



Jaarverslag 2017

Voorwoord

Het jaarverslag werd opgedeeld in **twee afzonderlijke hoofdstukken**, elk met hun specifieke insteek.

Het eerste deel vertrekt vanuit het **meerjarenplan** en omvat eigenlijk een evaluatie van de stand van zaken van de beleidsdoelstellingen (BD), actieplannen (AP) en acties (A) die hierin zijn opgenomen. De structuur van dit hoofdstuk volgt dus eigenlijk gewoon het meerjarenplan.

Aangezien ook onze bestaande werking werd opgenomen in het meerjarenplan, vind je hierin ook de nodige informatie over de verschillende diensten terug. We kiezen er wel voor om enkel die cijfers en grafieken op te nemen die relevant zijn en een opvallende trend vertoonden het afgelopen jaar, of die verbonden zijn met een belangrijke conclusie of aanbeveling. Dit betekent zeker niet dat er geen andere statistieken en grafieken bestaan; deze zullen ook naar de toekomst toe door de diensten worden bijgehouden, en zullen terug in het jaarverslag opduiken van zodra ze dat jaar relevant zijn.

Het tweede deel van het jaarverslag bestaat uit een overzicht van de belangrijkste inspanningen en evoluties met betrekking tot **organisatiebeheersing en kwaliteitszorg**, dit zowel op dienstniveau als organisatieniveau.

Met deze aanpak en structuur willen we niet alleen tegemoetkomen aan een aantal wettelijke verplichtingen, maar ook de **leesbaarheid en toegankelijkheid** verzekeren van een naar onze mening zeer waardevol instrument op het gebied van zelfevaluatie en beleidsrapportering.

Dit neemt vanzelfsprekend niet weg dat we zeer benieuwd blijven naar de ideeën en suggesties van de lezer. Welke informatie mis je nog in dit jaarverslag, waarover blijf je na het lezen van het jaarverslag nog een beetje op je honger zitten? Welke stukken worden dan weer te uitgebreid behandeld, en bevatten minder relevante informatie? We krijgen zeer graag **je feedback** en zullen er, in de mate van het mogelijke, rekening mee houden bij de opmaak van het volgende jaarverslag.

Het managementteam

Inhoudstafel

Deel 1: Aftoetsen beleidsdoelstellingen, actieplannen en acties meerjarenplan

7

Beleidsdoelstelling 1:

9

Het verzekeren van de dienstverlening nodig om elke persoon in de mogelijkheid te stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid, afgestemd op de concrete noden van de Lummenaren, met een bijzondere aandacht voor diegenen die onvoldoende kansen op welzijn hebben ongeacht hun toestand of politieke, filosofische of godsdienstige overtuiging.

Beleidsdoelstelling 2:

29

De Lummense senioren ondersteunen zodat ze de mogelijkheid hebben om zo lang mogelijk in hun eigen (t)huis te kunnen blijven wonen, daarbij actief deelnemend aan de samenleving, en daarnaast het bestendigen van een kwaliteitsvol en voldoende aanbod aan residentiële zorgvoorzieningen met het oog op de verzekering van een menswaardig bestaan voor zij die, zelfs met deze uitgebreide ondersteuning, niet langer zelfstandig thuis kunnen wonen.

Beleidsdoelstelling 3:

47

De ondersteunende dienstenstructuur van de organisatie binnen de reële beperkingen met betrekking tot personeel en middelen, inzetten met als doel de realisatie van een gezond financieel, personeels-, informatica-, communicatie- en kwaliteitsbeleid, dit steeds met oog voor eventuele samenwerkingsmogelijkheden hierin met de gemeentelijke organisatie.

Deel 2: Organisatiebeheersing en kwaliteitszorg

67

**Deel 1: Aftoetsen beleidsdoelstellingen (BD),
actieplannen (AP) en acties (A) meerjarenplan**

BD 1: Het verzekeren van de dienstverlening nodig om elke persoon in de mogelijkheid te stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid, afgestemd op de concrete noden van de Lummenaren, met een bijzondere aandacht voor diegenen die onvoldoende kansen op welzijn hebben ongeacht hun toestand of politieke, filosofische of godsdienstige overtuiging.

14.742 inwoners (31.12.2017)

55 gerechtigden op leefloon

gemiddeld 3506 euro leefloon per jaar

531 aanvragen verwarmingstoelagen

55 budgetmeterklanten

Lokaal opvanginitiatief 55 % bezet

92 cliënten schuldhulpverlening

120 dossiers rechtshulp

Gemiddelde duur budgetbeheer: 6 jaar

8 % geboortes in kansarme gezinnen

AP 1.1 De bestaande werking van het OCMW met betrekking tot de sociale dienstverlening en welzijnstaken bestendigen.

A 1.1.1 De bestaande werking van de algemene sociale dienst, het lokaal opvanginitiatief, de juridische dienst, tewerkstelling en voorschotten bestendigen.

De sociale dienst heeft enkele grote werkterreinen waar de werking wordt op toegespitst.

Een eerste werkterrein omvat het **algemeen maatschappelijk werk**. Hieronder verstaan we de aanvragen voor pensioen, tegemoetkoming mindervaliden en hulp aan bejaarden. Daarnaast heb je financiële hulpverlening: leefloon, art.60§7, steunverlening en huurwaarborgen. Ook de aspecten rond psychosociale begeleiding, informatie geven, administratieve ondersteuning, enz.... horen hier bij. Ten slotte plaatsen we de financiële steunverlening in het kader van de verwarmingstoelage onder dit werkterrein.

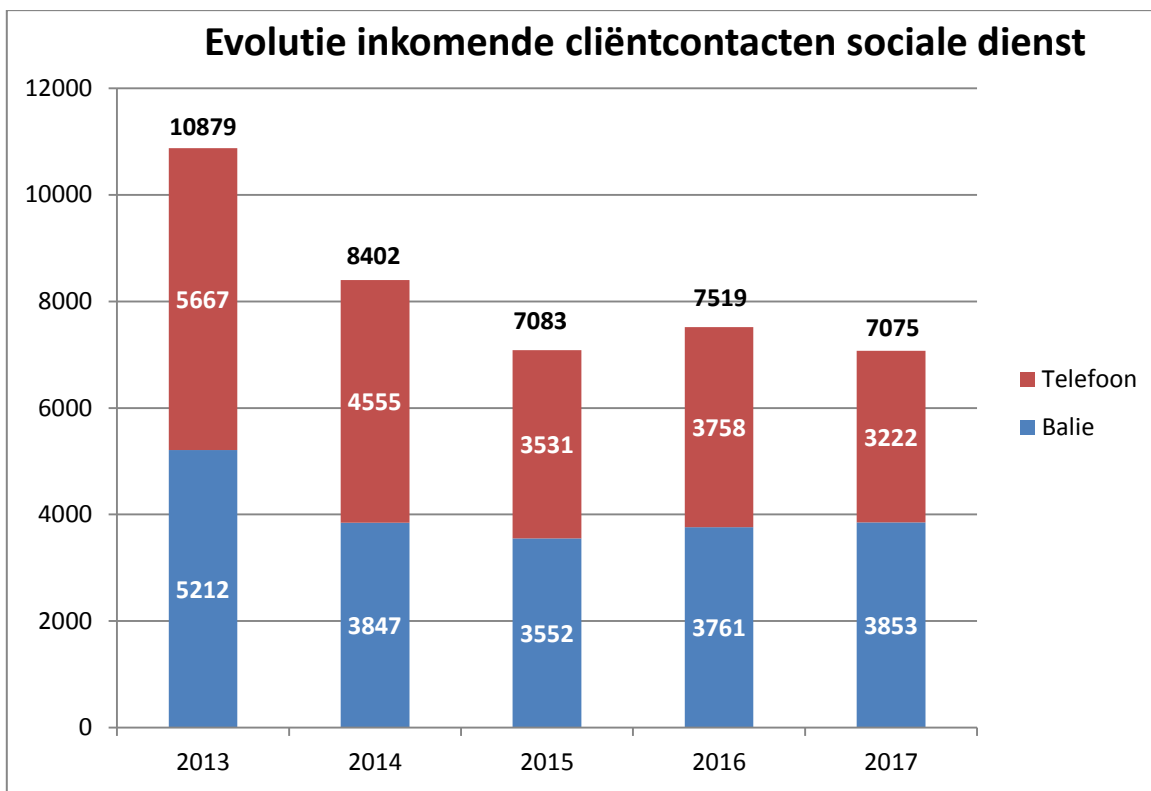
Een tweede werkterrein is **budgetbegeleiding, budgetbeheer en schuldbemiddeling**. De cliënten die met schulden te kampen hebben worden in deze dienst begeleid en opgevolgd.

Een derde werkterrein is de **steunverlening aan politiek vluchtelingen**. Enerzijds hebben we nog een beperkt aantal financiële steundossiers en anderzijds hebben we een 'lokaal opvanginitiatief'(LOI) voor politiek vluchtelingen. Hierin is er ruimte om in totaal 21 personen op te vangen. Deze opvang valt onder de materiële hulpverlening voor politiek vluchtelingen en is verspreid over vier verschillende woningen.

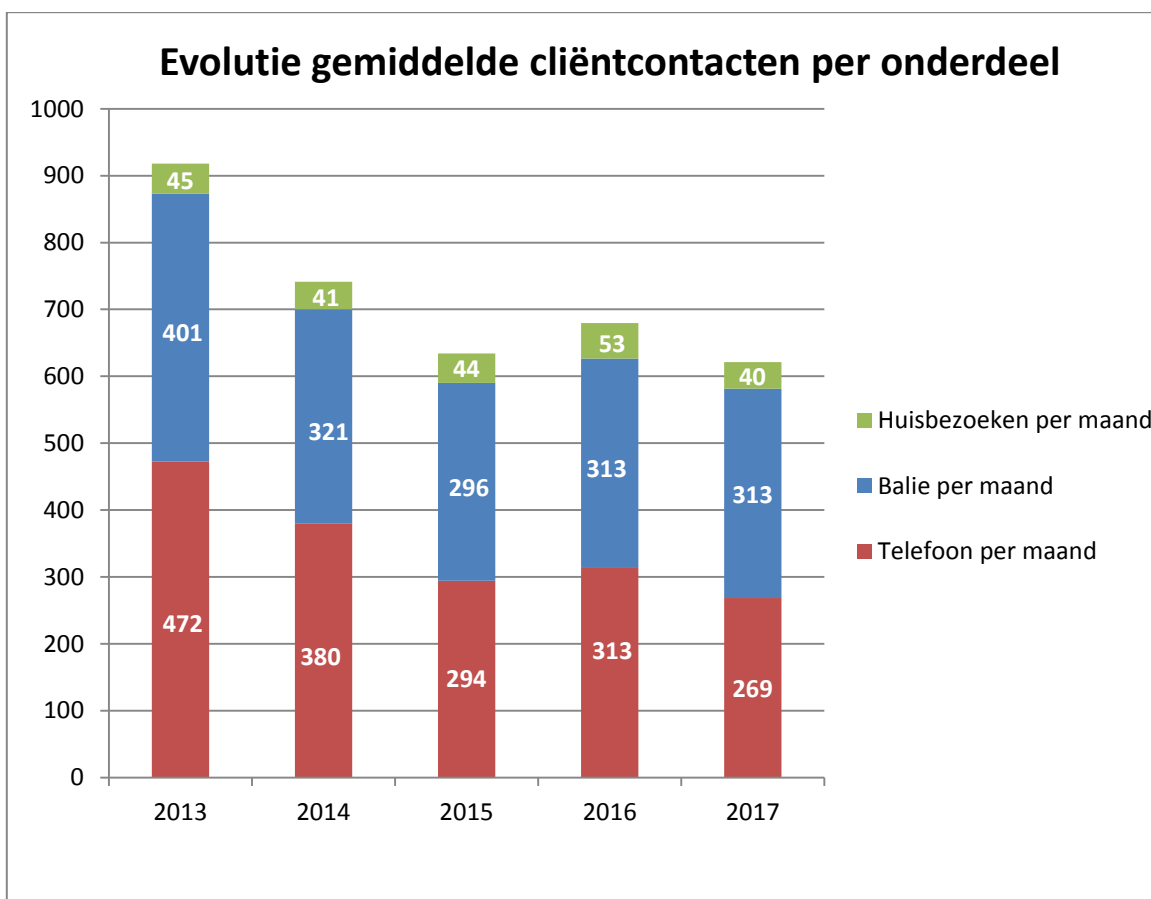
Een vierde werkterrein is **trajectbegeleiding**. Dit is in samenwerking met onze partner De Winning. Het is een werkvorm die zeer specifiek is en de nodige vakkennis vereist.

Algemeen

In 2017 werd de werking van de sociale dienst verdergezet naar analogie met de voorbije jaren, er zijn geen inhoudelijke wijzigingen in de werking geweest. We zetten een aantal algemene gegevens op een rijtje.

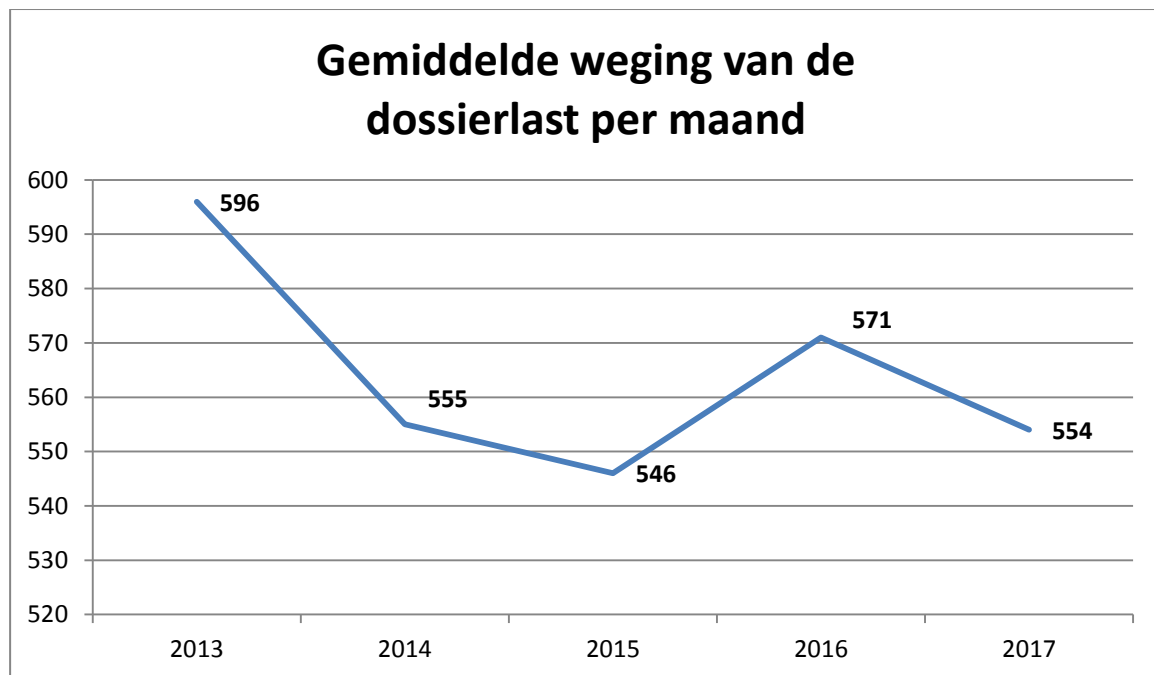


Bekijken we de gemiddelden per maand, dan krijgen we het volgende beeld:



We zien in 2017 een algemene afname van een aantal contacten. De afname manifesteert zich overal behalve in het aantal persoonlijke contacten op de dienst. Het aanvoelen vanuit de sociale dienst is dat er meer en meer gecommuniceerd wordt met cliënten via e-mail en dat de andere contactvormen daardoor afnemen. Daarom werd er beslist om ook het e-mail verkeer te registreren vanaf 1/1/2018.

Het gemiddeld aantal huisbezoeken is ook afgenomen. We vermoedden dat dit te maken had met de mindere bezetting van onze lokale opvanginitiatieven, maar dit klopt niet. In tegendeel, de begeleidende maatschappelijk werker legde in 2017 meer huisbezoeken af dan in 2016!



Sinds 2013 wordt er in de sociale dienst een formule gehanteerd om de dossierlast te meten. Deze weging houdt rekening met enkele parameters: aantal persoonlijke contacten, aantal telefonische contacten, aantal rapporteringen, enz. Ten opzichte van vorig jaar is deze gemiddelde weging lichtjes afgenomen.

Aantal succesvolle doorstromingen trajectbegeleiding

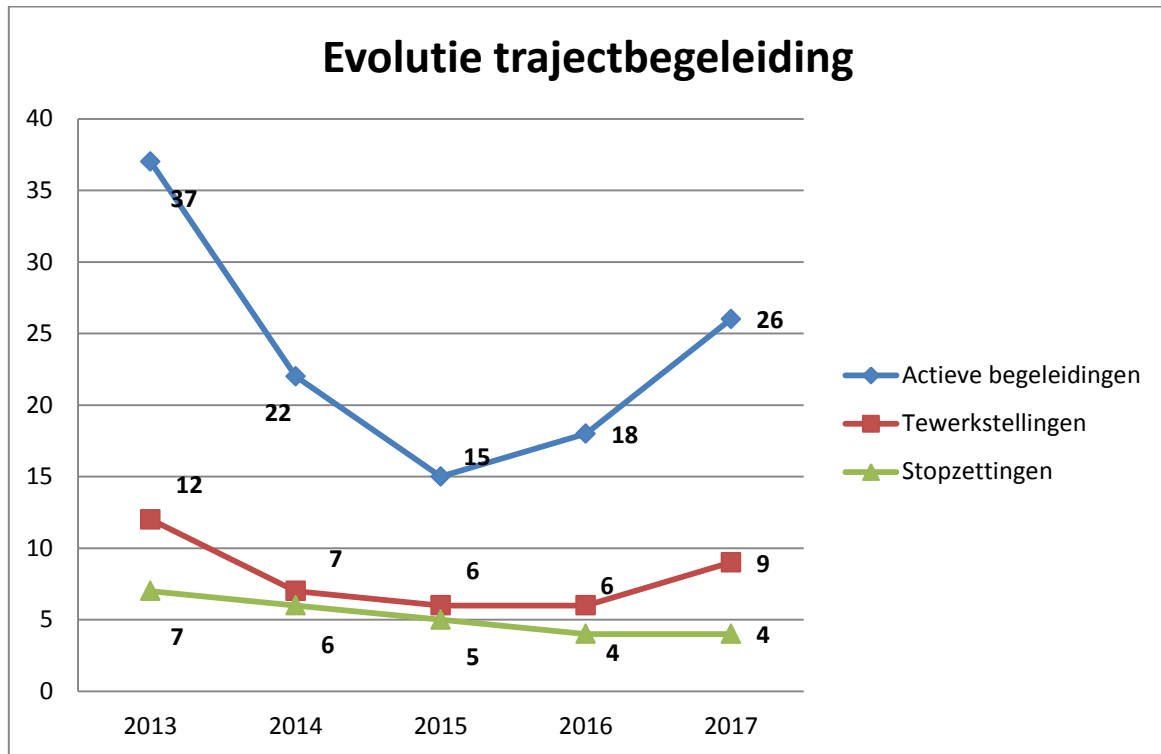
Tewerkstelling en activering zijn belangrijke instrumenten in de strijd tegen armoede. Daarom doet het OCMW hiervoor beroep op een externe, gespecialiseerde partner sinds 2011, met name “De Winning”.

In 2017 werden 21 nieuwe mensen doorverwezen om een “trajectbegeleiding” te volgen. Vijf mensen waren nog in begeleiding uit voorgaande doorverwijzingen. Dit brengt het totaal aantal begeleidingen op 26. De 155 gebudgetteerde uren trajectbegeleiding werden quasi volledig opgebruikt.

Vanaf 1/1/2017 vallen nieuwe tewerkstellingen in het kader van artikel 60§7 onder een nieuw stelsel, met name de “tijdelijke werkervaring” (TWE). Ook voor dit nieuwe stelsel werden bijkomend 155 uren begeleiding via De Winning gebudgetteerd. Hiervan werd echter minder gebruik gemaakt omdat we in 2017 “slechts” 4 tewerkstellingen in TWE hebben laten starten (in de maanden mei,

juni, september en oktober) . Tewerkstellingen die al liepen voor 31/12/2016 vallen nog onder het “oude” stelsel.

Van de doorverwijzingen zijn er negen terecht gekomen in een tewerkstellingsvorm.



De personen die doorverwezen werden, maar niet in een tewerkstelling zijn terechtgekomen, bijvoorbeeld doorverwezen naar de VDAB of gespecialiseerde trajectbegeleiding, worden via gespecialiseerde opleiding of bemiddeling opgevolgd.

