaal 6 chauffeurs.



## 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](mailto:dienstencentrum@kortenberg.be)

Figuur 40: Evolutie van het aantal geregistreeerde klanten en vrijwilligers per jaar van het dienstencentrum



Het aantal geregistreeerde bezoekers is terug licht gestegen. Een bezoeker wordt geregistreeerd als hij/zij minstens 1 maal gedurende een jaar zich inschrijft voor een activiteit.

Het aantal vrijwilligers is ook gestegen. Net als elk jaar zijn er een aantal vrijwilligers afgevallen, maar er komen ook steeds nieuwe vrijwilligers bij.

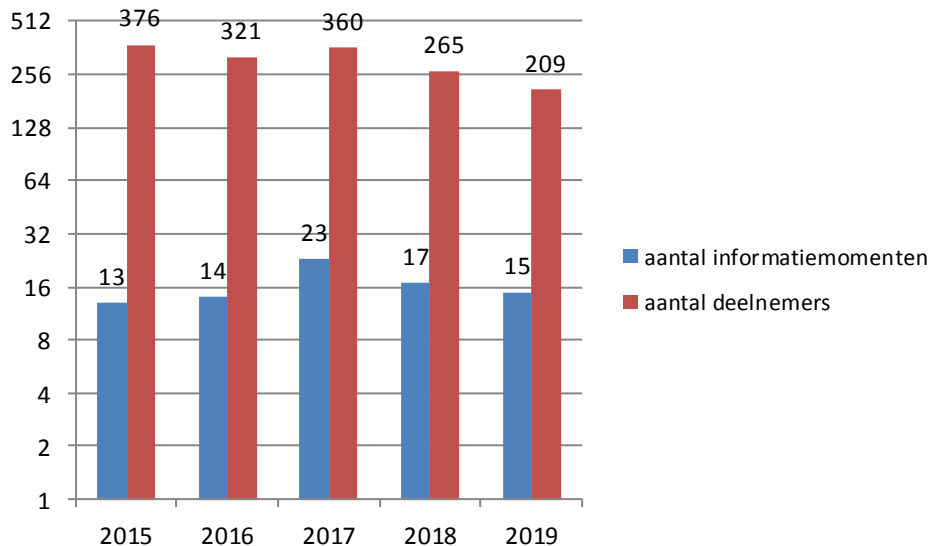
Naast een aantal bezoekers, die evolueren naar vrijwilliger is er ook ruimte voor doelgroepvrijwilligers zoals politiek vluchtelingen, personen die gekend zijn op de sociale dienst en er is ook een samenwerking met het psychiatrisch centrum Sint Jozef in Kortenberg.



## 8.1 Verplichte activiteiten

### 8.1.1 Informatieve activiteiten

Figuur 41: Evolutie van het aanbod en deelnemers aan informatieve activiteiten (log.-schaal)



Op jaarbasis hebben er in totaal 15 infomomenten plaatsgevonden in het dienstencentrum. Voor de meeste van deze infoactiviteiten werkte het dienstencentrum samen met infodiensten van verschillende ziekenfondsen en verschillende Kortenbergse organisaties, om te vermijden dat bepaalde thema's verschillende keren op korte termijn georganiseerd worden in Kortenberg.

Enkele thema's kenden een grote belangstelling (zorgmonoloog 'Va is koning' mindfullmassage) Alle infomomenten werden positief geëvalueerd door de aanwezigen. In totaal namen 209 mensen deel aan de verschillende infoactiviteiten.

Overzicht activiteiten:

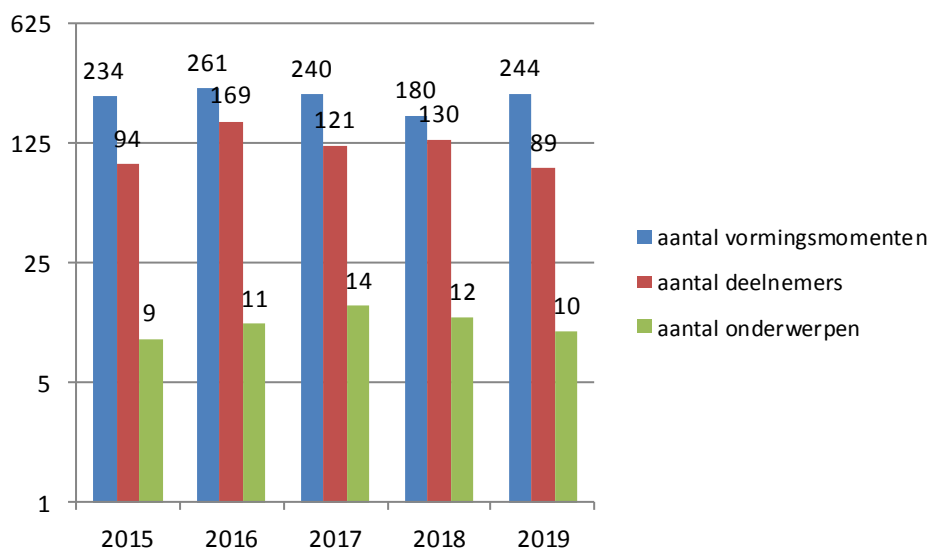
- Hulpmiddelen voor ouderen;
- Mantelzorgpraatgroep: grenzen stellen, een uitdaging!
- Hormoonverstoorders
- Gezonder slapen is gezonder leven
- Opname in een woonzorgcentrum, informatie en tips
- Mindfullmassage
- Mantelzorgpraatgroep: mantelzorger, laat de zorg niet ontsporen
- Valpartijen: oorzaken en hoe vermijden
- Peulvruchten
- Leg je niet neem bij rugpijn



- Mantelzorgpraatgroep: instant energie, enkele tips om met vermoeidheid om te gaan
- Zorgmonoloog: Va is koning
- Klein geluk voor de mantelzorger
- Mantelzorgpraatgroep: omgaan met dementie
- Mantelzorgpraatgroep: combineren van verschillende rollen

## 8.1.2 Vormingsactiviteiten

Figuur 42: Evolutie van het aanbod en de deelnemers aan de vormingsactiviteiten (log.-schaal)



In totaal organiseerde het dienstencentrum in 2019, 244 dagen een vormende activiteit, verspreid over 10 verschillende onderwerpen (verplicht voor de erkenning: minstens 100 activiteiten verspreid over minstens 5 onderwerpen). In totaal schreven zich 89 personen in voor deze cursussen.

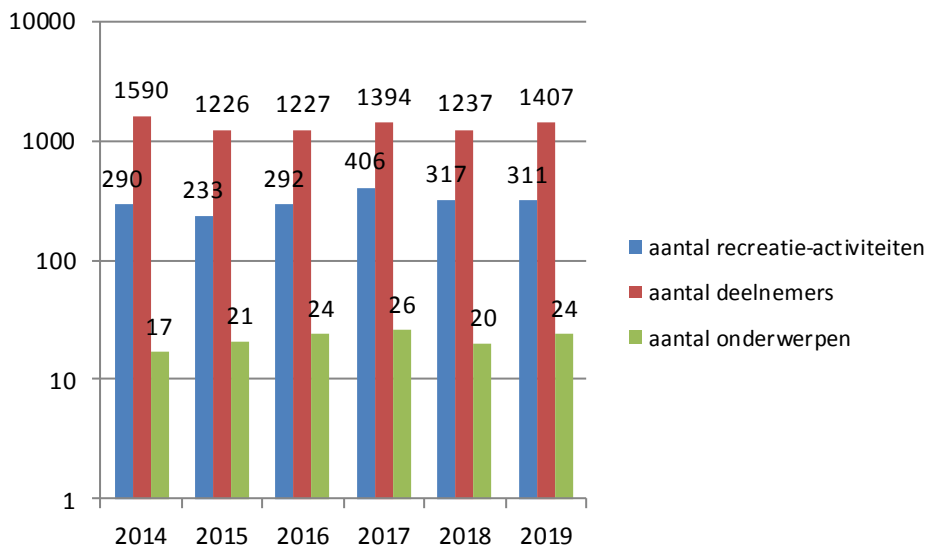
### Overzicht activiteiten

- Nederlands voor anderstaligen i.s.m. Basiseducatie, beginnerscursus
- Italiaans voor beginners
- Italiaans voor gevorderden
- Spaans voor gevorderden
- Franse conversatie
- Engelse conversatie
- Computercursus voor beginners
- Rugzorg
- DIY pakjes schitterend inpakken



### 8.1.3 Recreatieve activiteiten

Figuur 43: Evolutie van het aanbod en deelnemers aan recreatieve activiteiten (log.-schaal)



In totaal organiseerde het dienstencentrum in 2019, 311 dagen een recreatieve activiteit, verspreid over 24 verschillende onderwerpen (verplicht voor de erkenning: minstens 75 verspreid over minstens 5 onderwerpen). Voor 2020 willen we minimum hetzelfde aantal activiteiten, om te voldoen aan de erkenningsvoorwaarden voor recreatieve activiteiten.