De stappen die binnen arbeidstrajectbegeleiding worden gezet, komen steeds voort uit een overleg tussen de trajectbegeleider en de maatschappelijk assistent. In 2017 waren er vier trajecten die uiteindelijk niet zijn opgestart of zijn stopgezet in overleg tussen trajectbegeleiding van “De Winning” en het OCMW.

Conclusie en aanbevelingen

Er is een, voorspelde, toename in de aanmeldingen waarneembaar.

De nieuwe instructies betreffende het GPMI hebben gemaakt dat iedereen die leefloon ontvangt vanaf nu standaard wordt doorverwezen om een trajectbegeleiding op te starten, behoudens de dossiers waarin er billijkheidsredenen worden toegestaan. In deze nieuwe visie wordt er van cliënten verwacht dat ze stappen richting tewerkstelling zetten, in samenspraak met De Winning, ook als de randvoorwaarden nog niet helemaal vervuld zijn. De taakverdeling op het gebied van de opvolging van de verschillende stappen wordt opgenomen in het GPMI.

Deze nieuwe benadering van activering maakt dat er meer mensen doorverwezen worden en dat ze sneller begeleid zullen worden door De Winning.

In de zomer van 2017 besliste De Winning om haar dienst trajectbegeleiding te koppelen aan een Vlaamse organisatie door middel van een fusie. De nieuwe organisatie heet Emino. In 2018 zal de samenwerking worden voortgezet tussen OCMW Lummen en Emino

In 2017 werd door het partnerschap Arktos, Emino, Alternatief en Arbeidskansen het project I-Can ingediend en goedgekeurd. OCMW Lummen co-financiert hierin 6 intensieve en aanklampende trajecten voor mensen die ver van de arbeidsmarkt verwijderd zijn. Het project loopt in de jaren 2018 en 2019.

Gemiddelde duur leefloon

Naast de klassieke sociale uitkeringen probeert de overheid via de sociale bijstandsuitkeringen de inkomenssituatie van de minst goedgee groepen te verbeteren. Het gaat in eerste instantie om het leefloon dat men ontvangt in het kader van het Recht op Maatschappelijke Integratie (RMI).

In 2014 werd voor het eerst de gemiddelde duur gemeten dat iemand leefloon ontvangt, om zicht te krijgen op de tijd die iemand in deze bijstandsvorm verankerd blijft.

We vergelijken met voorgaande jaren in volgende tabel:

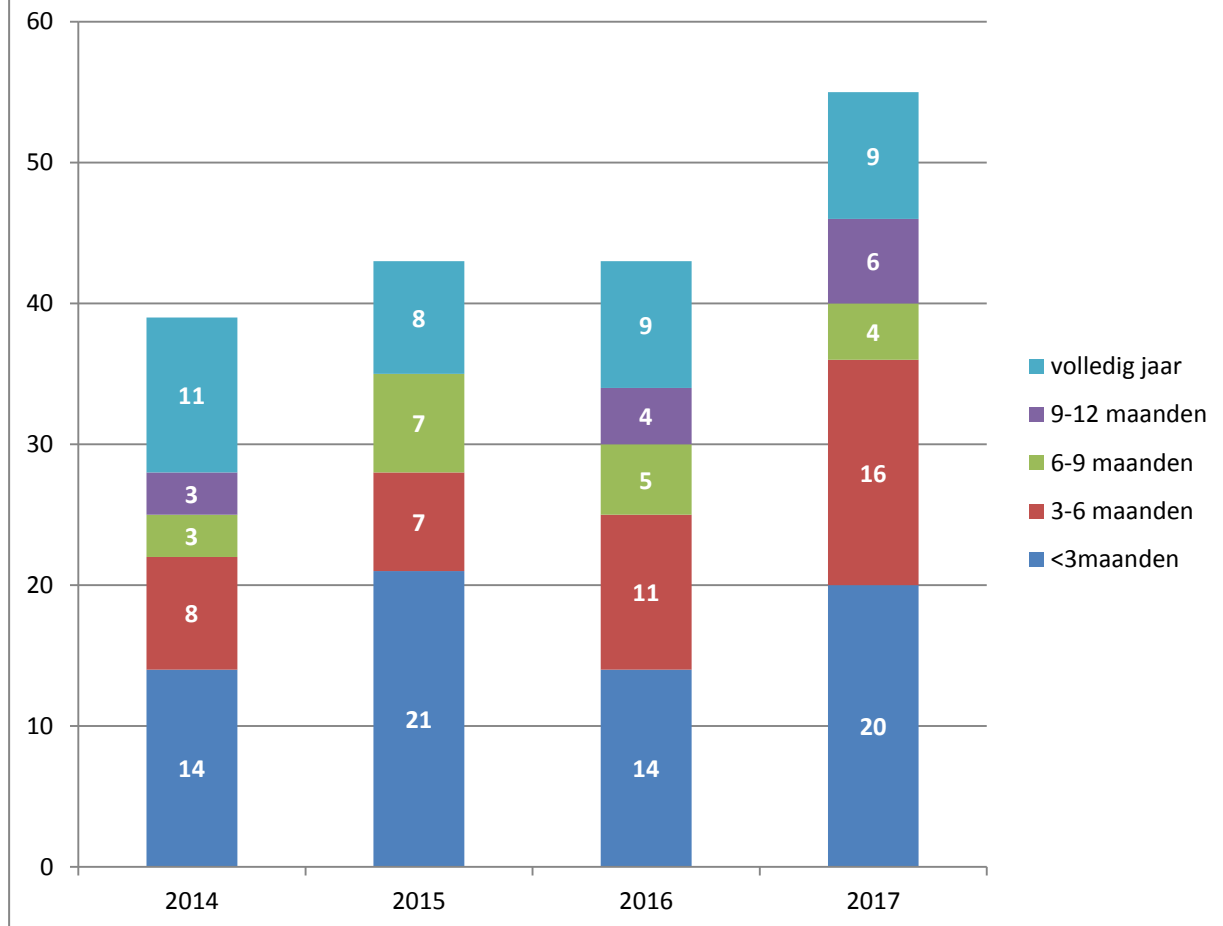
Jaar	Gerechtigden	Totaal dagen	Gemiddeld dagen	Gemiddeld maanden
2014	40	7664	192	6
2015	43	6649	155	5
2016	43	7844	182	6
2017	55	8915	162	5

In 2017 zie we een sterke toename in het absoluut aantal leefloon gerechtigden en dus ook in het totaal aantal dagen recht op leefloon. De gemiddelde duur dat iemand leefloon ontvangt is desondanks afgenomen. De verklaring hiervoor, is het feit dat zo nu en dan mensen uit het lokaal opvang initiatief (LOI) hier langer blijven in afwachting van een woonst. Voor de periode dat ze geen recht meer hebben op materiële opvang wordt er dan leefloon toegekend. Meestal van korte duur.

Meer dan de helft van de leefloon gerechtigden krijgt minder dan zes maanden leefloon. Met name de categorieën 'minder dan drie maanden' en 'drie tot zes maanden' nemen toe in de absolute cijfers. De verklaring hiervoor is ook bij de huidige doelgroep van onze lokale opvanginitiatieven te vinden (zie hoger).

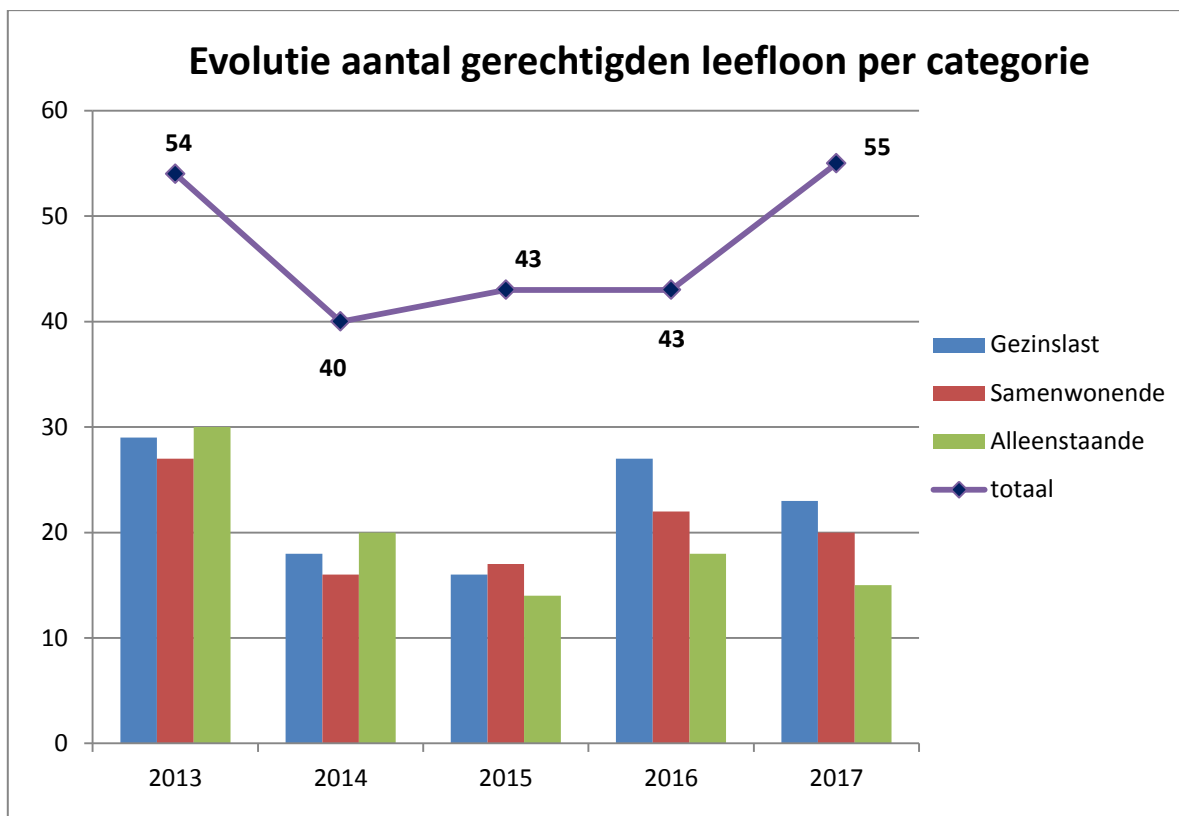
De vrouwen blijven, zoals voorgaande jaren, het grootste deel uitmaken van de leefloonpopulatie (+/- 65%).

Evolutie leefloongerechtigden naar duurtijd uitkeringen



Net als vorig jaar, is de verdeling over de verschillende categorieën minder homogeen. Vooral de daling in de categorie gezinslast en samenwonende is opmerkelijk. Het verschil in het totaal rechthebbenden per categorie, met het absoluut aantal rechthebbenden, heeft te maken met het feit dat rechthebbenden in co-ouderschap zowel in de categorie “Alleenstaande” als de categorie “Gezinslast” is opgenomen. In 2017 waren er minder dossiers “co ouderschap” als in 2016 waardoor er een groot verschil is tussen beide jaren aangezien er minder dossiers in twee categorieën voorkomen .

Ook een wijziging in de gezinssamenstelling in de loop van het jaar kan er voor zorgen dat dezelfde cliënt in meerdere categorieën wordt meegeteld. Wanneer bijvoorbeeld de twee helften van een koppel allebei als samenwonende leefloon ontvangen, en in de loop van het jaar een kind krijgen, krijgt daarna nog slechts één van beiden een leefloon als persoon met gezinslast. Voor de grafiek hieronder betekent dit dan dat deze laatste persoon zowel in de categorie “Samenwonende” als de categorie “Gezinslast” is opgenomen voor dat jaar. Om die reden is in deze grafiek het aangegeven totaal niet gelijk aan de som van de verschillende categorieën.



Verder registreren we dat iets meer dan de helft van de gerechtigden een aanvullend leefloon ontvangt.

Conclusies en aanbevelingen

De evolutie van het toenemend aantal gerechtigden op leefloon leek lange tijd niet in Lummen van toepassing. Het afgelopen jaar heeft deze trend zich dan toch ook hier gemanifesteerd. We zien wel dat het toenemend aantal dossiers veelal dossiers van kortere duur zijn, vermoedelijk omwille van de doelgroep die aan onze lokale opvanginitiatieven wordt toegewezen en korte tijd leefloon ontvangt

Ook zien we in 2017 heel wat dossiers van studenten die een bijpassing leefloon ontvangen bovenop hun studentenarbeid.

Hoewel het meestal kortlopende dossiers zijn, brengen deze dossiers ook werklast met zich mee. Zeker omwille van het verplicht GPMI dat sedert november 2016 dient opgemaakt en opgevolgd te worden.

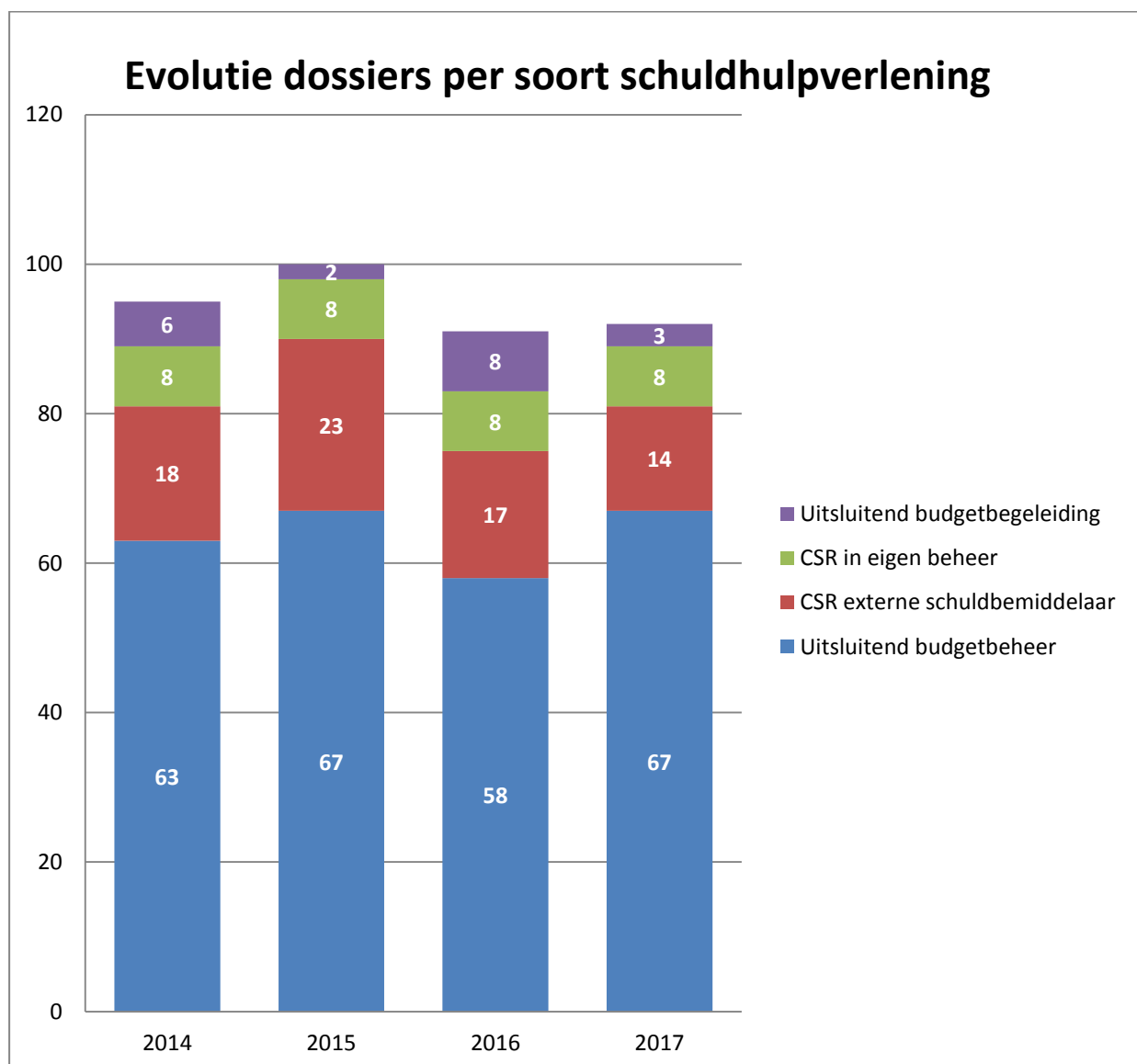
Financiële hulpverlening

In 2016 werd er met een schuldbemiddelaar, die in veel van de dossiers budgetbeheer actief is, een afspraak gemaakt om maandelijks een halve dag zitdag te houden op onze dienst. Dit om de vragen van de maatschappelijk werkers gebundeld te kunnen behandelen en om de communicatie tussen cliënten en de schuldbemiddelaar te vergemakkelijken. In totaal hebben er in 2017 op deze manier 11 overlegmomenten plaatsgevonden. Deze persoonlijke overlegmomenten worden zowel door de schuldbemiddelaar als door de mensen van de sociale dienst positief geëvalueerd aangezien het de

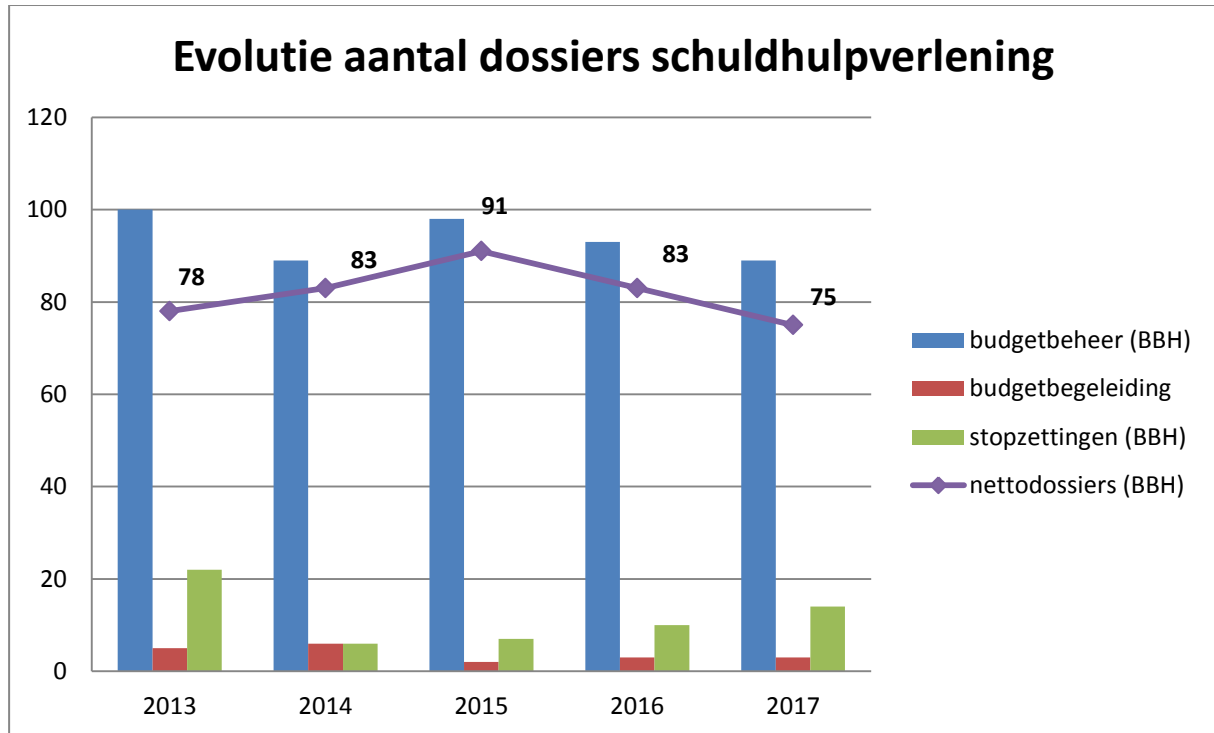
communicatie tussen de partijen vergemakkelijkt. Het is onze ervaring dat er door schuldbemiddelaars minder snel gereageerd wordt als vragen telefonisch of via e-mail worden gesteld. Door het persoonlijk contact loopt dit beter.

In 2016 werd er ook beslist om als bestuur in te stappen in de preventiebeurs Budget4 Life. Budget4Life is een interactieve tentoonstelling, uitgewerkt door "Budget in zicht", rond budget en koopkracht en dit voor leerlingen van het 6^{de} en 7^{de} jaar secundair onderwijs. De voorbereidingen van deze beurs hebben in 2016 plaatsgevonden. In maart 2017 werden acht informatieve sessies voor de middelbare scholen van Lummen begeleid door maatschappelijk werkers van de sociale dienst. Het effect van deze preventieve acties is helaas niet meetbaar. Wel werden de sessies door onze maatschappelijk werkers positief geëvalueerd.

Ook in 2017 werden gezinnen via budgetbegeleiding, budgetbeheer, of collectieve schuldenregeling (CSR) door onze diensten geholpen. Bij de volgende grafiek dient vermeld te worden dat de gezinnen waarvoor een collectieve schuldenregeling loopt, ook in budgetbeheer zijn. Het totaal van de budgetbeheerdossiers bedraagt dus 89.



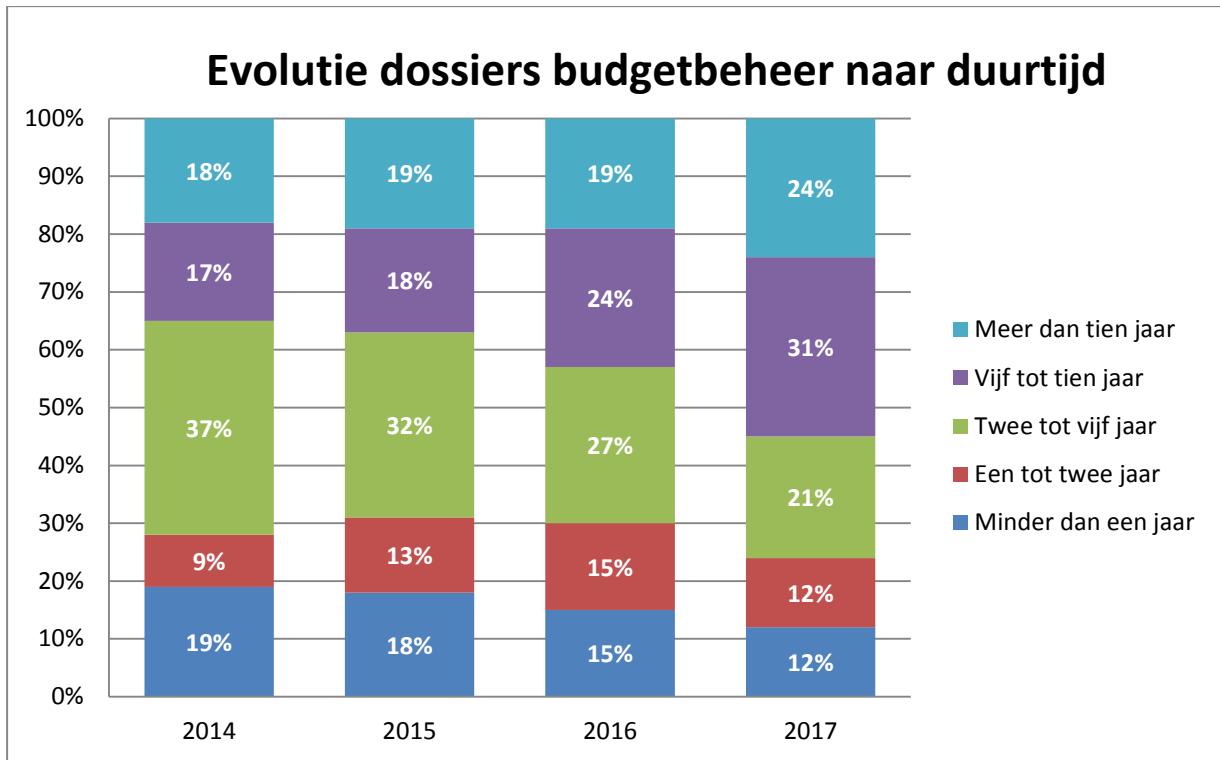
We zien nog steeds duidelijk dat nogal wat externe schuldbemiddelaars uit de omgeving stevast aan de arbeidsrechtbank vragen om ook een budgetbeheer op te leggen. Bijna dertig procent van de budgetbeheerdossiers is eveneens in collectieve schuldenregeling. Het aantal dossiers dat enkel in budgetbeheer is, is opnieuw toegenomen.



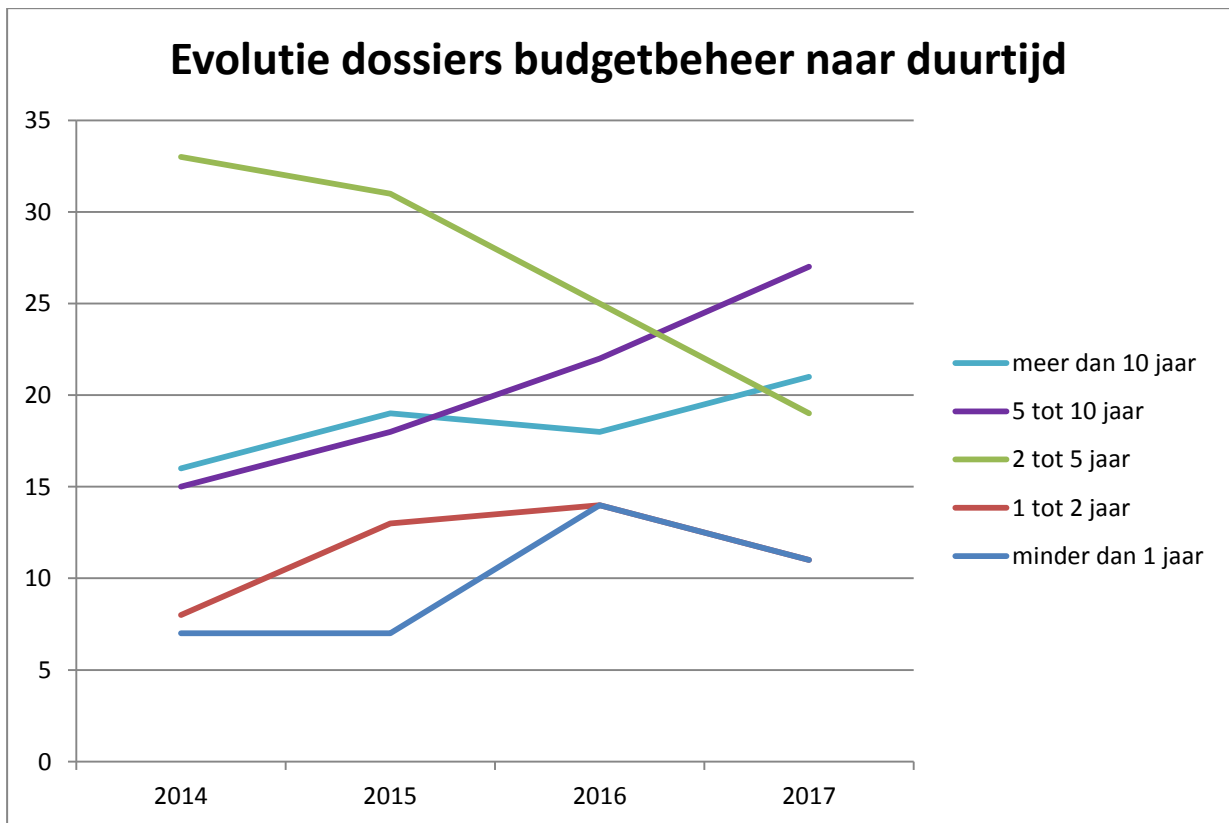
In 2017 noteerden we het laagste “netto” peil van het aantal dossiers budgetbeheer van de afgelopen vijf jaar. Onder “netto dossiers budgetbeheer” verstaan we het totaal aantal dossiers budgetbeheer verminderd met het aantal stopzettingen budgetbeheer van dat jaar.

Bekijken we de reden van stopzetting, dan zien we dat in 2017 twee dossiers werden stopgezet omwille van de verhuis van de cliënt, en maar liefst acht dossiers werden afgerond omdat er geen schulden meer waren en de cliënt zelf in staat was om het beheer over te nemen. Twee dossiers werden stopgezet op vraag van de cliënt. De twee overige dossiers werden stopgezet omdat de cliënten onvoldoende meewerkten.

De gemiddelde duur van het budgetbeheer blijft ongeveer 6 jaar. Verdelen we dit in groepen, dan krijgen we volgend resultaat:



Hieruit blijkt dat kortdurende beheren het minst voorkomen. Het grootste deel van de dossiers budgetbeheer neemt tussen de vijf en tien jaar in beslag. Ruim vijftig procent duurt zelfs vijf jaar of meer!



Bekijken we de evolutie van de dossiers schuldhulpverlening per duur, dan valt op dat de langdurende dossiers toenemen en dat de daling zich vooral voordoet bij de kortdurende dossiers. We hebben hiervoor twee mogelijke oorzaken. In de categorie langdurende dossiers dragen we heel wat dossiers mee van mensen die eigenlijk sneller bij aanvang van hun dossier hadden doorverwezen moeten worden naar bijvoorbeeld een bewindvoering of een andere vorm van schuldhulpverlening of waar veel te lang mee gewacht is om aan verzelfstandiging te werken. Anderzijds bevinden zich in de langdurende dossiers ook de dossiers die in collectieve schuldenregeling zijn en die niet vroeger afgebouwd kunnen worden omwille van de looptijd van de collectieve schuldenregeling. De snelle afbouw gebeurt bij ons dus vooral in dossiers die recenter zijn opgestart en dat ligt in lijn met onze doelstellingen op dit vlak.

Conclusies en aanbevelingen

Ogenschijnlijk druist de trend, die weergegeven wordt in de grafiek, in tegen onze doelstelling om langdurige dossiers budgetbeheer af te bouwen. Niets is echter minder waar. Enerzijds zijn er de langlopende dossiers (vooral tien jaar en meer) waar geen afbouw in mogelijk is en waar geen alternatieven zijn. Anderzijds zijn er de dossiers in collectieve schuldenregeling waarbij de looptijd van het budgetbeheer meestal gelijkloopt met de duurtijd van de collectieve schuldenregeling, die gewoonlijk 7 jaar of meer bedraagt.

Onze doelstelling met betrekking tot het afbouwen van langlopende dossiers budgetbeheer dient eerder gezien te worden als het vermijden van het creëren van nieuwe langlopende dossiers, eerder dan het afbouwen van de bestaande. De resultaten van onze inspanningen met betrekking tot deze doelstelling zullen pas op langere termijn zichtbaar zijn in de categorieën vijf tot tien jaar en tien jaar en meer. We zien de resultaten al wel terug in het aantal stopzettingen enerzijds (zie grafiek op p.18) , en in het aantal dossiers dat afneemt in de categorie twee tot vijf jaar.

In acht dossiers het budgetbeheer succesvol afgerond. Dat wil zeggen schuldenvrij en met versterking van de competenties van de cliënt. Dat mag in alle bescheidenheid een succesvol resultaat genoemd worden.

In heel wat OCMW's zien we een toenemende vraag van de aanvragen inzake budgetbeheer, in Lummen is dat niet het geval.

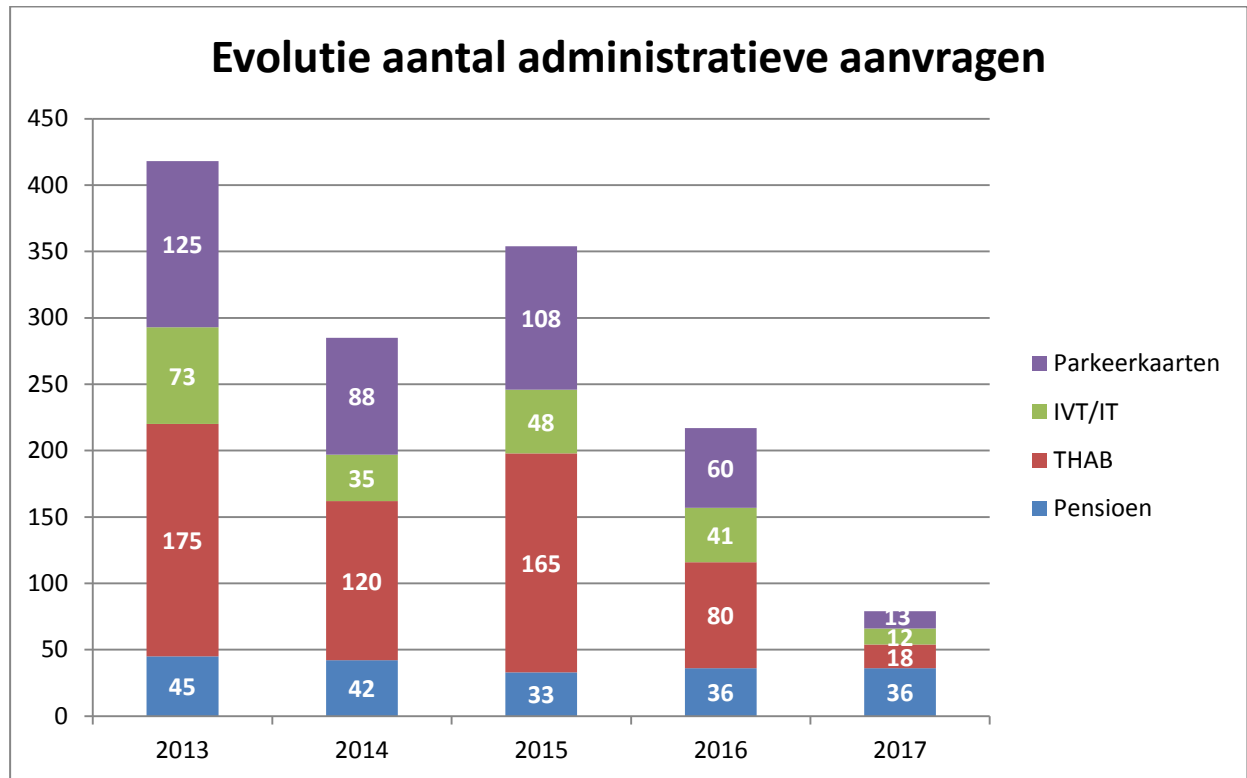
Administratieve ondersteuning

In 2017 zien we een zeer sterke afname van het aantal aanvragen die met de FOD Sociale zekerheid te maken hebben. Het gaat om de aanvragen om een parkeerkaart te krijgen, de tegemoetkoming hulp aan bejaarden (THAB) en de inkomens vervangende en integratietegemoetkomingen (IVT/IT).

De verklaring hiervoor ligt bij de overschakeling naar het informaticasysteem van de Vlaamse Overheid, ten gevolge van de bevoegdheid die naar de Vlaamse Overheid werd overgeheveld. Vernoemd systeem heeft in 2017 maanden aan een stuk niet of onvoldoende gewerkt. Veel betekenis moeten we bijgevolg niet geven aan deze dalende cijfers.

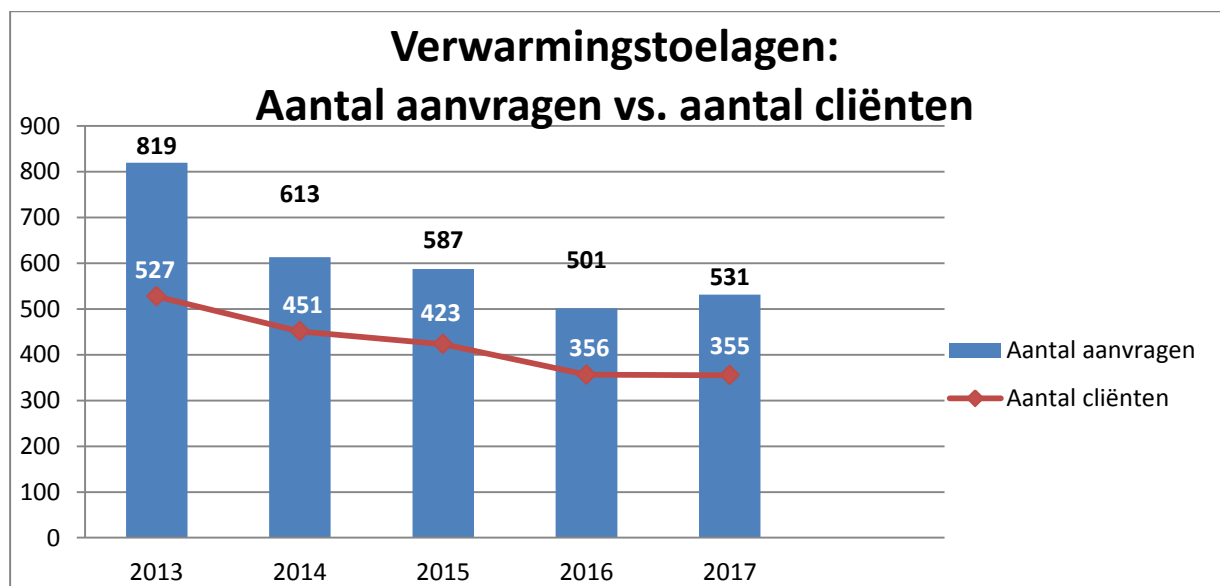
De wijzigingen van vorig jaar houden ook in dat mensen voortaan hun aanvraag zelf kunnen indienen, of dat dit aan huis kan gebeuren. Onze diensten zijn echter technisch niet voorzien om dit aan huis te doen. De mutualiteiten treden in dat geval op als aanvragende instantie. We voorzien dan ook dat we in 2018 heel wat minder aanvragen zullen verwerken.

De pensioenaanvragen zijn quasi stabiel gebleven.

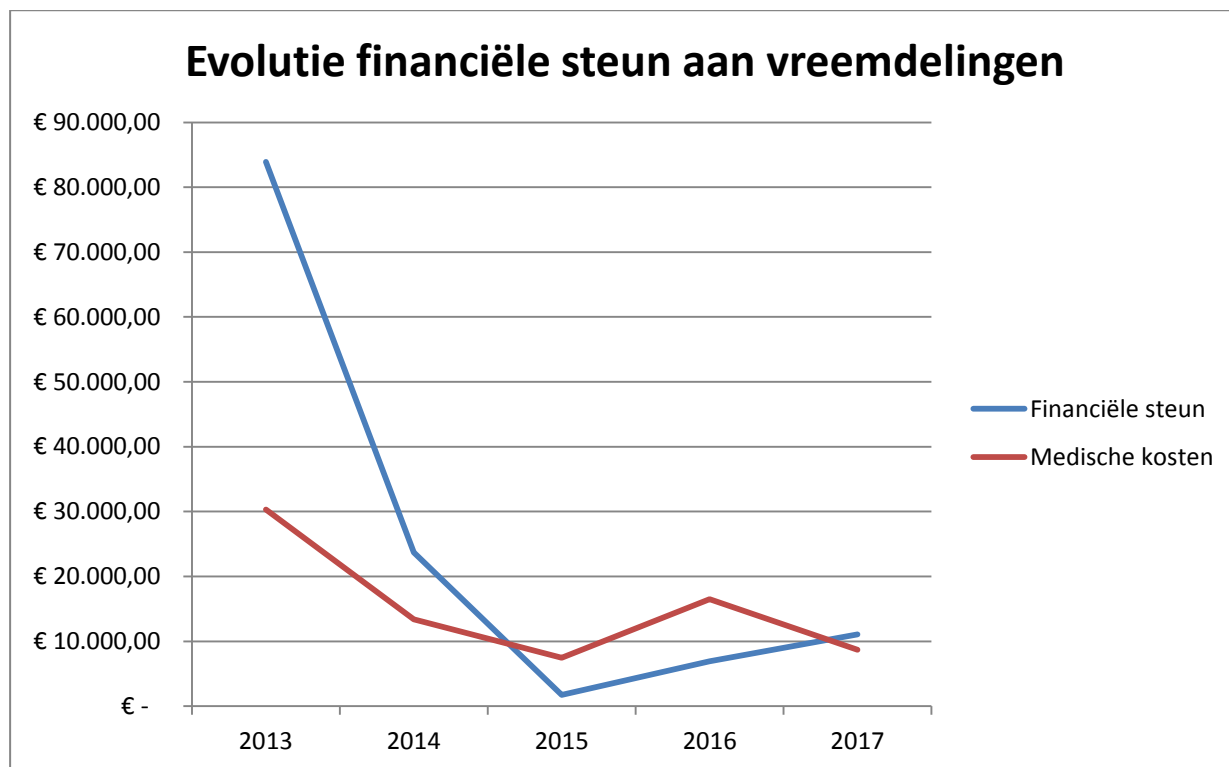


Financiële steunverlening

Het OCMW kent steunverlening toe in diverse vormen. In de onderstaande grafiek betreft het de tussenkomsten in de verwarmingstoelagen.