#### Overzicht activiteiten

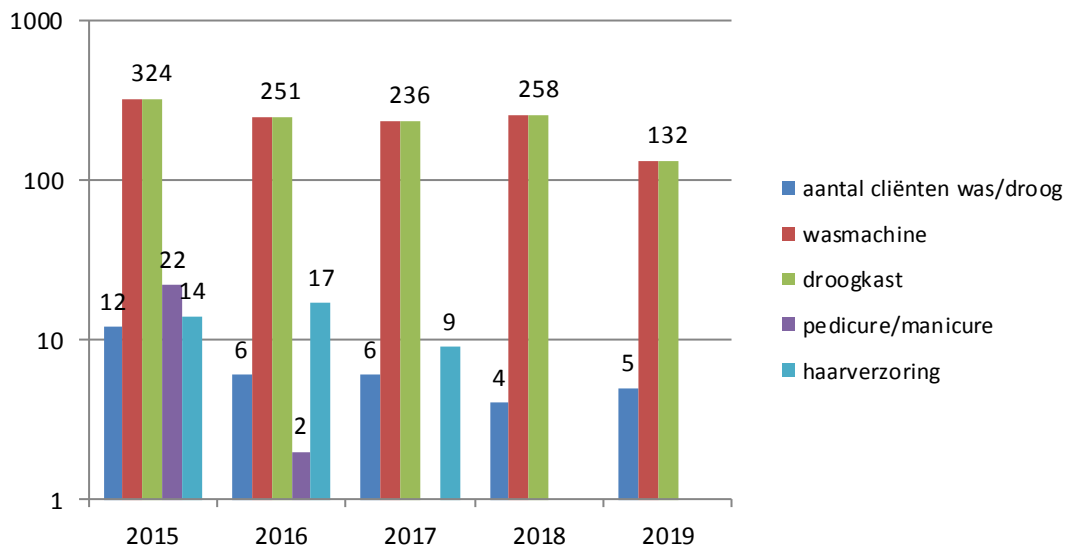
- Tai Chi
- Sportelgym
- Feestmaaltijd
- Kaartnamiddag
- Scrabble en rummicub namiddag
- Café Combinne: praatcafé begeleidt door enkele vrijwilligers
- Breicafé
- Hobbycafe
- Mantelzorgcafé's
- Lente- + winterfeest voor (i.s.m. de seniorenraad)
- Week van de valpreventie
- gezondheidswandeling (i.s.m. 55 plus)
- volksdans (i.s.m. Senioritas)
- fietstocht (i.s.m. 55 plus)
- Tai chi, sportelgym
- 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 van Brussel naar de scheepuiften
- Uitstap naar Maastricht, 4-sluizentocht



## 8.2 Andere diensten vanuit het dienstencentrum

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

Figuur 44: Evolutie gebruik was- en strijkfaciliteiten + verzorgingsruimte



Het wassalon wordt vooral gebruikt door de cliënten van de thuisdiensten. In 2019 waren er 5 regelmatige gebruikers van deze dienst. De prijzen werden vastgelegd op 4,30 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.

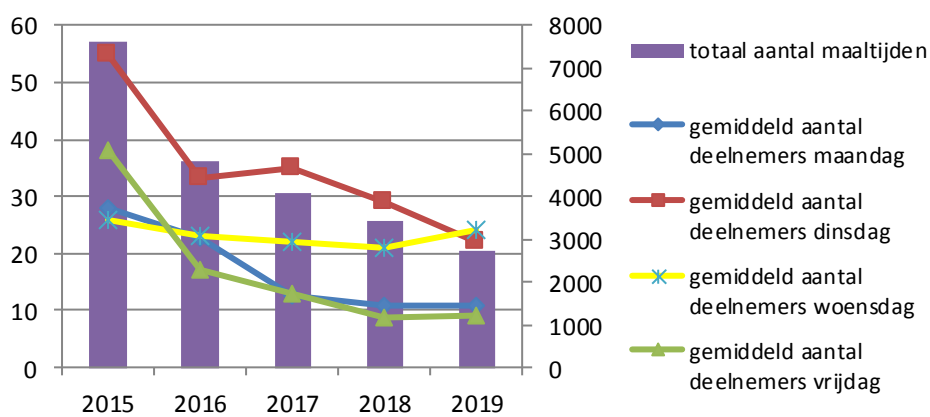
## 8.2.2 Warme maaltijden

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

Sinds september 2016 wordt er samengewerkt met traiteur Claessens Andre. Deze samenwerking verloopt goed. 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 45: 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 de kwaliteit van de maaltijden.