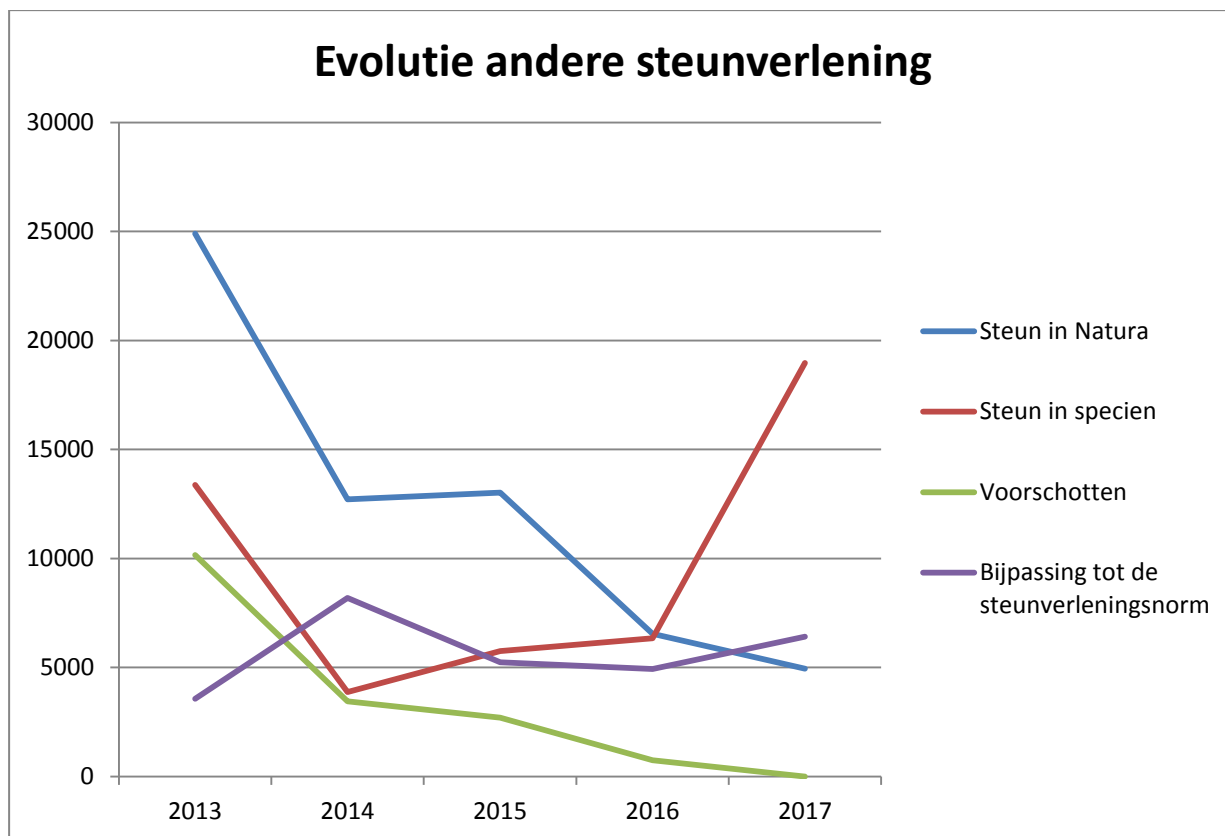


De gemiddelde tussenkomst per verwarmingstoelage in 2017 bedroeg 130,95 euro. Dat is het laagste bedrag van de afgelopen jaren. Het aantal unieke cliënten dat een aanvraag doet blijft stabiel.



De kosten van de steunverlening aan vreemdelingen zijn spectaculair afgenomen de voorbije jaren. Sinds 2016 is er echter opnieuw een stijging van deze kosten. Dit is te verklaren door het feit dat in 2015 slechts één persoon gerechtigd was op deze steunverlening. In 2016 zijn er dat vier en in 2017 zes. Het gaat om twee personen die uit ons lokaal opvanginitiatief (LOI) kwamen, twee bekende cliënten en twee nieuwe mensen die zich in Lummen gevestigd hebben en voordien niet gekend waren bij ons. De toewijzing van mensen in het LOI die al een verblijfsstatuut hebben, heeft hier een invloed op. Als deze niet binnen de voorziene termijn een andere woonoplossing vinden, eindigt hun recht op materiële opvang en gaan ze over naar financiële hulpverlening. Dat was in twee dossiers het geval.

Ondanks de toename van het aantal gerechtigden, is er wel een daling op vlak van medische kosten. Ook hier zou de toewijzing van mensen met een verblijfsstatuut een invloed kunnen hebben. Er is daardoor namelijk minder nood aan allerlei regularisatieprocedures die onderbouwd moeten worden met medische attesten.



De steun in natura (rekeningen die ten laste worden genomen zoals bv. stookolie, ...) neemt verder af. De oorzaak hiervan is vermoedelijk de daling van de prijzen van de stookolie die maakt dat mensen makkelijker zelf kunnen financieren.

De bijpassing tot de steunverleningsnorm neemt lichtjes toe. De steunverleningsnorm is het bedrag dat binnen de sociale dienst gehanteerd wordt om te bepalen of iemand een menswaardig inkomen heeft. De norm houdt rekening met volgende parameters: gezinssamenstelling, huur (beperkt) en medische kosten.

De steun in speciën is opnieuw toegenomen. Dit heeft te maken met volgende factoren. In 2016 was er in 33 situaties een steun in speciën, en in 2017 was dit in 55 situaties het geval. Daarenboven waren er een aantal steunen die samenhangen met hoge bedragen (tussenkomen inzake verzekeringen, de aankoop van een tweedehands auto, huurachterstal, elektriciteitswerken, begrafenis kosten etc.)

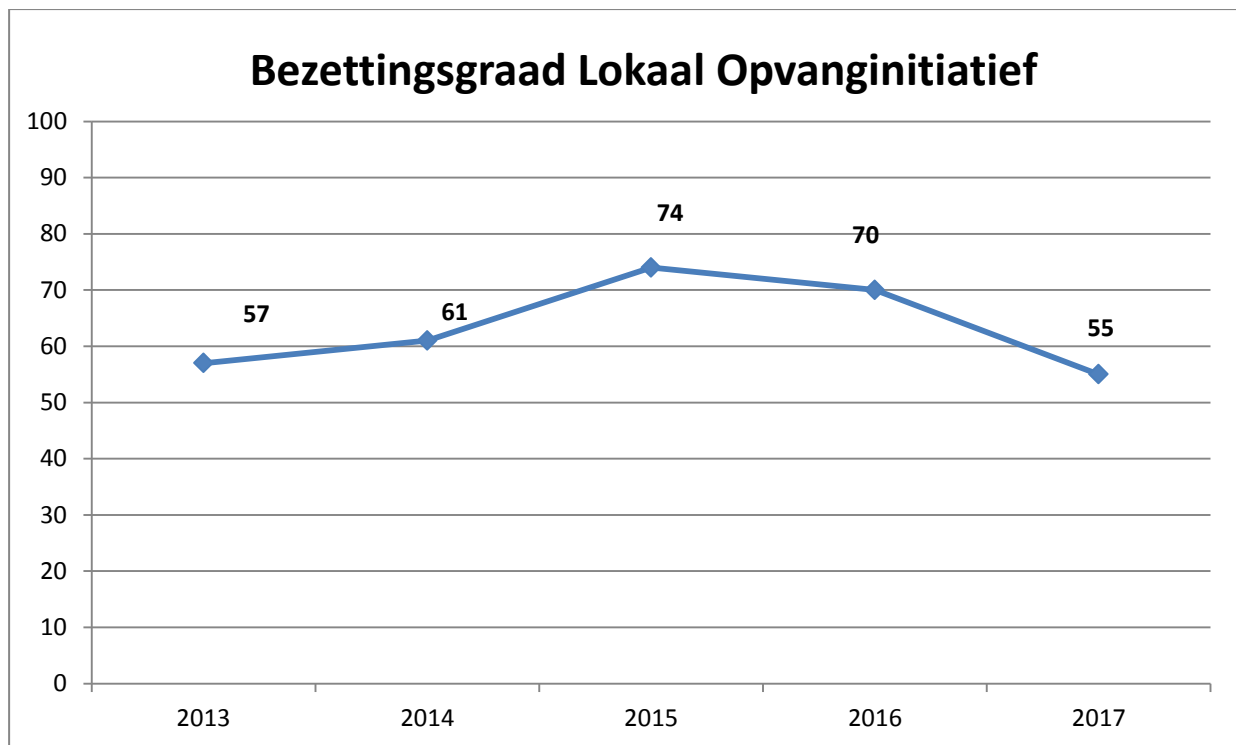
Conclusies en aanbevelingen

De steunverlening aan vreemdelingen zien we toenemen alsook de steun in natura. Verregaande conclusies hoeven we hier niet aan te verbinden aangezien het bij de steun aan vreemdelingen in absolute cijfers slechts om zes personen gaat.

Wat de steun in speciën betreft waren er in 2017 enkele uitzonderlijk hoge rekeningen waardoor de toename een vertekend beeld geeft.

Lokaal opvanginitiatief (LOI)

In 2016 werden naar aanleiding van de asielcrisis twee bijkomende Lokale Opvanginitiatieven in gebruik genomen. Een eerste in de Prelaat Knaepenstraat, met vier opvangplaatsen voor alleenstaanden. Een tweede in de Linkhoutstraat, met drie koppelplaatsen. De totale opvangcapaciteit komt daarmee op 21, verspreid over vier locaties. De bezettingsgraad in 2017 was 55%.



Door de uitbreiding van het aantal plaatsen is in 2016 beslist om de maatschappelijk werker van het LOI te ondersteunen met twee verzorgenden die elk een halve dag per week kunnen ingezet worden. Ze zien toe op het onderhoud in de woningen, leren de bewoners hoe ze de woningen moeten onderhouden en ondersteunen in de aanpak van de kinderen. Ze hebben hierdoor een belangrijke signaalfunctie naar de maatschappelijk werker.

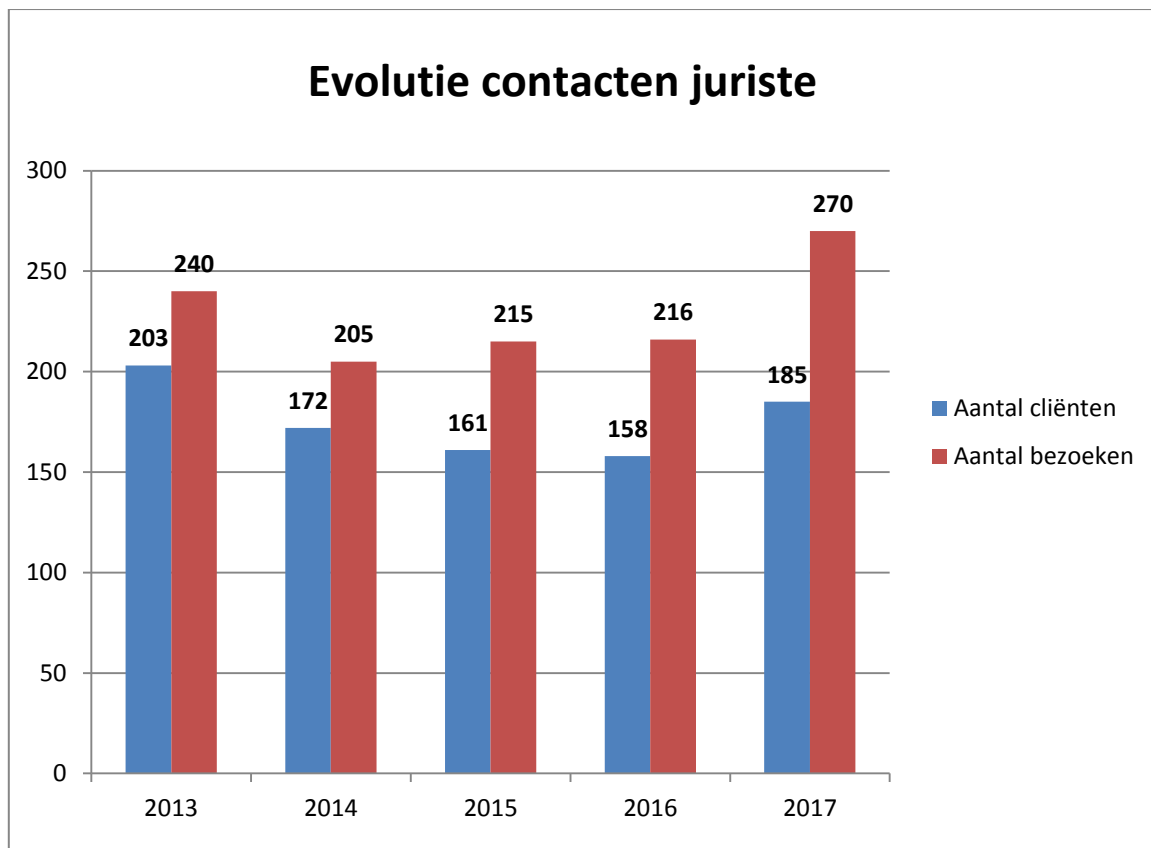
Conclusies en aanbevelingen

De bezettingsgraad van ons LOI ligt op het laagste peil dat we ooit kenden. De inzet van mensen en middelen op dit terrein dient dus in vraag gesteld te worden. We gaan ons moeten bezinnen over de verderzetting van deze opvangvorm of nadenken over een herbestemming van de infrastructuur in functie van nieuwe noden.

Juridische dienstverlening

Rechtshulp

De juriste verleent eerstelijnsrechtshulp aan de inwoners van Lummen, en werd aangesteld in een samenwerkingsverband met nog drie andere OCMW's. Deze rechtshulp omvat: informeren over de draagwijdte van rechten en plichten, bemiddelen, opstellen van verzoekschriften, begeleiden van procedures,...



In 2017 deden 185 personen een beroep op de dienst rechtshulp. In totaal vertaalde zich dit in 270 bezoeken. Er werden 120 dossiers aangelegd.

Sedert 2013 zijn het aantal cliënten die een beroep deden op de juridische dienst gedaald. In 2017 is dit opnieuw sterk toegenomen, evenals het aantal bezoeken. Een verklaring hiervoor is de stopzetting van de samenwerking met de commissie juridische bijstand in 2016 waardoor de juriste van de sociale dienst het enige kosteloze aanspreekpunt voor juridisch advies is in Lummen in 2017. Verder werd in 2017 ons juridisch aanbod ook gepubliceerd in "De Lummenaar". Mogelijk heeft dit deze dienstverlening beter onder de aandacht gebracht

Het cliënteel van de dienst rechtshulp overlapt in grote mate het cliënteel van de sociale dienst. Ongeveer 75% komt op doorverwijzing van of is gekend bij de sociale dienst. Daarnaast is er ook een intensieve samenwerking met de sociale dienst in dossiers die niet doorstromen naar de dienst rechtshulp

De meeste vragen worden gesteld in verband met familierecht (42,60%) of schuldhelpverlening (18,50%).

In 2017 zijn er vier verzoekschriften collectieve schuldenregeling opgesteld. Een aantal cliënten werd doorverwezen naar een Pro Deo advocaat voor het opstarten van de procedure collectieve schuldenregeling.

Dossiers collectieve schuldenregeling

Het OCMW Lummen had eind 2016 acht dossiers collectieve schuldenregeling in beheer.

In 2017 werden 2 dossiers succesvol afgesloten. De 6 andere dossiers liepen verder.

Procedures voor het OCMW Lummen

Er werd in 2017 slechts 1 beroep aangetekend tegen een beslissing van het OCMW Lummen. Dit beroep is nog hangende bij de Arbeidsrechtbank.

Daarnaast startte het OCMW Lummen een procedure in uithuiszetting op voor het Vrederecht van het tweede kanton te Hasselt voor het gedwongen vertrek van een erkend vluchteling uit het LOI. In deze zaak werd uiteindelijk een akkoord buiten de rechtbank tussen beide partijen bereikt.

Psychologische dienstverlening

Een Centrum voor Geestelijke Gezondheidszorg (CGG) is een ambulante tweedelijndienst die begeleiding en behandeling aanbiedt aan volwassenen, ouderen en kinderen met psychische problemen.

Vanuit volgende vaststellingen werd in 2016 een samenwerking met het CGG gerealiseerd:

- De wachttijden voor consultaties bij het CGG lopen erg op.
- De intakeprocedure bij het CGG is momenteel onvoldoende transparant en te hoogdrempelig omdat de mensen zelf eerst telefonisch contact moeten nemen alvorens er een persoonlijke afspraak gemaakt kan worden.
- Voor mensen die het openbaar vervoer gebruiken is er een bijkomende drempel.
- Binnen ons cliënteel hebben wij tal van personen die baat hebben bij een laagdrempelige psychische begeleiding. We worden geconfronteerd met problematieken van diverse aard gaande van depressie tot verslaving enz.
- Het team van maatschappelijk werkers heeft nood aan professioneel advies op vlak van aanpak van deze problematieken. Problematieken waar ze in hun dossiers mee geconfronteerd worden.

Halverwege 2016 is de psychologe aan de slag gegaan. Tweewekelijks ontvangt ze op dinsdag cliënten die doorverwezen worden door de sociale dienst. In 2016 realiseerde ze 68 cliëntbezoeken, in 2017 waren dit er 155. In 2017 werd het eerste “volledige” jaar door het CGG gerealiseerd

AP 1.2 Het bestendigen van de nodige begeleiding en voor ondersteuning zorgen van de meest kwetsbare gezinnen, zodat ook deze kinderen alle kansen krijgen op een menswaardig bestaan en generatiearmoede wordt vermeden.

A 1.2.1 Het bestendigen van de werking en de begeleiding van het overlegplatform “Kinderen eerst”.

“Kinderen Eerst” voorziet in de oprichting van een overlegplatform waarin alle bestaande initiatieven die met kinderen werken, in Lummen, op regelmatige en gestructureerde wijze aan tafel gebracht worden. Het overleg zet als eerste in op het sensibiliseren van betrokken partners en op kennisoverdracht, vervolgens op het in kaart brengen van gemeenschappelijke noden en tot slot op het afstemmen van bestaande werkingen

In 2017 hebben er drie vergaderingen van het overlegplatform plaatsgevonden. Structureel wordt er in deze vergaderingen kennis en ervaring uitgewisseld, gepeild naar de noden en behoeften van de lokale actoren en er is steeds ruimte om concrete situaties te bespreken.

Daarnaast werden in 2017 nog volgende specifieke acties verricht:

- Er werd in de vergadering een getuigenis afgelegd over opgroeien in armoede
- er is vorm gegeven aan een digitale nieuwsbrief “kinderarmoede”. Deze nieuwsbrief wordt op geregelde basis verspreid.
- de doorverwijsmap “kinderarmoede” voor lokale actoren werd op punt gesteld en verdeeld.
- er vond een taalbad plaats waar 32 kinderen aan deelgenomen hebben.
- er werd verder duiding gegeven in de vergadering over de cijfers kinderarmoede.

AP 1.3 Het organiseren van noodopvang op het grondgebied van de gemeente Lummen voor ieder die dit nodig heeft.

Deze actie werd geschrapt omwille van twee redenen.

Eerst en vooral is de werking van het CAW op vlak van noodopvang in de voorbije periode gewijzigd. Door deze gewijzigde werking hebben we geen problemen meer ondervonden in het zoeken naar een noodopvang en kon elke vraag in dit verband snel opgevangen worden. Een alternatief in eigen beheer aanbieden is hierdoor op dit ogenblik niet meer nodig.

Daarnaast bleef de bezetting van onze LOI's onder de verwachting waardoor er minder nood was om mensen met een erkend statuut tijdelijk elders te huisvesten in afwachting van een definitieve huisvesting. Aangezien er toch plaatsen vrij waren, werden de mensen hier tijdelijk verder gehuisvest in afwachting van een definitieve oplossing. Ook het aanbod van het CAW om deze doelgroep te helpen in de zoektocht naar een woning heeft hierin ondersteunend gewerkt. Deze situatie is nu al geruime tijd zo, en we verwachten dat dit nog enige tijd gaat aanhouden. Vandaar dat ook voor deze populatie geen alternatief in eigen beheer meer nodig is.

BD 2: De Lummense senioren ondersteunen zodat ze de mogelijkheid hebben om zo lang mogelijk in hun eigen (t)huis te kunnen blijven wonen, daarbij actief deelnemend aan de samenleving, en daarnaast het bestendigen van een kwaliteitsvol en voldoende aanbod aan residentiële zorgvoorzieningen met het oog op de verzekering van een menswaardig bestaan voor zij die, zelfs met deze uitgebreide ondersteuning, niet langer zelfstandig thuis kunnen wonen.



AP 2.1 De bestaande werking van het OCMW met betrekking tot de doelgroep senioren bestendigen

A 2.1.1 De bestaande werking van het woonzorgcentrum bestendigen

Het Meerlehof beschikt over tachtig erkende woonegelegenheden als woonzorgcentrum waarvan er 51 een RVT erkenning (een bijkomende erkenning waar een hogere financiering tegenover staat) hebben, verdeeld over 68 éénpersoonskamers en 6 tweepersoonskamers. Deze kamers zijn verspreid over drie afdelingen die elk 26 (Het Hamel=gelijkvloers) of 27 (De Burg=1^e en Het Loye=2^e) bewoners huisvesten. Het profiel van de bewoners van de drie afdelingen is gemengd met zowel valide als verzorgingsbehoevende bewoners.

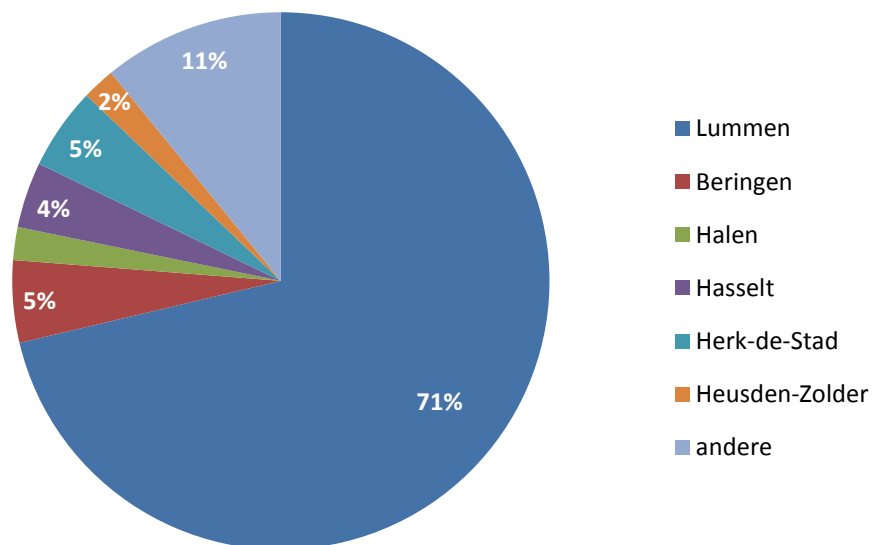
Profiel bewoners

In 2017 verbleven 38 mannen en 63 vrouwen in Het Meerlehof. De gemiddelde leeftijd is 86 jaar en 2 maanden.

Het aantal bewoners met een OCMW tussenkomst in de betaling van de verblijfsfactuur is rond de 5 % en hiervan zijn er geen bewoners waar het OCMW Lummen voor tussenkomt.

71 % van onze bewoners zijn afkomstig van Lummen. Dit cijfer is terug licht gedaald. Verder is 4,95 % van de bewoners van Herk-de-Stad en 4,95 % van Beringen, 7,92 % van de overige aangrenzende gemeenten en 10,89 % van verder weg.

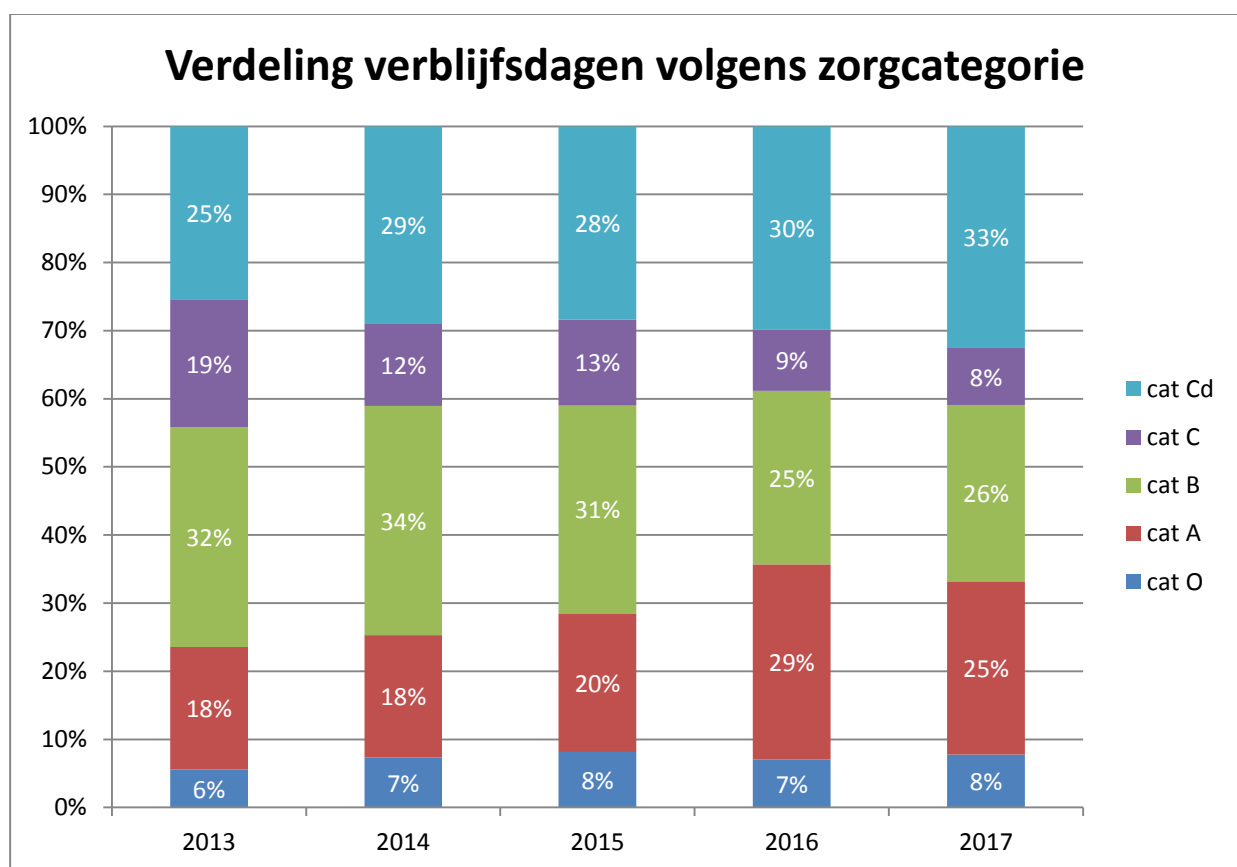
Verdeling bewoners woonzorgcentrum naar herkomst



Vanaf 2016 zagen we een verdere lichte daling van het zorgprofiel B-C-Cd terwijl in 2017 deze profielen terug licht stegen.

In 2017 namen we 5 bejaarden op met een C/Cd score, 11 met een B score, 4 met een A score en 2 bewoner met een O score.

Ter info: Sinds 01.04.1991 wordt er door het RIZIV een schaal gehanteerd om financieel tussen te komen in de kosten van verzorging van bejaarden in rustoorden en RVT's. De gehanteerde schaal wordt de Catz-evaluatieschaal genoemd. Deze schaal verdeelt de bejaarden in categorieën O, A, B, C of C(d). Bewoners die categorie O scoren, zijn nog valide. Categorie A bewoners hebben beperkte hulp nodig. Categorie B bewoners hebben meer hulp nodig en de meest verzorgingsbehoevende categorie C(d) zijn bewoners die volledig zorgbehoevend en eventueel dement (=d) zijn.



We hebben vastgesteld dat er zich in 2017 minder bewoners aanmelden met een O/A-profiel en meer bewoners met een B-C-Cd profiel. Hierdoor is de zorglast B-C-Cd opnieuw gestegen en op jaarbasis gemiddeld 53,6 B-C-Cd bewoners op 80 bewoners, wat terug hoger is dan de 51 die ooit werd afgesproken.

Bezetting en wachtlijst

Gemiddeld stonden er in 2017 6 bejaarden op de wachtlijst voor opname in het woonzorgcentrum.

O/A lijst:

Er werden acht intakegesprekken (gesprek met de maatschappelijk assistent op basis waarvan een score wordt gemaakt voor het zorgteam en men op de wachtlijst wordt gezet) gehouden, waarvan vijf bewoners werden opgenomen in 2017.

RVT lijst:

Er werden 33 intakegesprekken gehouden, waarvan 13 bewoners opgenomen werden in 2017. Dit heeft vooral te maken met het feit dat kandidaat-bewoners vroeger langer in het ziekenhuis konden blijven en nu, indien ze niet snel genoeg opgenomen kunnen worden bij ons, er vanuit de ziekenhuizen druk wordt gezet om naar een woonzorgcentrum te gaan waar onmiddellijk plaats is. Vier bewoners die opgenomen werden in 2017 kregen een intakegesprek in 2016.

Negen kandidaten konden opgenomen worden binnen de maand, acht binnen de twee maand, één binnen de drie maand en vier kandidaten moeten langer dan drie maanden wachten.

Er waren 26 ontslagen in 2017 waarvan er één bewoner terug naar huis ging, één naar de gaw terugging en één naar een andere instelling ging. Van de 23 overleden bewoners zijn er 18 bewoners overleden in Het Meerleehof zelf.

De bezetting is in 2017 stabiel gebleven op 98,48 %. Gemiddeld waren 98,37 % van de 68 éénpersoonskamers bezet en 99,20 % van de 12 plaatsen in de tweepersoonskamers.

Dagprijzen

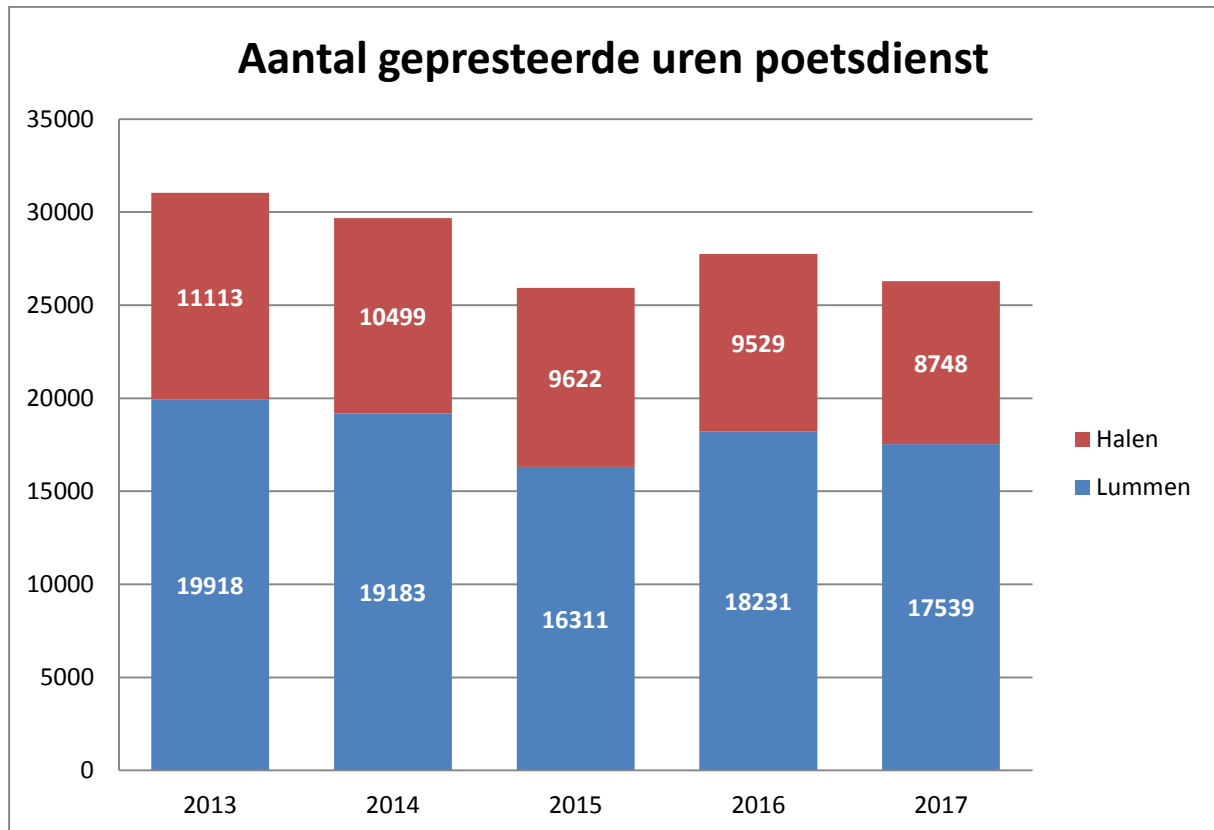
In 2017 werden de dagprijzen verhoogd vanaf 01/01/2017:

Inwoners van Lummen:	éénpersoonskamer: 47,07 euro
	tweepersoonskamer 43,03 euro
Niet-Lummenaars:	éénpersoonskamer: 50,54 euro
	tweepersoonskamer: 46,50 euro

A 2.1.2 De bestaande werking van de thuiszorgdienst bestendigen

De thuiszorgdienst van het OCMW heeft tot doel de inwoners van Lummen zo lang mogelijk in hun vertrouwde thuisomgeving te laten verblijven. Om deze doelstelling te kunnen blijven realiseren, streven we ernaar om onze dienstverlening te bestendigen.

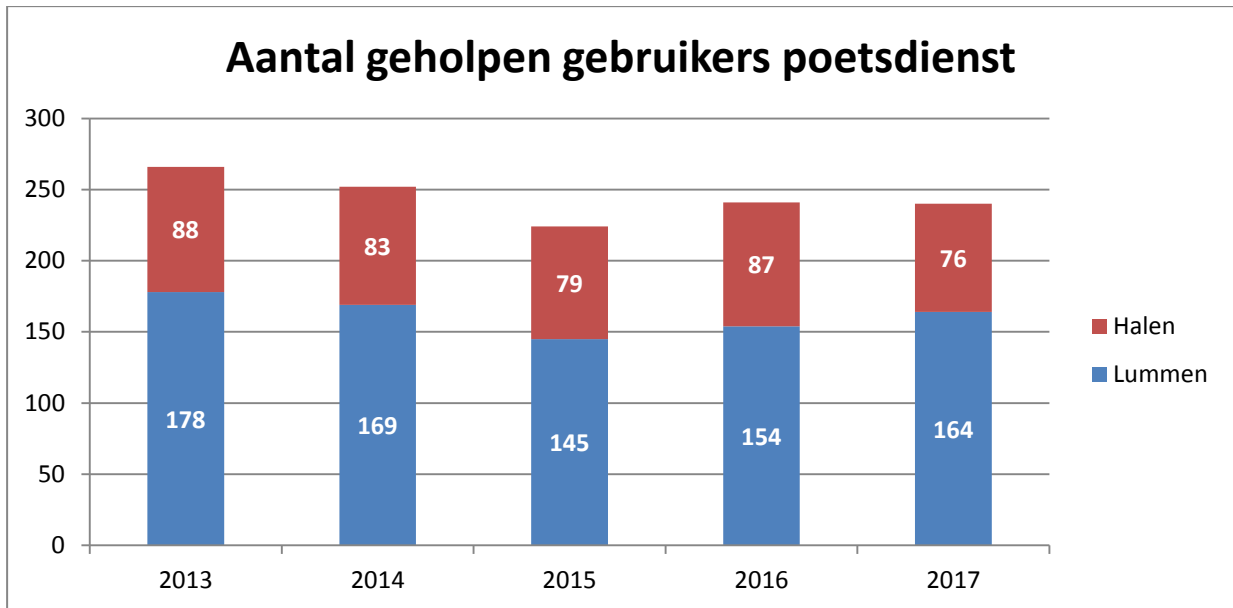
Poetsdienst



In 2017 presteerde de poetsdienst 1.473 uren minder dan in 2016.

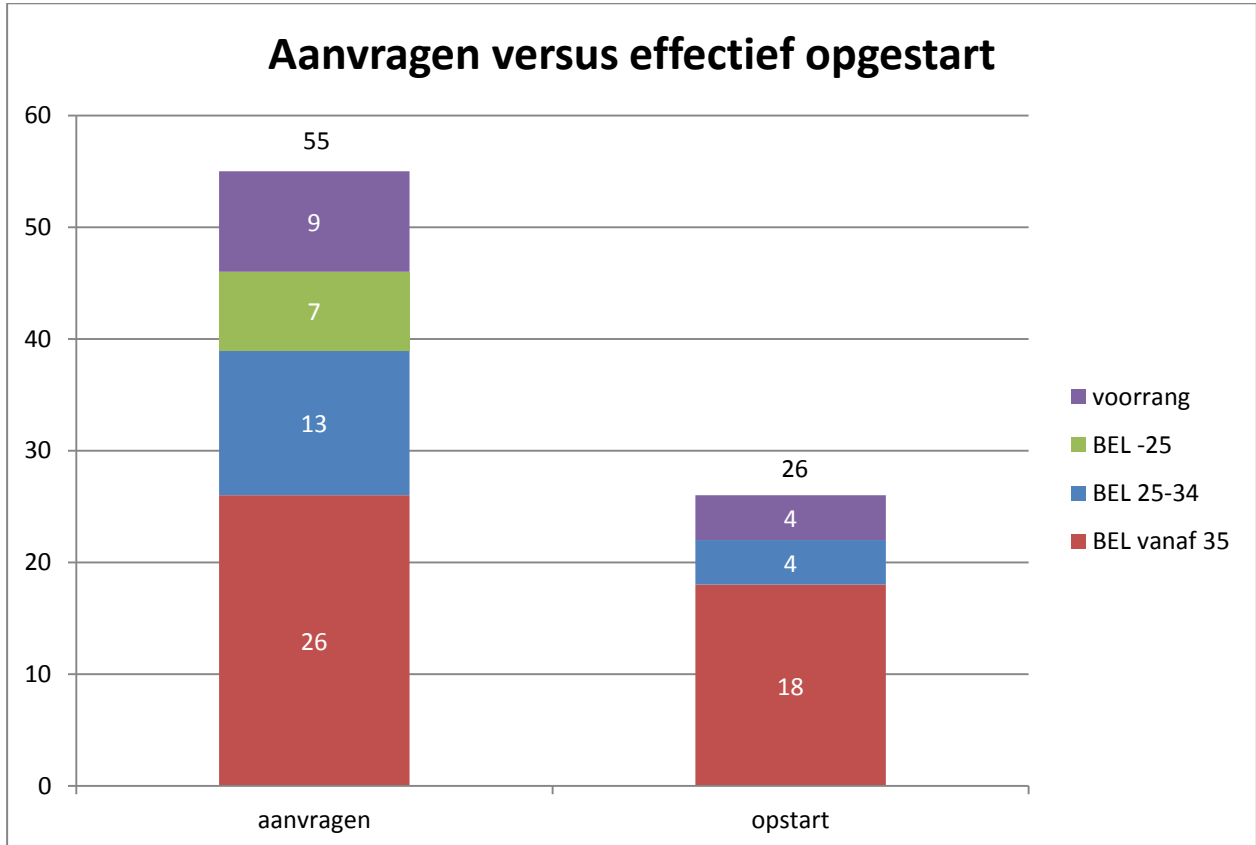
Het goedgekeurd personeelskader werd niet opgevuld (goedgekeurd personeelskader 18,5 VTE). De gemiddelde personeelsbezetting bedroeg in 2017 17,26 VTE t.o.v. 17,86 in 2016.

De dienst kan niet flexibel omgaan met vervangingen. Dit omwille van de verplichting dat dienstencheques ondernemingen onderhoudsmedewerkers na drie maanden tewerkstelling een contract van onbepaalde duur moeten geven. Ook het vinden van geschikt onderhoudspersoneel is niet evident.

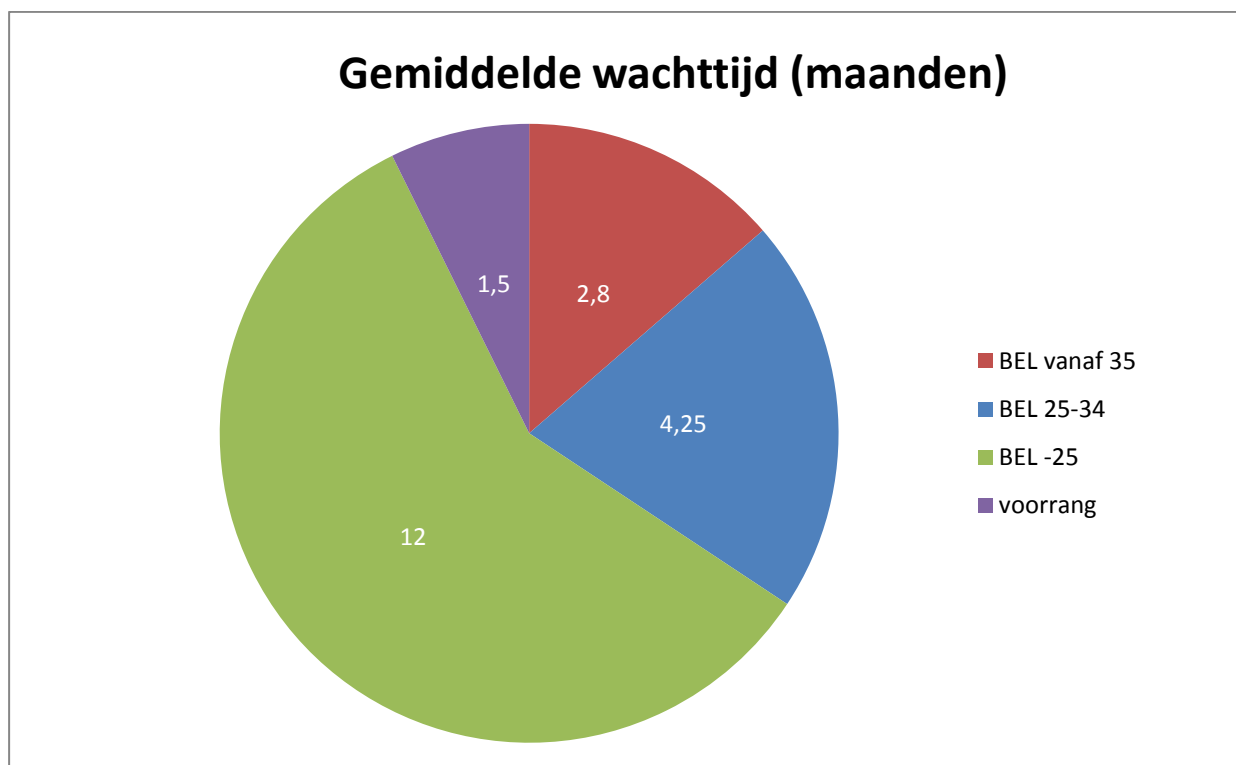


In 2017 werd er één gebruiker minder geholpen dan in 2016. De gemiddelde leeftijd bedroeg 81,5 jaar, waarvan 61% ouder is dan 80jaar.