Ondanks de goede feedback over de kwaliteit van de maaltijden, is er ook vorig jaar een verdere daling geweest. Dit heeft voornamelijk te maken met het ouder cliënteel, waarbij een aantal vaste bezoekers is overleden of verhuisd naar een WZC.

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

Sinds 2018 vinden de dorpsrestaurants van maandag en dinsdag tijdelijk plaats in het cafetaria van GC Colomba omdat het gedeelte van het Berkenhof waar ze tot op heden werden georganiseerd werd afgebroken voor een nieuwe vleugel.

In 2020 wil het dienstencentrum in eerste instantie de bestaande dorpsrestaurants op dinsdag en woensdag terug beter uitbouwen om meer mensen aan te trekken.





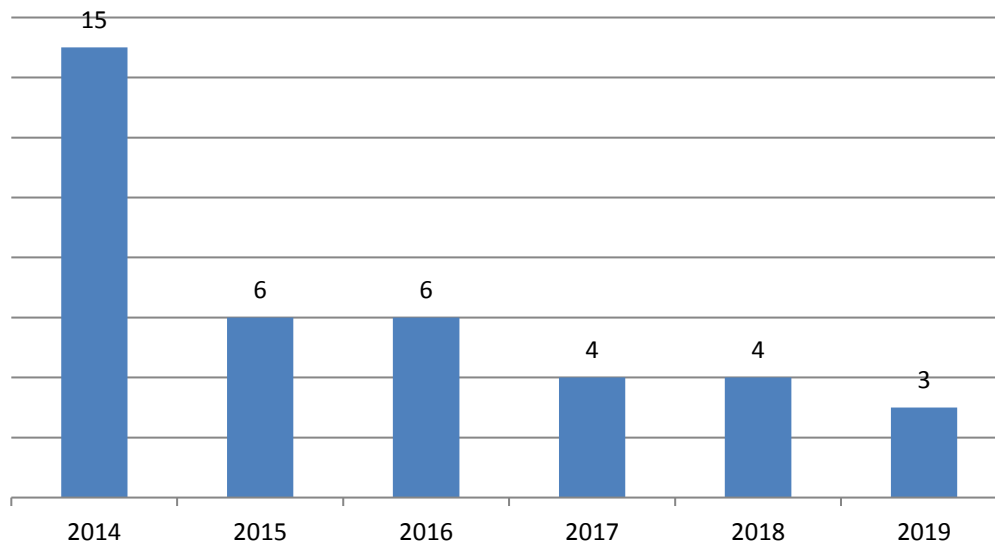
### 8.2.3 Personenalarmsysteem (noodhulptelefoon)

Eind 2019 waren er slechts 3 toestellen in gebruik bij inwoners van Kortenberg .

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

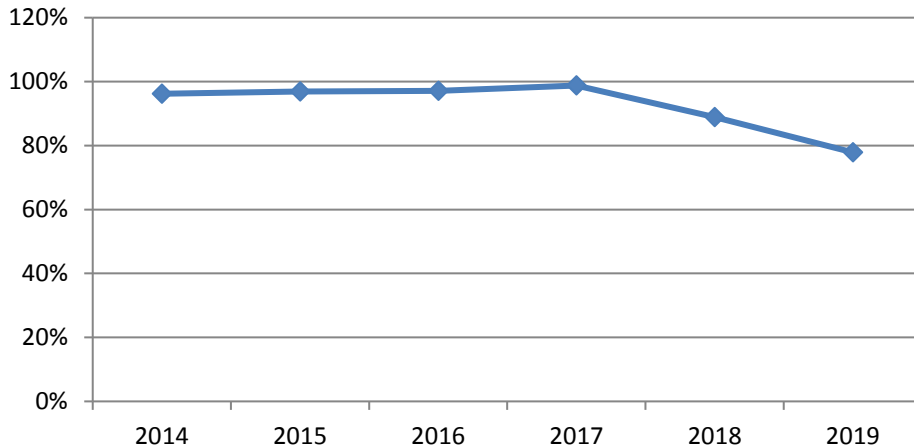


*Figuur 46: Evolutie aantal cliënten noodhulptelefoon*



## 9 Serviceflats

Figuur 47: Bezettingsgraad van de serviceflats



In 2019 kwamen er 6 flats leeg. 5 personen verhuisden naar een woonzorgcentrum, 1 persoon overleed. In 2019 werden er ook 5 nieuwe bewoners verwelkomd.

Op 01/06/2019 verhuisde de Noah naar een andere locatie, waardoor deze flat ook weer ter beschikking stond.

**Wachtlijst:** Op 31/12/2019 waren er 43 personen ingeschreven op de wachtlijst.

### Bewoners

Op 31/12/2019 bedroeg de gemiddelde leeftijd van de serviceflatbewoners 84 jaar. De oudste bewoner is 93 jaar, de jongste 63 jaar.

Op 31/12/2019 woonden er 4 koppels, 12 alleenstaande vrouwen en 3 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 aangewezen is zoals koffie zetten, een boterham smeren, ...
- Jaarlijkse vernieuwing KATZ-schaal.
- De bureelruimte werd omgevormd tot een multifunctionele ruimte, waar een aantal diensten kunnen aangeboden worden zoals kapper aan huis en pedicure of manicure.





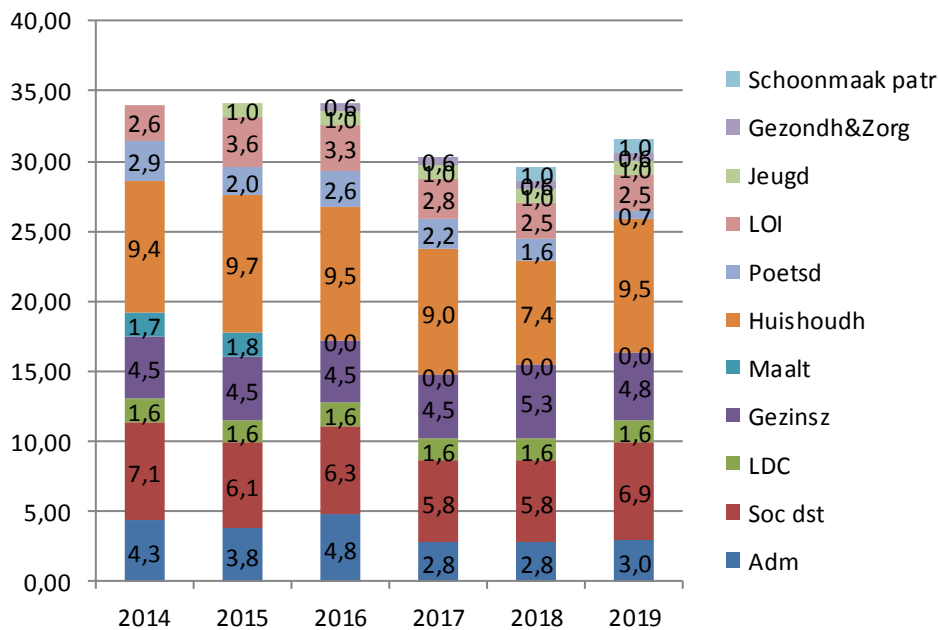
# Deel II Ondersteunende dienstverlening

## 1 Personeelszaken

### 1.1 Personeelsbestand 2019

#### 1.1.1 Personeel per beleidsitem

Figuur 48: Evolutie van het aantal personeelsleden (VTE) per beleidsitem op 31/12



In totaal waren er op 31/12/2019 een 31,60 VTE in dienst, verdeeld over 46 koppen.

Sinds 2018 is er 1 VTE “schoonmaak patrimonium”, die functioneel aan de slag is bij de gemeentelijke dienst. In het 4<sup>de</sup> kwartaal van 2019 werden de patrimoniumonderhouders functioneel ondergebracht bij de gemeentelijke diensten.