In 2016 nam de adviesraad de beslissing om de werking te bestendigen op het toen huidige aantal onderhoudsmedewerkers nl. 18,50 VTE (goedgekeurd personeelskader 22,5 VTE) met de focus op de meest zorgbehoevenden. Daarom gingen we in 2017 van start met een nieuw wachtlijstbeheer om zo de meest zorgbehoevenden voorrang te geven.



In 2017 gingen we van start bij 31 nieuwe gebruikers. Vijf van deze gebruikers deden een aanvraag in het oude wachtlijststelsel waardoor ze niet zijn opgenomen in bovenstaande grafiek. Uit de grafiek blijkt dat 18 nieuwe gebruikers (70%) zwaar zorgbehoevend zijn. Gebruikers met een BEL-score minder dan 25 werden in 2017 niet geholpen.



Door het nieuwe wachtlijstbeheer lag de focus op de meest zorgbehoevenden, en we zien dan ook dat de gemiddelde wachttijd voor hen het kortst is. De wachttijd voor de groep met de hoogste BEL-score is gemiddeld 2,8 maanden. De groep 'voorrang' bestaat uit gebruikers die ook al beroep deden op onze dienst gezinszorg: gemiddelde wachttijd van 1,5 maand. Omwille van de beperkte personeelsbezetting konden we niet op alle hulpvragen inspelen. Op 31 december 2017 stonden er nog 21 wachtenden op de wachtlijst.

25 wachtenden haakten voor de opstart af:

- Opstart via aanvullende thuiszorg: 3
- Hulp niet meer nodig: 6
- Hulp door andere dienst: 9
- Opname WZC: 4
- Afwijking leeftijdsvoorwaarde; negatieve beslissing: 2
- Verhuisd buiten de gemeente: 1

Conclusies en aanbevelingen

In 2017 gingen we van start met een nieuw wachtlijstbeheer. Hierdoor werden de meest zorgbehoevenden eerst geholpen.

In 2018 blijven we streven naar de opvulling van ons 18,5 VTE onderhoudsmedewerkers.

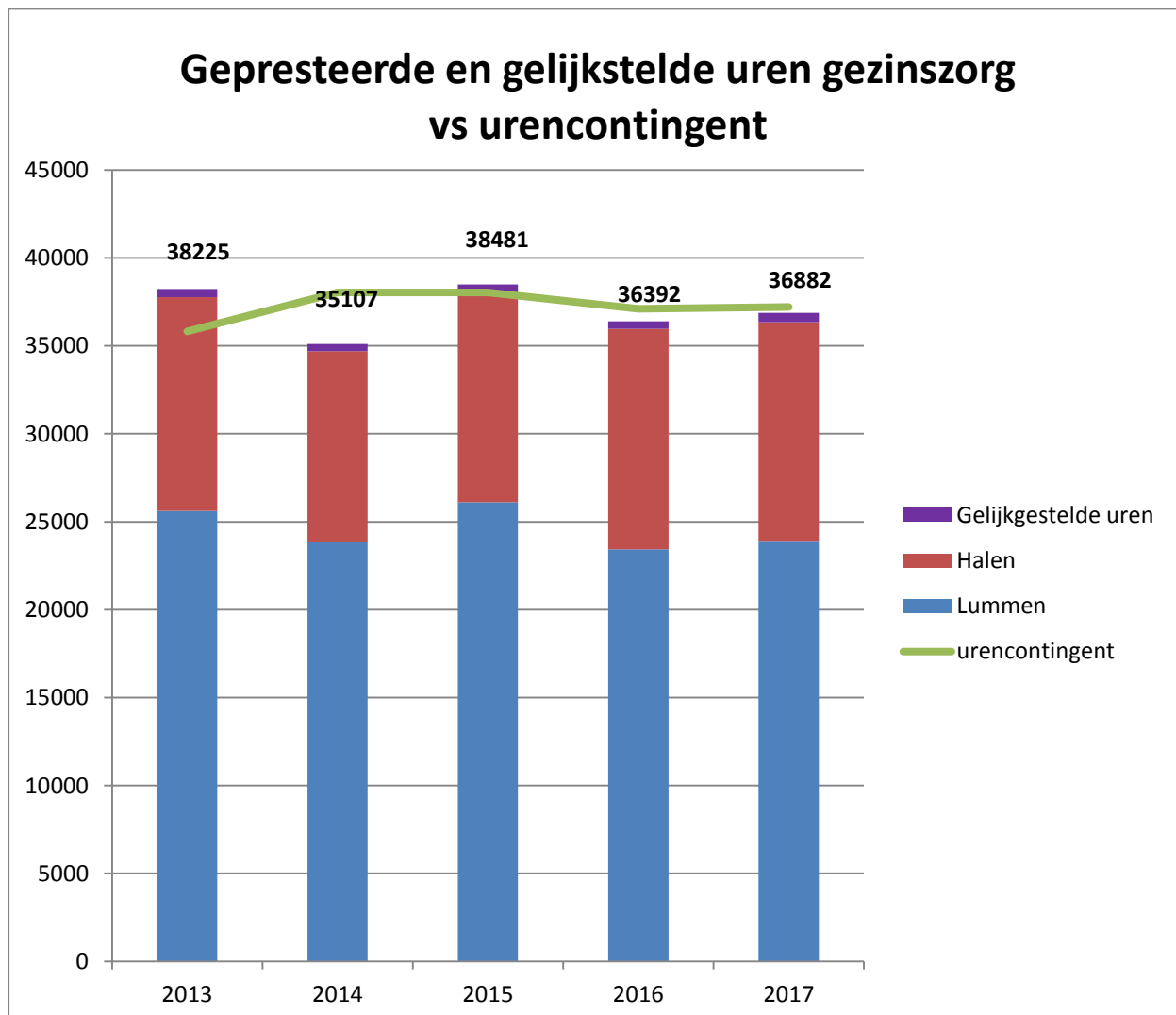
Gezinszorg

De dienst gezinszorg heeft een theoretisch urencontingent van 38.025 uren. Naar aanleiding van besparingen binnen de diensten gezinszorg werd dit urencontingent in 2016 verminderd naar 37.113 uren = maximaal te subsidiëren urencontingent. In 2017 bedroeg ons urencontingent 37.208 uren.

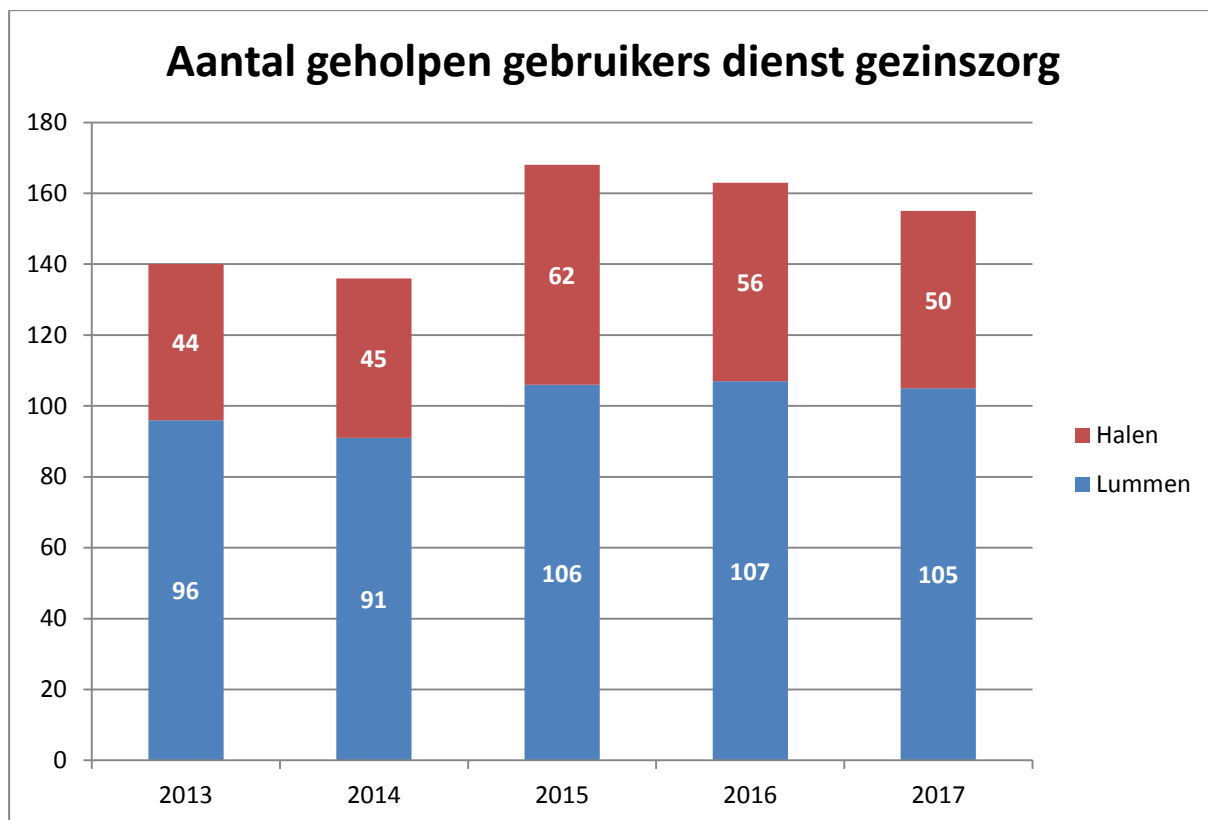
Het gesubsidieerd urencontingent bevat :

- Gepresteerde uren : uren gepresteerd bij de gebruikers (respectievelijk in Lummen en Halen)
- Gelijkgestelde uren: uren besteed aan werkvergaderingen en wijkwerking

Opmerking: uren die door het personeel worden besteed aan vorming zijn niet opgenomen in het gesubsidieerd urencontingent.



In 2017 presteerden de dienst 99 % van het maximaal urencontingent.



De gemiddelde leeftijd van de gebruikers bedroeg 80 jaar.

Conclusies en aanbevelingen

In 2017 werd het gesubsidieerd urencontingent zo goed mogelijk benaderd. Dit blijven we ook nastreven in 2018.

A 2.1.3 De bestaande werking van de sociale huurwoningen voor senioren bestendigen

Vorig jaar is er niets veranderd in de bewoning van de sociale huurwoningen in de Helvetiastraat: Van de 7 huurders zijn er 5 vrouwen en 2 mannen, de gemiddelde leeftijd is er 66,5 jaar.

In 2017 stonden er 9 personen op de wachtlijst :

- 2 personen waren niet woonachtig in Lummen (Heusden-Zolder en Beringen)
- 3 personen lieten zich in de loop van het jaar schrappen van de wachtlijst

In Op 31/12/2017 stonden er bijgevolg nog 6 personen op de wachtlijst.

A 2.1.4 De bestaande werking van de assistentiewoningen bestendigen

Residentie Den Eik was in eerste instantie erkend als serviceflatgebouw met twintig woonegelegenheden. In 2014 werd de erkenning als groep van assistentiewoningen aangevraagd en verkregen.

In 2017 verbleven vier mannen en 22 vrouwen in Residentie Den Eik en hun gemiddelde leeftijd is bijna 81 jaar.

De bezettingsgraad in 2017 was 96,32 %.

In 2017 waren er negen intakegesprekken waarvan er zes opgenomen werden in 2017.

57,69 % van onze bewoners zijn afkomstig van Lummen en de overige bewoners komen van meerdere verschillende gemeenten.

In 2017 verhuisden twee bewoners naar het woonzorgcentrum, één bewoner ging naar een ander woonzorgcentrum en twee bewoners overleden in het ziekenhuis. Er werden zes flats verhuurd aan een nieuwe bewoner of bewoners.

Bij de opening in 2011 was de dagprijs 22 euro per dag en vanaf 01.01.2017 werd deze 24,56 euro per dag.

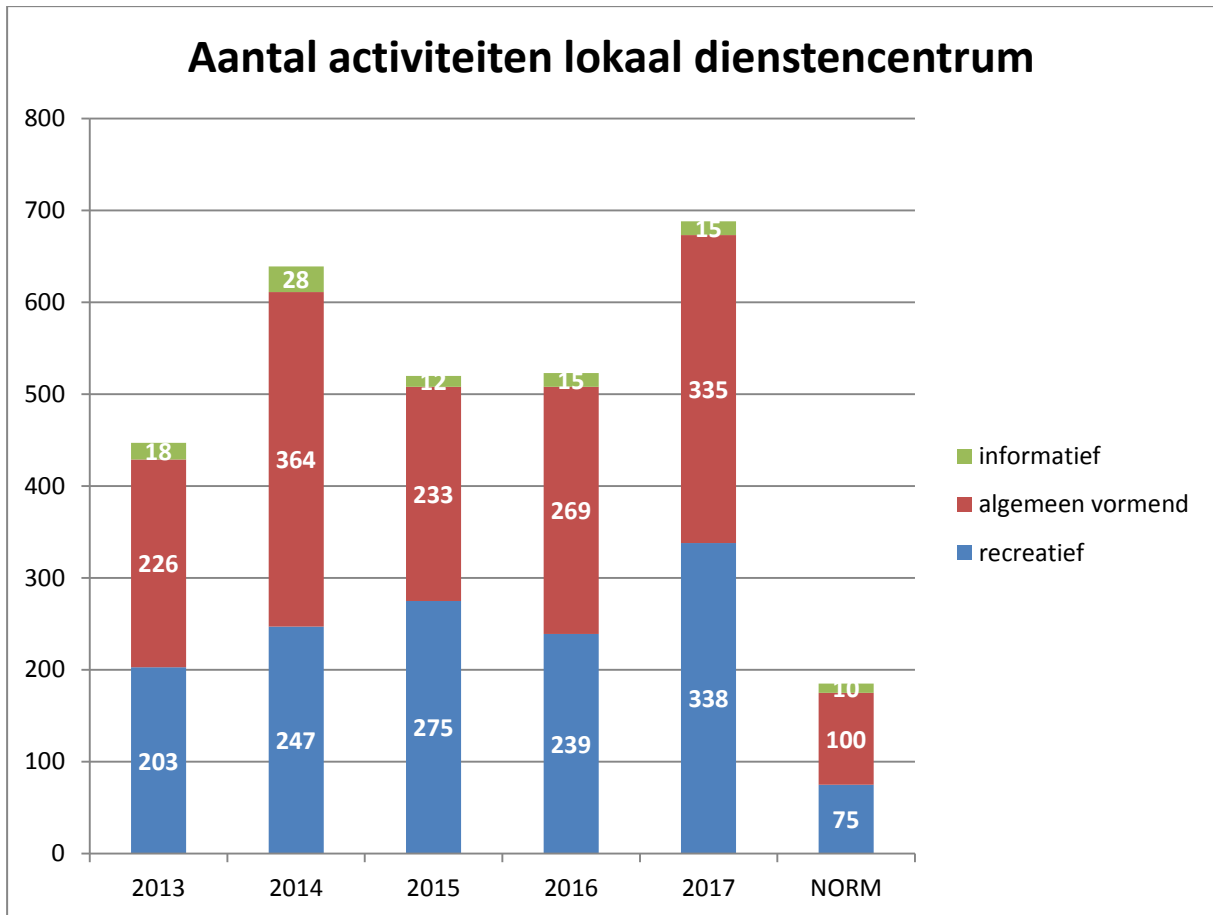
A 2.1.5 De bestaande werking van het lokaal dienstencentrum bestendigen.

Activiteiten

Het lokaal dienstencentrum realiseerde in 2017 een mooi aanbod van activiteiten van informatieve, recreatieve en vormende aard. Lokaal dienstencentrum 't Klavertje presteerde hier ruim boven het opgelegde minimum aantal:

- 15 activiteiten van algemeen informatieve aard (info door de ogen van een slechtziende, hoe herken ik een beroerte, verwarmingstoelagen, EHBO voor op reis, Alzheimer, donor en euthanasie, intimiteit en seksualiteit, gelukkig ouder worden, ...).
- 338 activiteiten van recreatieve aard (gezondheidswandelingen, Engelse praatgroep, Franse praatgroep, koken, crea-groep, kaartnamiddag, ...).
- 335 activiteiten van algemeen vormende aard (computerlessen georganiseerd door het Volwassenenonderwijs en door het LDC, Pc-initiatie door Marcel, naaien, ...).

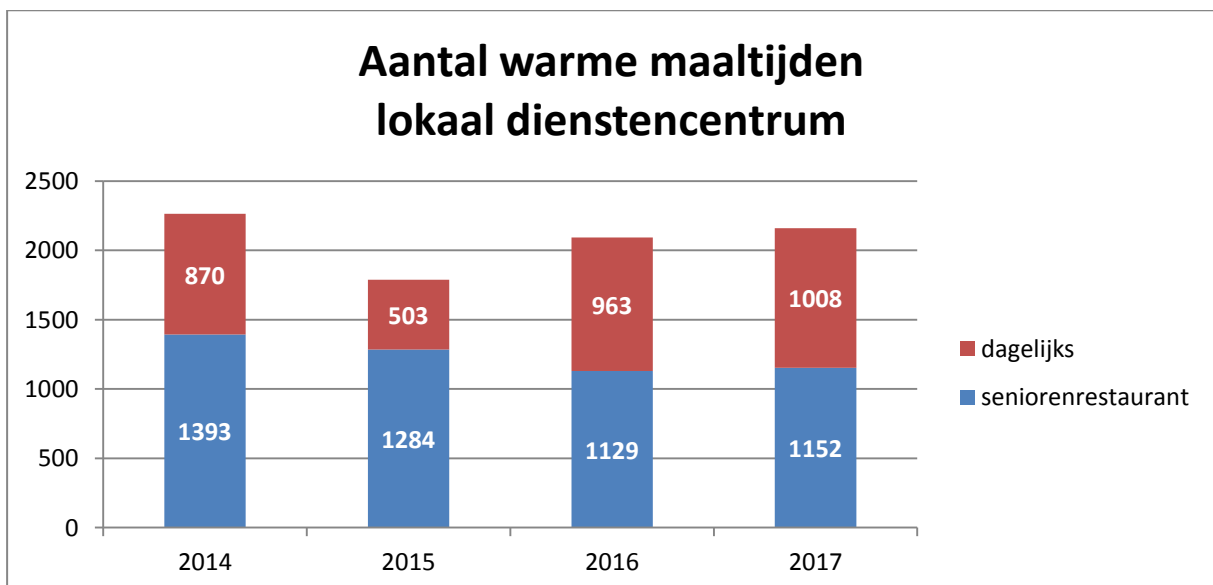
Zoals duidelijk blijkt uit de volgende grafiek, is er een stijging van het aantal recreatieve en algemeen vormende activiteiten ten opzichte van 2016. Goede samenwerkingen liggen aan de basis hiervan.



Warme maaltijden

In 2017 hadden gebruikers de mogelijkheid om dagelijks een warme maaltijd te nuttigen in het lokaal dienstencentrum en dit tegen een democratische prijs (6 euro).

We merken een lichte stijging van deze dagelijkse warme maaltijden en van het aantal gebruikers van het maandelijks seniorenrestaurant.