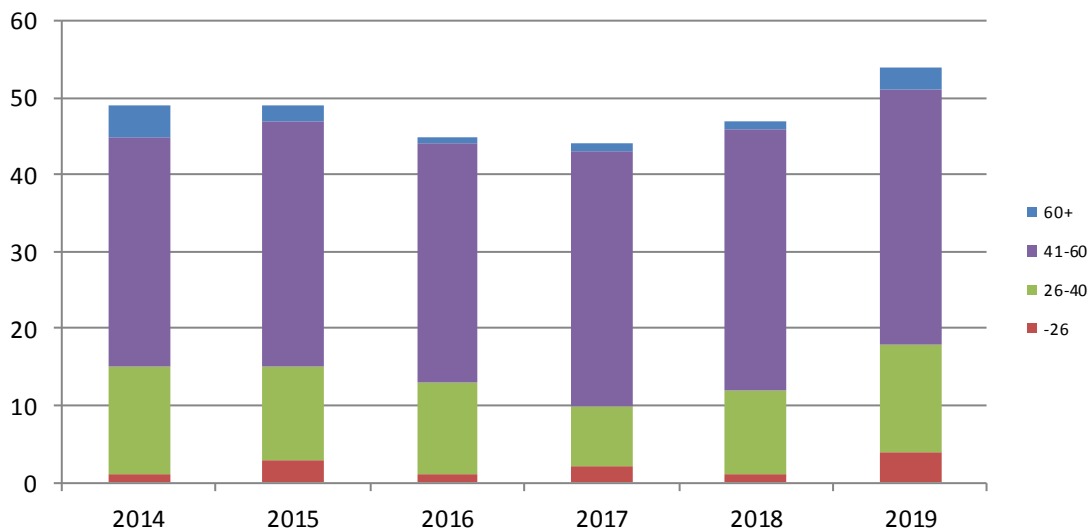
“Gezondheid en Zorg”, dit is de maatschappelijk werker zorg die instaat voor de vrijwilligerswerking en het outreachend werk.

De stijging bij de huishoudhulp is voor 1,6 VTE te verklaren door wijzigingen binnen de bestaande equipe: hervatting na zwangerschap, tijdelijke verhoging van het contract van de administratief medewerker en de verhoging van een contract van een schoonmaakster – extra uren op huishoudhulp. Daarnaast werd er 0,5 VTE een aanwerving verricht.

Ook bij de sociale dienst is de stijging te verklaren door een hervatting na bevallingsrust.

## 1.1.2 Leeftijd Welzijnshuis-personeel

Figuur 49: Evolutie van de leeftijdsverdeling bij het personeel

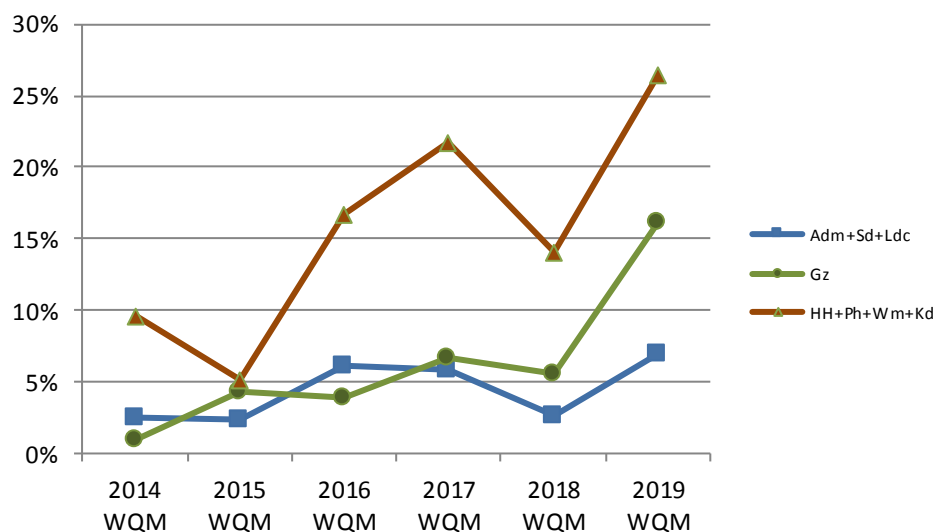


De stijging van de gemiddelde leeftijd van het personeel van het Welzijnshuis vast. De meeste personeelsleden bevinden zich nog steeds in de leeftijdscategorie 41-60.

## 1.2 Afwezigheden

### 1.2.1 Ziektepercentage

Figuur 50: Evolutie en verdeling afwezigheidspercentage wegens ziekte per dienst



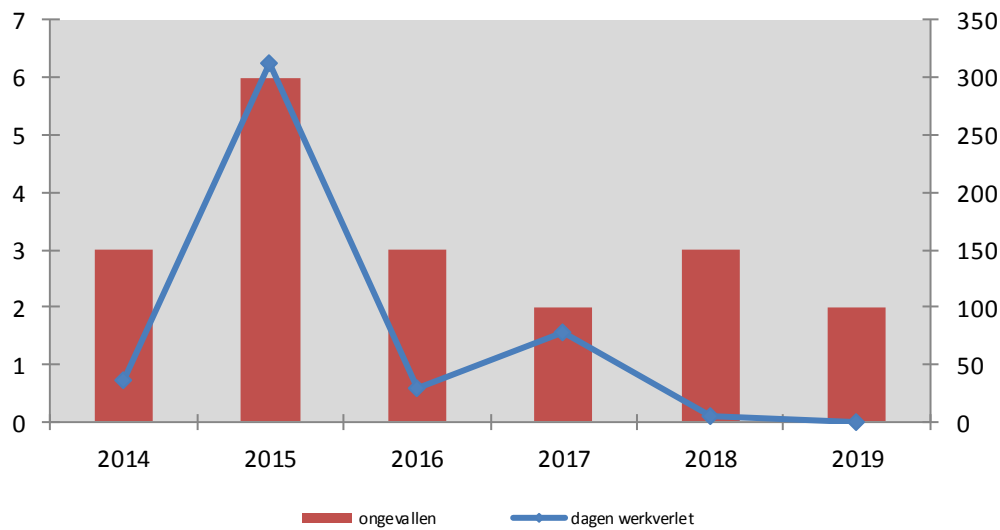
Bij alle categorieën is er een zeer sterke stijging van het ziekteverzuim in 2019. Dit is te wijten aan een aantal langdurig zieke personeelsleden.

## 1.2.2 Arbeidsongevallen

In 2019 werden er 2 ongevallen aangegeven en erkend als arbeidsongeval:

Functie	Dagen werkverlet	Soort ongeval
Huishoudhulp	0	Arbeidsongeval tijdens schoonmaak
Maatschappelijk werker	0	Arbeidswegongeval

*Figuur 51: Evolutie van het aantal arbeidsongevallen en werkverlet daarbij*



In 2019 waren er 2 arbeidsongevallen en geen werkverlet.

### **Benchmark arrondissement Leuven**

Omwille van de extra audits ten gevolge van de coronapandemie hebben de benchmarkgegevens van de rest van het arrondissement ons nog niet bereikt. In ieder geval is de kans groot dat sowieso qua ernstgraad en vermoedelijk ook qua frequentiegraad we ons met bovenstaande cijfers in de betere helft van het peloton bevinden.