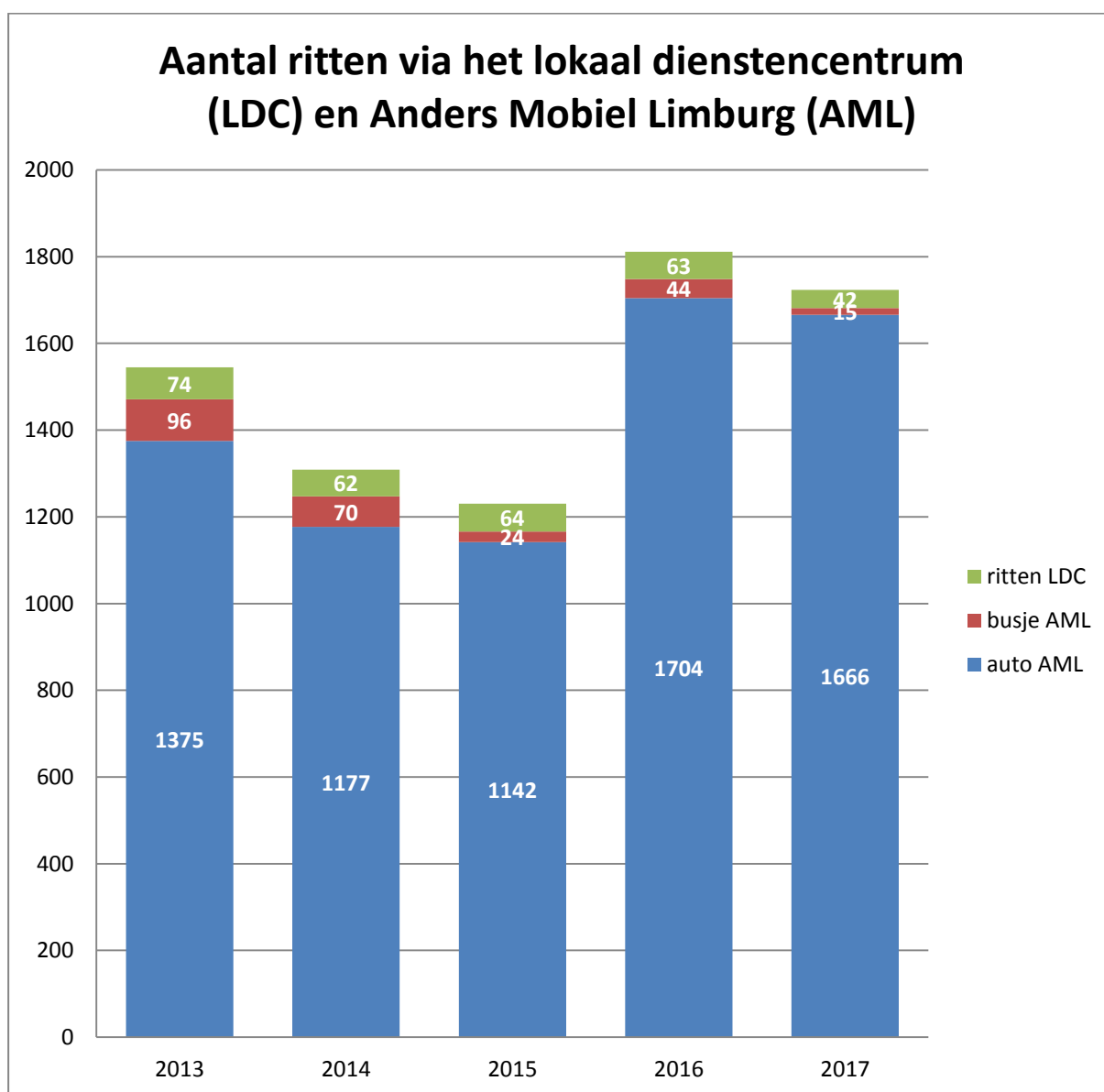
Initiatieven met het oog op een verhoging van de mobiliteit

Sinds 1 januari 2016 is er een nieuw registratiesysteem voor de ritten van Anders Mobiel Limburg (AML), heen- en terugritten voor éénzelfde gebruiker worden geregistreerd als aparte ritten (voor deze datum werden deze ritten als één rit genoteerd).

In 2017 registreerden we:

- 1.681 ritten voor AML (personenwagen + busje)
- 42 ritten met busje voor activiteiten lokaal dienstencentrum

En dit voor een totaal aantal van 123 verschillende AML-klanten.



Hulp bij activiteiten van het dagelijkse leven en hygiënische zorgen

Het lokaal dienstencentrum biedt twee soorten dienstverlening aan rond hygiënische zorgen in het dagelijks leven.

Eenzijds kunnen mensen die thuis problemen ondervinden bij het zelfstandig nemen van een bad nu wekelijks een bad nemen onder begeleiding van een vrijwillig verpleegkundige. Gemiddeld kwam er één persoon per maand; en dit was een bewoner van de assistentiewoningen.

Daarnaast bieden we ook nog steeds de dienstverlening GEZOMO aan (gezondheidsmoment: meten van bloeddruk, polsslag, gewicht). Gemiddeld kwamen er 14 gebruikers per gezondheidsmoment.

Boodschappendienst met het busje

Het lokaal dienstencentrum biedt de mogelijkheid om samen boodschappen te doen met het busje. Dit gebeurt eenmaal per maand onder begeleiding van een vrijwilliger. In 2017 werd er 9 keer in groep gewinkeld. De deelnemers waren hoofdzakelijk bewoners van de assistentiewoningen.

Regelmatig werden er technische problemen met het busje ervaren. Om deze dienstverlening in 2018 verder uit te bouwen is de aankoop van een nieuw busje noodzakelijk.

Vrijwilligerswerking

Gezien de noodzaak van vrijwilligers in het dienstencentrum werd er in 2017 blijvend aandacht geschonken aan een stevig vrijwilligersbeleid. Begin 2017 merkten we de instroom van nieuwe vrijwilligers ten gevolge van de wervingscampagne in 2016.

Conclusies en aanbevelingen

Het lokaal dienstencentrum biedt een ruim aanbod van activiteiten aan. Als we in de grafiek de evolutie van het aantal activiteiten bekijken, zien we dat dit aantal de afgelopen jaren stelselmatig is gestegen.

Deze stijging van het aantal activiteiten brengt echter ook een niet te onderschatten stijging van de werkdruk met zich mee, in 2017 voelde de dienst voor het eerst dat ze in dat opzicht de grenzen van het haalbare bereikt (overschreden) hebben. Wanneer we het aantal georganiseerde activiteiten vergelijken met de minimumnorm die een erkenning met zich meebrengt, dan zien we dat dit, zeker voor de algemeen vormende en recreatieve activiteiten, veel hoger ligt dan minimaal verplicht. De ambitie en het enthousiasme van medewerkers en vrijwilligers is hoog maar moet bewaakt worden.

Het mag duidelijk zijn dat het ambitieniveau van het lokaal dienstencentrum hoger ligt dan simpel wat minimaal verplicht is. In 2018 wil de dienst daarom een denkoefening organiseren om de draagkracht van het lokaal dienstencentrum te bepalen, rekening houdend met de huidige personeelsbezetting en infrastructuur. Eens duidelijk is waar de grenzen van de dienst liggen, kan op basis daarvan dan een realistisch ambitieniveau worden bepaald en afgetoetst bij het beleid.

AP 2.2 Het clusteren van alle dienstverlening aan de doelgroep senioren op de site van het huidige woonzorgcentrum en assistentiewoningen door middel van de bouw van een nieuw woonzorgcentrum en de verbouwing van het huidige woonzorgcentrum tegen einde 2021.



In februari werd de bouwaanvraag voor de realisatie van een nieuw woonzorgcentrum en de verbouwing van het huidige rustoord, ingediend bij de Vlaamse Overheid. Op 31 mei 2017 werd er een stedenbouwkundige vergunning afgeleverd voor de bouw van een nieuw woonzorgcentrum, het renoveren van het bestaand rustoord en het uitvoeren van de omgevingsaanleg.

A 2.2.1 De bouw van een nieuw woonzorgcentrum aangepast aan de huidige en toekomstige regelgeving en behoeften op de site van het huidige woonzorgcentrum, met behoud van de bestaande 80 bedden en 3 plaatsen kortverblijf tegen 2018.

Vorig jaar werd er intensief gewerkt aan het ontwerp voor het woonzorgcentrum en het klaarmaken van het aanbestedingsdossier. De aanbesteding werd in juni gepubliceerd met 4 september als openingsdatum voor de offertes. Voor het einde van het jaar waren alle opdrachten gegund en het aanvangsbevel gegeven. Onze oorspronkelijke timing, namelijk een start der werken in december 2017, was echter niet mogelijk omwille van de complexiteit van de voorbereidende werken voor het verleggen van de bestaande nutsleidingen.

In het najaar werd wel reeds de tijdelijke parking aangelegd door de technische dienst van de gemeente.

A 2.2.2 De bouw van een eerste fase van een nieuwe locatie voor het lokaal dienstencentrum in het nieuw woonzorgcentrum tegen 2018, met het oog op een optimalisatie van de infrastructuursubsidies.

Door de gewijzigde subsidieregeling van VIPA (voor woonzorgcentra: €5/ligdag vanaf een jaar na ingebruikname en voor lokaal dienstencentrum (LDC) en het dagverzorgingscentrum (DVC): infrastructuursubsidie) moest ons financieel-technisch plan uit 2015 aangepast worden. Er werd ons gevraagd om een apart plan in te dienen voor het LDC en voor het DVC. Nadat deze plannen ingediend waren werd er ons aangeraden om beide projecten, namelijk bouwproject van het WZC en het renovatieproject voor het LDC en DVC, volledig op te splitsen.

A 2.2.3 De verbouwing van het huidige woonzorgcentrum met inbegrip van de creatie van 10 plaatsen dagverzorging, kantoorruimte voor de thuiszorgdiensten, een locatie voor lokaal dienstencentrum 't klavertje en ruimte voor andere organisaties, tegen 2021.

In het kader van het bindend sociaal objectief hebben gemeente en OCMW-bestuur vorig jaar het engagement aangegaan om twee verdiepingen van het huidige woonzorgcentrum te verbouwen tot sociale huurwoningen voor senioren. Op basis van studies van Conix-RDBM is het mogelijk om hier 18 appartementen in onder te brengen.

AP 2.3 Het realiseren van een bezoekersteam per wijk die vervolgens bij elke senior tussen 76 en 86 jaar woonachtig in deze wijken op huisbezoek gaan, zodat tegen eind 2019 al de huisbezoeken in de Lummense wijken gerealiseerd zijn.



Een ruime meerderheid van de ouderen wil het liefst zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving blijven wonen. Dit kan in een zorgzame buurt waar samengewerkt wordt met de buurtbewoners. Over de drempel is een project om hier naartoe te werken.

Samenwerking Rimo-Limburg

In de periode 2016-2019 wordt het project uitgewerkt met de ondersteuning en begeleiding van RIMO-Limburg.

Specifieke opdrachten voor RIMO Limburg:

- Inhoudelijke input (knowhow vergroten voor een aanpak op maat, studiewerk, werkbezoek)
- Op punt zetten van methodiek
- Vorming voor vrijwilligers (bezoekersteam en buurtgezellen)
- Opvolging van vrijwilligers (terugkoppeling, evaluatie, uitwisseling)
- Ondersteuning in werving en communicatie
- Evaluatie met de doelgroep
- Uittesten van instrumenten (bezoekersfiche)
- Vertegenwoordiging aan Vlaamse overlegtafel

Doelgroep

We willen een grote groep senioren bereiken: zowel alleenstaanden als koppels in de leeftijdsgroep van 76 tot en met 86 jaar, uit alle deelgemeenten, die over een tijdspanne van vier jaar worden bezocht. In 2016 ging het eerste bezoekersteam van start in de wijk Schalbroek. In 2017 werd Linkhout bezocht en werd de aanzet gegeven in de buurt Geneiken, Gestel, Genenbos. Deze zal verder bezocht worden in 2018.

Doelstelling

- informeren van ouderen over bestaande zorgaanbod
- zicht krijgen op de woon- en leefsituatie van ouderen
- aandacht voor elkaar in de buurt versterken
- eventuele (acute) zorgnoden invullen
- het welzijnsbeleid voor ouderen verfijnen

Enkele cijfers wijk Linkhout

- 104 aangeschreven adressen
- 10 buurtbezoekers
- 66 afgelegde huisbezoeken = 63% bereik (30 alleenstaanden + 36 koppels)
- 34 afmeldingen: voldoende zorg aanwezig, geen zorg nodig, ...
- 4 gewijzigde situaties: opname in woonzorgcentrum, overleden, ...
- 16 huisbezoeken door coach
- 2 vragen naar buurtgezel
- 2 aanbod van buurtgezel

De verwerking van de gegevens zijn gebaseerd op een gesprek met de buurtbezoeker, niet op een bevraging. De buurtbezoekers noteerden na hun huisbezoek elementen uit het gesprek in een bezoekersfiche ter verslaggeving.

Dagbesteding en sociale contacten:

- 92% geeft aan meerdere keren per week tot dagelijks contact te hebben met anderen.
- 53% geeft aan een goed en regelmatig contact te hebben met de burens.
- 33% heeft nog een hobby en 52% is aangesloten bij een vereniging.
- 11% zet zich in als vrijwilliger
- Niemand van de bevroegde personen gaat naar de dagopvang
- 20% heeft gezelschap van een huisdier
- Acht personen geven aan dat ze nood hebben aan meer gezelschap

Woonomgeving

- 67 % heeft poetsbulp en gezinszorg
- Algemeen geldt dat het huis en de tuin goed onderhouden is: 67% heeft poetsbulp of gezinszorg en 3 % doet beroep op een dienst voor het tuinonderhoud
- 19% doet beroep op thuisverpleging
- 6% maakt gebruik van warme maaltijdbedeling.

Verplaatsing

- De meerderheid kan zich nog vlot tot voldoende verplaatsen binnenshuis.
- De meerderheid kan zich nog verplaatsen met de auto, de fiets of te voet. Zowel mannen als vrouwen kunnen zich nog vlot met de auto verplaatsen.
- De AML-dienst wordt zeer weinig gebruikt en is niet goed gekend.

Informatie

- De meeste senioren geven aan te weten wat er gebeurt in Lummen.
- Zij worden geïnformeerd via het gemeentelijk blad of via de kinderen/burens.
- Enkele senioren geven aan te weinig op de hoogte te zijn.
- De meeste geven aan voldoende geïnformeerd te zijn over hun rechten en het aanbod van dienst- en hulpverlening. Vier personen geven aan onvoldoende geïnformeerd te zijn over hun rechten
- Meer dan de helft van de bevroegden doet geheel of deels de administratie en het papierwerk zelf. Hulp hierbij komt meestal van de kinderen.

Huisbezoeken door de coördinator

16 huisbezoeken:

- 14 formele zorgvragen
- 3 praktische vragen
- 4 huisbezoeken in verband met buurtgezellen
- 2 huisbezoeken in verband met zingeving

Belangrijke opmerking: dit zijn nog geen representatieve cijfers voor gans Lummen. Het betreft hier immers enkel de resultaten van Linkhout.

Conclusies en aanbevelingen

Momenteel werden de nodige stappen gerealiseerd in Schalbroek en Linkhout. In 2017 werd ook de buurt Geneiken/Gestel/Genenbos aangevat. Deze resultaten zullen bekend zijn in 2018.

Het zoeken en inzetten van buurtgezellen verloopt nog moeizaam. We zullen die verder uitbouwen in 2018.

Ook werken we verder om een zorgnetwerk uit te tekenen en te bestendigen.

BD 3: De ondersteunende dienstenstructuur van de organisatie binnen de reële beperkingen met betrekking tot personeel en middelen, inzetten met als doel de realisatie van een gezond financieel, personeels-, informatica-, communicatie- en kwaliteitsbeleid, dit steeds met oog voor eventuele samenwerkingsmogelijkheden hierin met de gemeentelijke organisatie.

205 personeelsleden

115,47 VTE

83 vrijwilligers

331 ziekteperiodes

9 arbeidsongevallen

1.670.547 euro gemeentelijke bijdrage

4 pensioneringen

Personeelsverloop: 9,27%

AP 3.1 De bestaande interne ondersteunende structuur bestendigen

Op jaarbasis

	koppen
2013	216
2014	213
2015	209
2016	214
2017	205

Het aantal koppen berekend op basis van alle personeelsleden die in het desbetreffende jaar minstens 1 dag werkten voor het OCMW.

	VTE
2013	127,97
2014	122,95
2015	120,23
2016	119,66
2017	115,47

Het gemiddeld aantal VTE tewerkgesteld door het OCMW op jaarbasis.

De daling van het aantal VTE is toe te wijzen aan een daling in de sociale dienst, bij het personeel van het woonzorgcentrum en in de poetsdienst van de thuiszorgdienst. Bovendien gingen twee personeelsleden in uitdovende functies met pensioen (onderhoudspersoneelslid administratief centrum en gedetacheerde maatschappelijk assistent dienst voor onthaalouders).

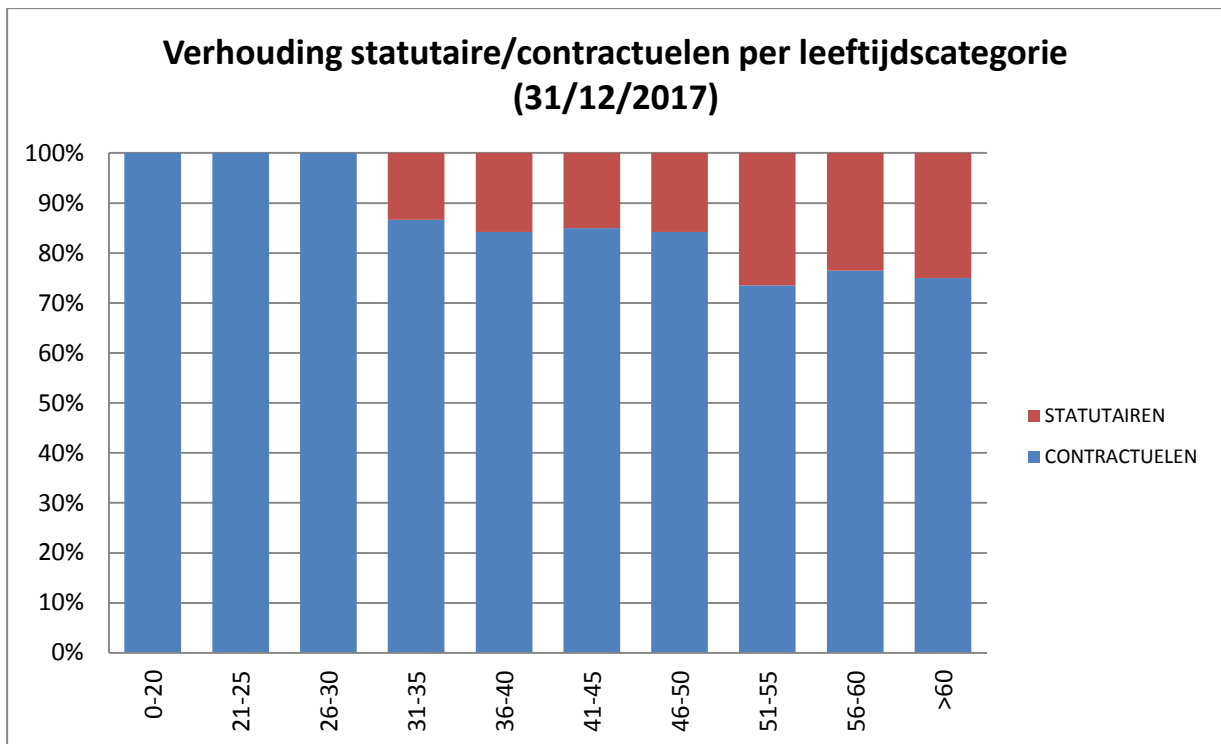
Momentopname op 31 december

Op 31/12	koppen
2013	192
2014	189
2015	183
2016	192
2017	183

Op 31/12	VTE
2013	124,65
2014	127,21
2015	119,89
2016	123,78
2017	115,18

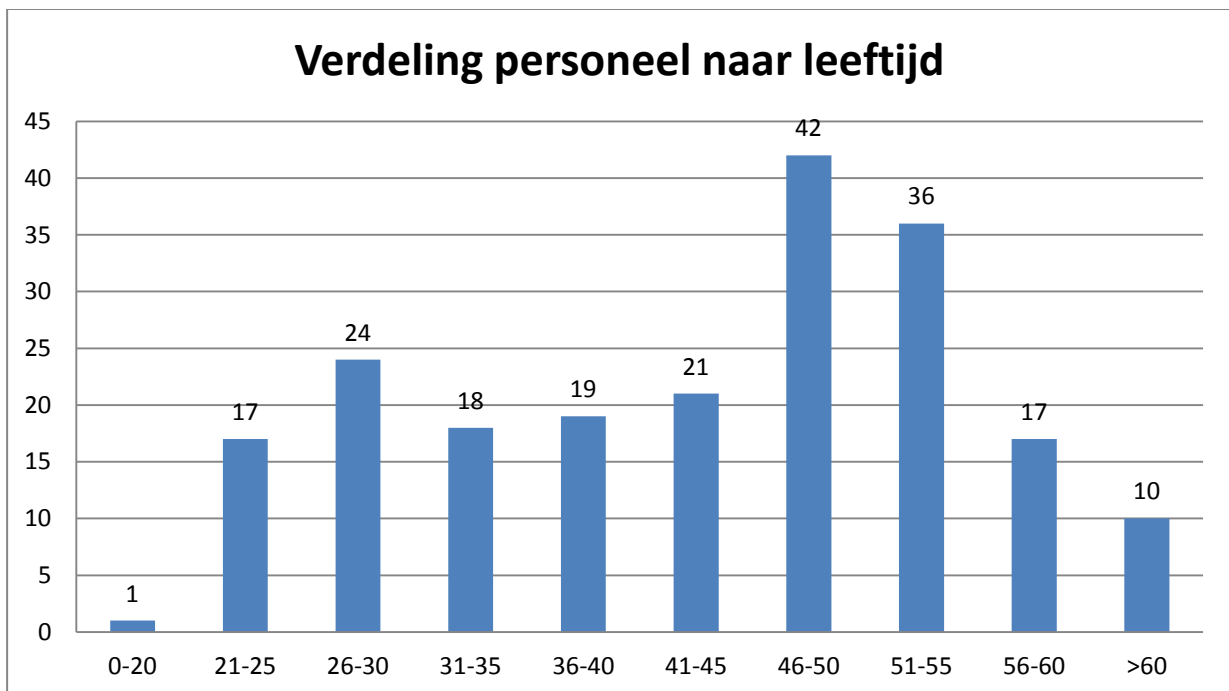
Deze cijfers geven de situatie weer op 31 december. Indien we deze cijfers op een andere dag zouden samenstellen, kan dit heel verschillend zijn.