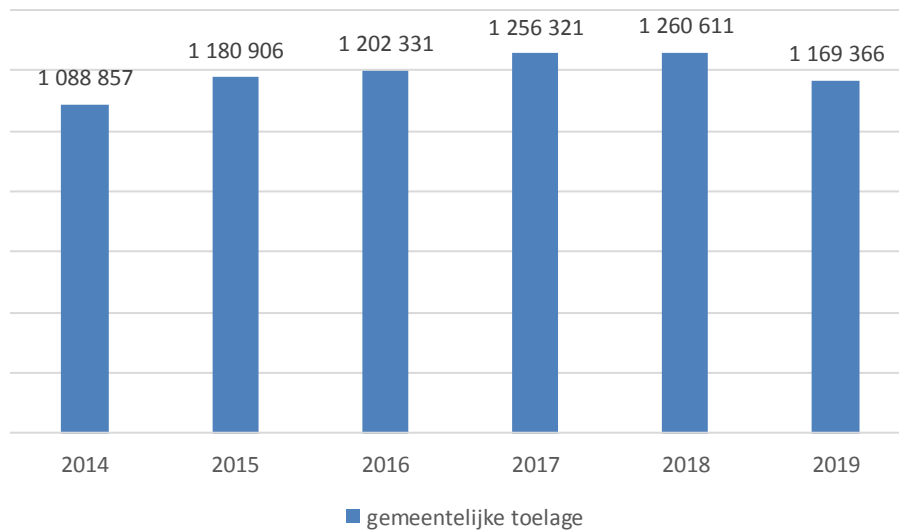


## 2 Financiën

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

### Gemeentelijke toelage

*Figuur 52: Evolutie van de gemeentelijke toelage voor het OCMW*



## Lijst van de grafieken

Figuur 1: Evolutie van het aantal begunstigden die een voedselpakket ontvangen hebben.....	3
Figuur 2: Evolutie van het aantal gezinnen dat door de voedselbedeedag bereikt wordt .....	4
Figuur 3: “Koffie en Formulieren”: overzicht van het aantal contactmomenten en het aantal registraties .....	5
Figuur 4: Omzet van de Kapstok.....	6
Figuur 5: Evolutie van het aantal dossiers op LAC Elektriciteit en Gas.....	7
Figuur 6: Evolutie van het aantal klanten bij Fluvius, het aantal actieve budgetmeters en het aantal opladingen.....	8
Figuur 7: Evolutie van het aantal dossiers op LAC Water.....	8
Figuur 8: Overzicht KUBUS-ondersteuning van scholen.....	11
Figuur 9: Aantal personen per leeftijdscategorie in gezinnen met een aanvaarde vrijetijdspas .....	13
Figuur 10: Outreachend werk – overzicht van de acties .....	15
Figuur 11: Evolutie van aantal behandelde hulpvragen van Buren voor Buren .....	16
Figuur 12: Evolutie van de globale bezettingsgraad van het LOI.....	21
Figuur 13: Evolutie verdeling over de leeftijdscategorieën van de leefloners .....	23
Figuur 14: Evolutie van de verdeling over de verschillende leeftijdscategorieën bij de verzoekers om internationale bescherming .....	24
Figuur 15: Evolutie van het aantal cliënten maandelijkse bijkomende steun volgens richtingsbarema verdeeld over de leeftijdscategorieën .....	25
Figuur 16: Evolutie van het aantal toegekende verwarmingstoelages .....	26
Figuur 17: Evolutie van het aantal gezinnen die gebruik maken van subsidie voor socio-culturele participatie .....	26
Figuur 18: Evolutie van het aantal cliënten die gebruik maken van subsidie kinderarmoede .	27
Figuur 19: Evolutie van het aantal dossiers voor bewoners WZC waarbij het Welzijnshuis tussenkwam in de kosten.....	28
Figuur 20: Evolutie van de aard van budgetbegeleiding met en zonder collectieve schuldenregeling.....	29
Figuur 21: Evolutie van het aantal tewerkstellingen art.60§7 en de plaats van tewerkstelling	31
Figuur 22: Evolutie van het aantal cliënten die als vrijwilliger tewerkgesteld worden .....	32
Figuur 23: Evolutie van de verdeling van de vrijwilligers per dienst .....	33
Figuur 24: Evolutie van de verdeling van het gepresteerd aantal uren vrijwilligerswerk per dienst .....	34
Figuur 25: Evolutie van het aantal toegekende huurwaarborgen en eerste maand huur .....	37
Figuur 26: Evolutie van de bezettingsgraad van de doorgangswoning (noodopvang) .....	38
Figuur 27: Evolutie van het aantal opvangwoningen en van het aantal cliënten daarin .....	39
Figuur 28: Evolutie van de bezetting in de opvangwoningen .....	39
Figuur 29: Verdeling van de vragen van burgers per rechtsdomein .....	41
Figuur 30: Evolutie van de interne vragen per rechtsdomein (aantallen) .....	42
Figuur 31: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren gezinszorg.....	44
Figuur 32: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren poetshulp .....	45

Figuur 33: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren logistieke aanvullende poetshulp .....	45
Figuur 34: Evolutie van het aantal cliënten en aantal gepresteerde uren huishoudhulp .....	46
Figuur 35: Evolutie aantal cliënten en aantal gepresteerde uren klusjesdienst .....	47
Figuur 36: Evolutie aantal cliënten en aantal bedeelde maaltijden .....	48
Figuur 37: : Evolutie van het aantal gefactureerde uren in de NOAH dagopvang .....	49
Figuur 38: Evolutie van het aantal gereden ritten en km door de mindermobielen centrale ....	50
Figuur 39: Evolutie van het aantal cliënten en vrijwilligers mindermobielen centrale.....	50
Figuur 40: Evolutie van het aantal geregistreerde klanten en vrijwilligers per jaar van het dienstencentrum .....	51
Figuur 41: Evolutie van het aanbod en deelnemers aan informatieve activiteiten (log.-schaal) .....	52
Figuur 42: Evolutie van het aanbod en de deelnemers aan de vormingsactiviteiten (log.-schaal).....	53
Figuur 43: Evolutie van het aanbod en deelnemers aan recreatieve activiteiten (log.-schaal)	54
Figuur 44: Evolutie gebruik was- en strijkfaciliteiten + verzorgingsruimte .....	55
Figuur 45: Evolutie van het gemiddeld aantal deelnemers en van het aantal verkochte warme maaltijden in het LDC .....	56
Figuur 46: Evolutie aantal cliënten noodhulptelefoon .....	57
Figuur 47: Bezettingsgraad van de serviceflats.....	58
Figuur 48: Evolutie van het aantal personeelsleden (VTE) per beleidsitem op 31/12.....	60
Figuur 49: Evolutie van de leeftijdsverdeling bij het personeel.....	61
Figuur 50: Evolutie en verdeling afwezigheidspercentage wegens ziekte per dienst .....	61
Figuur 51: Evolutie van het aantal arbeidsongevallen en werkverlet daarbij .....	62
Figuur 52: Evolutie van de gemeentelijke toelage voor het OCMW .....	64