Op 31 december was de verhouding tussen het aantal statutairen en contractuelen als volgt:



De grootste groep statutair personeel bevindt zich in de leeftijdscategorie +50 jaar. Het personeel in deze leeftijdscategorie bevindt zich verdeeld over het administratief personeel en het verzorgend personeel van de thuiszorg. Voor de meeste personeelsleden van deze groep is het vastbenoemd statuut uitdovend.

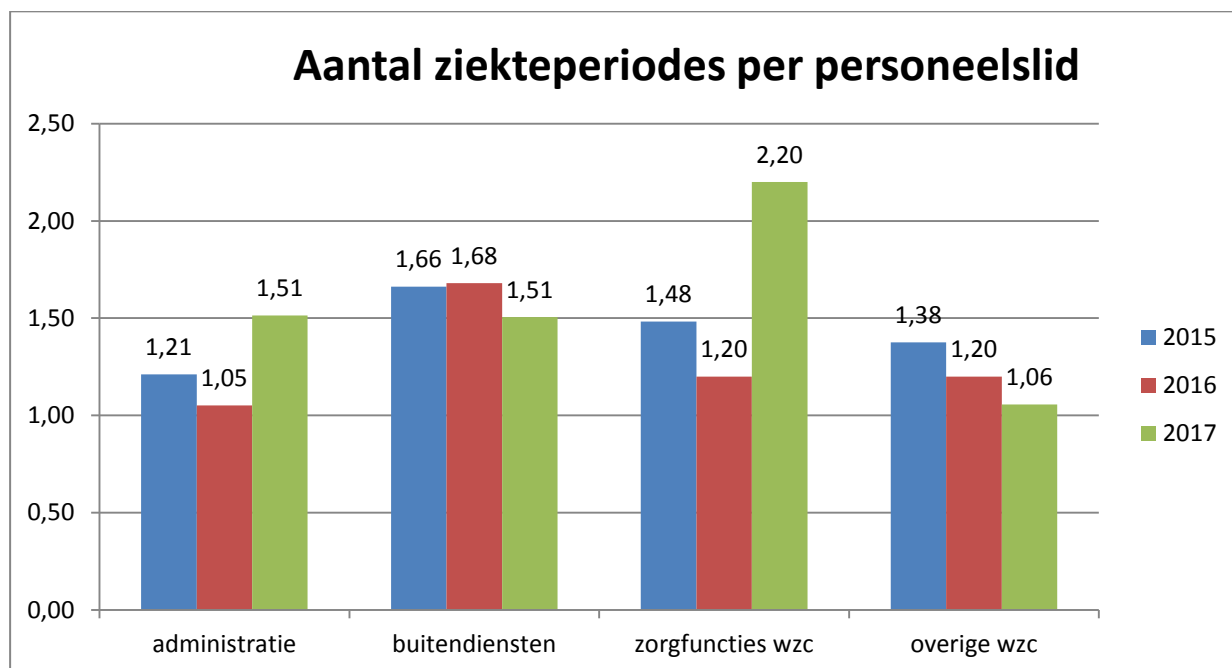
Voor de verdere gegevens werd er steeds gebruik gemaakt van het aantal koppen berekend op basis van alle personeelsleden die minstens 1 dag tewerkstelling gehad hebben.



Uit de verdeling van het personeel per leeftijdsgroep blijkt dat de pensioneringen (>60) van de eerstvolgende jaren zich bevinden in de buitendiensten (5), de administratie (3) en de logistieke dienst (2). Er wordt niet verwacht dat de vervanging van deze personeelsgroepen in de nabije toekomst een probleem zal zijn.

Afwezigheden wegens ziekte

Het gemiddeld aantal ziekteperiodes per personeelslid steeg van 1,28 naar 1,61.



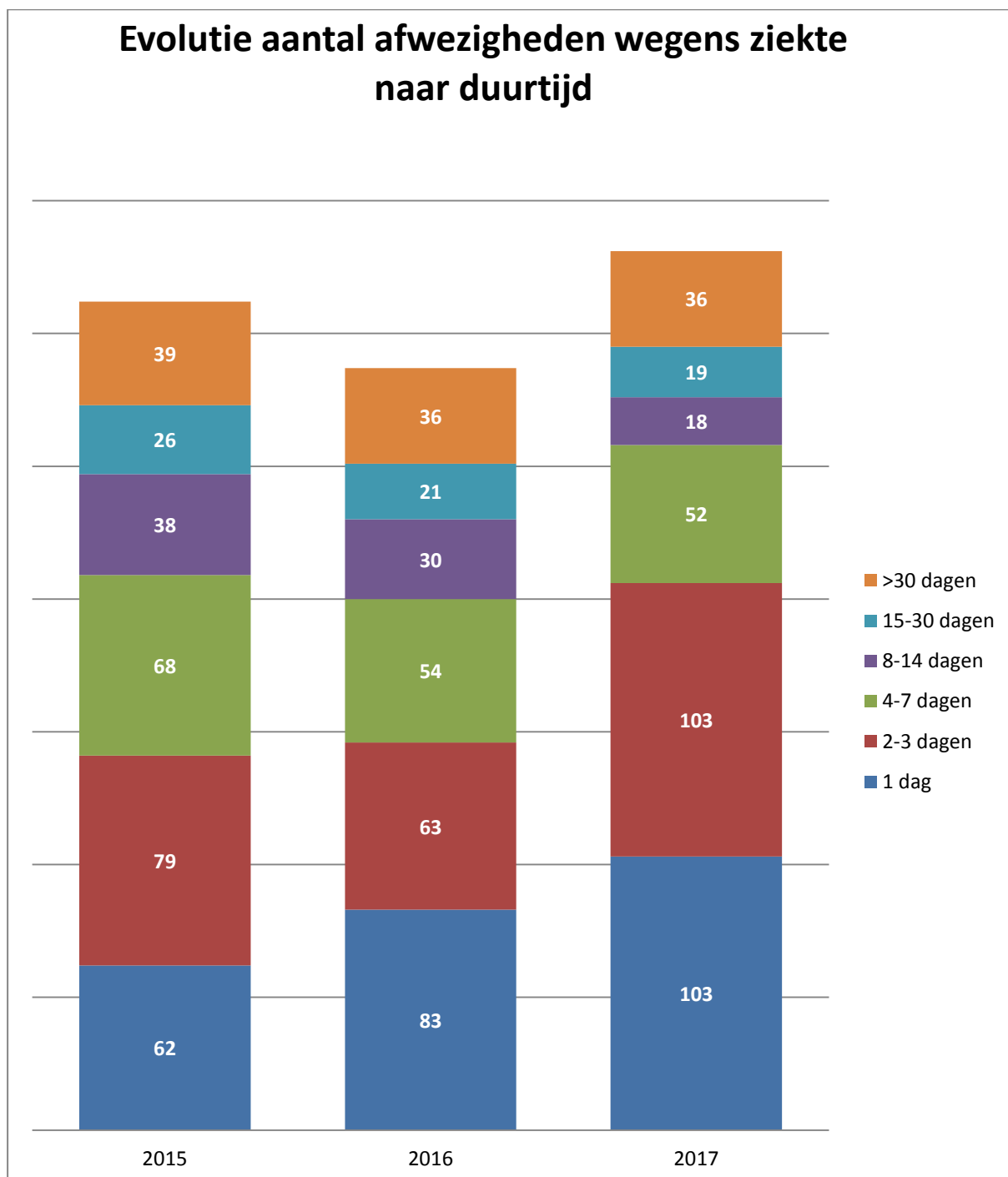
Opvallend is de stijging van het ziekteverzuim bij de zorgfuncties in het woonzorgcentrum.

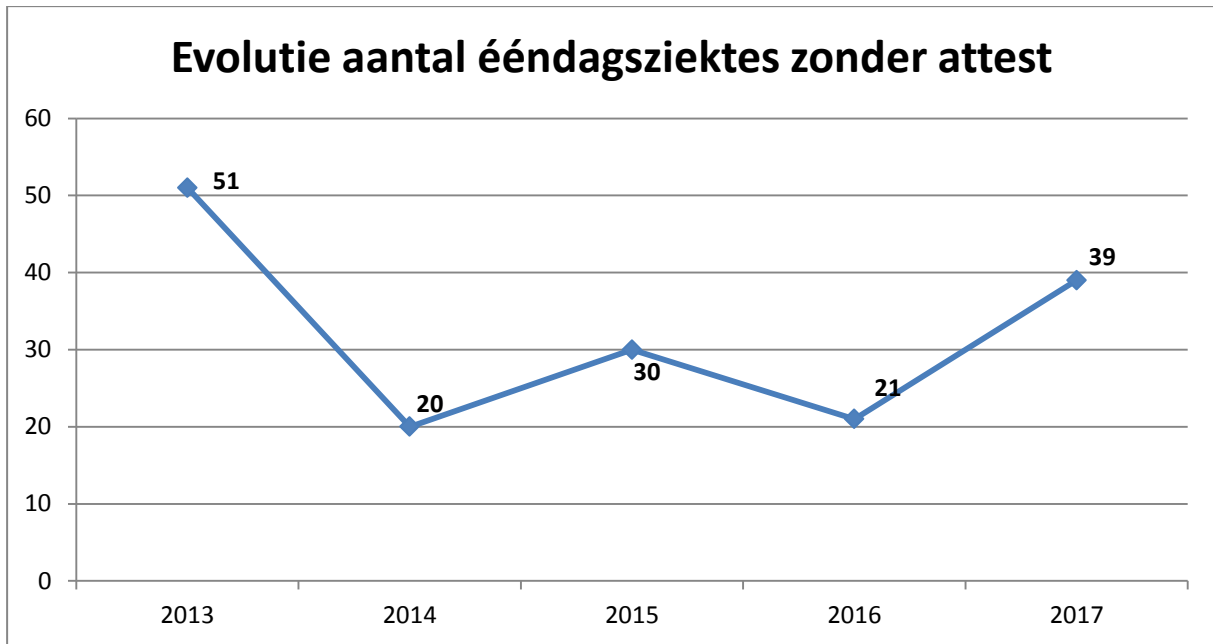
Afwezigheden per groep

	administratie	buitendiensten	zorgfuncties wzc	overige wzc	totaal
1 dag	22	34	41	6	103
2-3 dagen	15	33	44	11	103
4-7 dagen	10	18	16	8	52
8-14 dagen	0	9	6	3	18
15-30 dagen	2	4	11	2	19
>30 dagen	4	21	3	8	36
totaal 2017	53	119	121	38	331
totaal 2016	41	126	78	42	287
totaal 2015	46	138	83	44	311

Koppen 2017	35	79	55	36	205
--------------------	-----------	-----------	-----------	-----------	------------

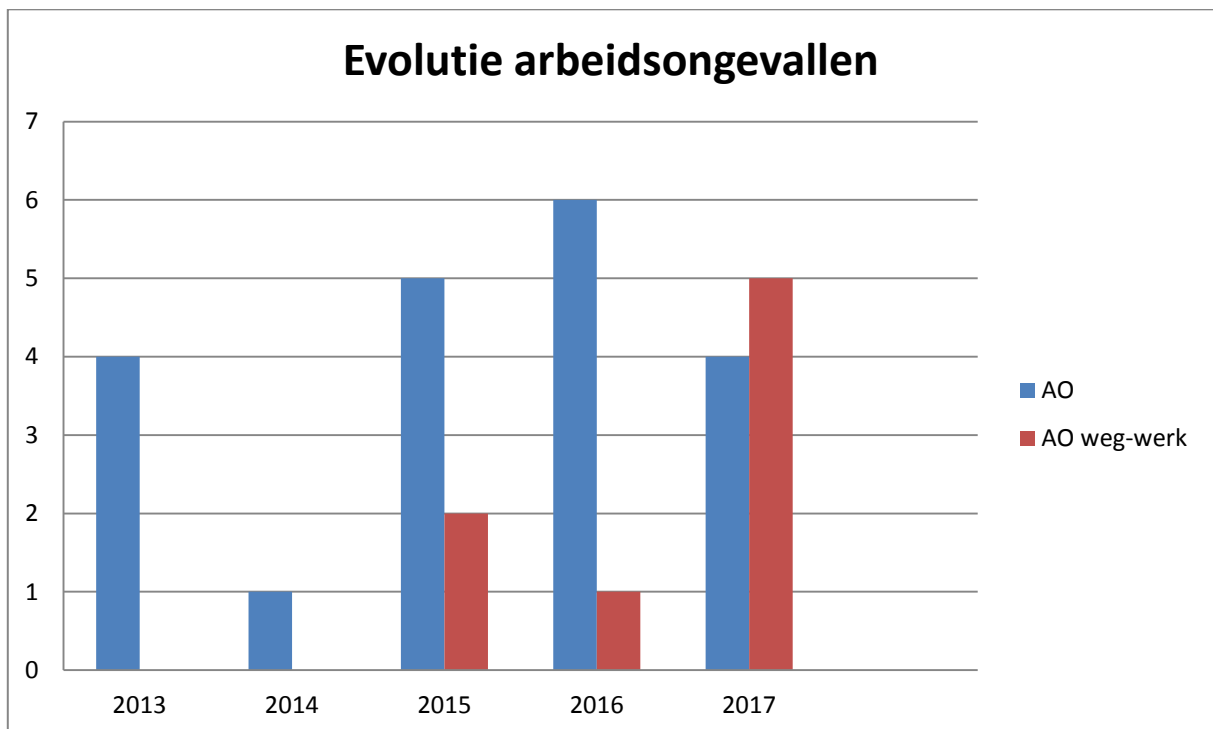
Het totaal van de ziekteperiodes is in 2017 gestegen van 287 naar 331 ziekteperiodes. Voornamelijk de korte ziekteperiodes bij de zorgfuncties van het woonzorgcentrum zijn sterk gestegen, nl. van 43 (1-3 dagen) tot 85 ziekteperiodes. Deels kan dit verklaard worden door het Norovirus dat een aantal weken actief geweest is in het woonzorgcentrum.

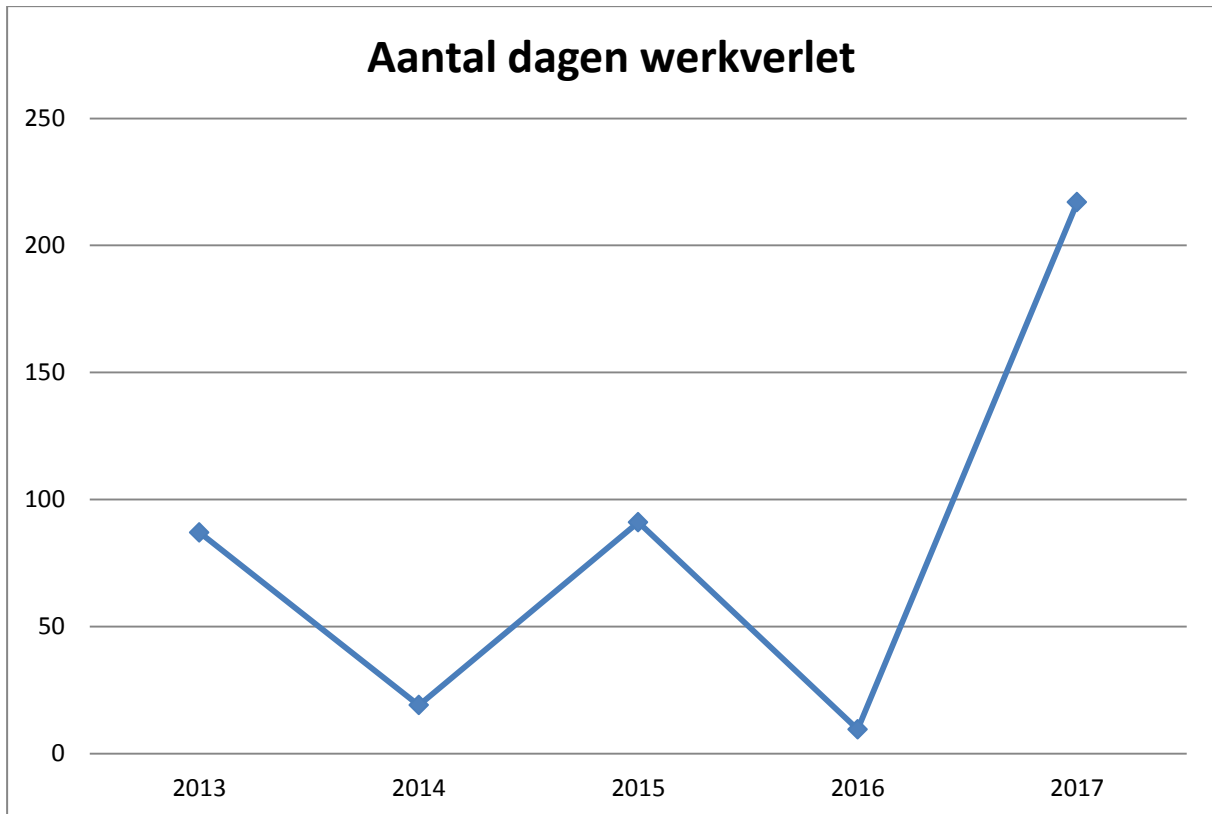




Arbeidsongevallen

Een opvallend cijfer is het aantal arbeidsongevallen op de weg, namelijk 5. Het aantal verloren kalenderdagen (werkverlet) is hierdoor opgelopen tot 217 dagen en is vooral te wijten aan twee ongevallen op de weg die aanleiding gaven tot 94 en 84 dagen werkverlet.





Personeelsverloop

In 2017 werd het contract van 19 personeelsleden op hun vraag beëindigd. Redenen hiervoor waren: andere tewerkstelling (8), pensioen (4), persoonlijke redenen (5) en medische redenen (2).

Het aantal pensioneringen bevindt zich op de thuiszorg (4), waarvan 3 in de poetsdienst en 1 de gezinszorg.

De personeelsleden die naar een andere tewerkstelling gingen, waren (uitgezonderd twee) tewerkgesteld in het woonzorgcentrum. Hun motivatie om voor een andere tewerkstelling te kiezen is divers gaande van korter bij huis werken tot het kiezen voor een andere jobinvulling.

Er gingen 2 personeelsleden uit dienst omwille van medische redenen. Het gaat hier over statutaire personeelsleden die na uitputting van hun ziektekrediet doorverwezen werden naar Medex. Medex besliste in beide gevallen dat zij hun functie niet meer konden uitoefenen om medische redenen. De beslissing van Medex werd gevolgd; de personeelsleden gingen hiermee akkoord.

Wanneer we het aantal personeelsleden dat hun contract beëindigd heeft op hun vraag afzetten tegen het aantal personeelsleden die minstens 1 dag prestaties geleverd hebben komen we aan een personeelsverloop van 9,27% voor 2017.

Overschakeling verlofstelsel

Vanaf 2017 schakelden we voor het contractuele personeel over van het verlofstel privé naar hetzelfde verlofstelsel als voor het statutaire personeel, nl. het verlofstelsel publieke sector.

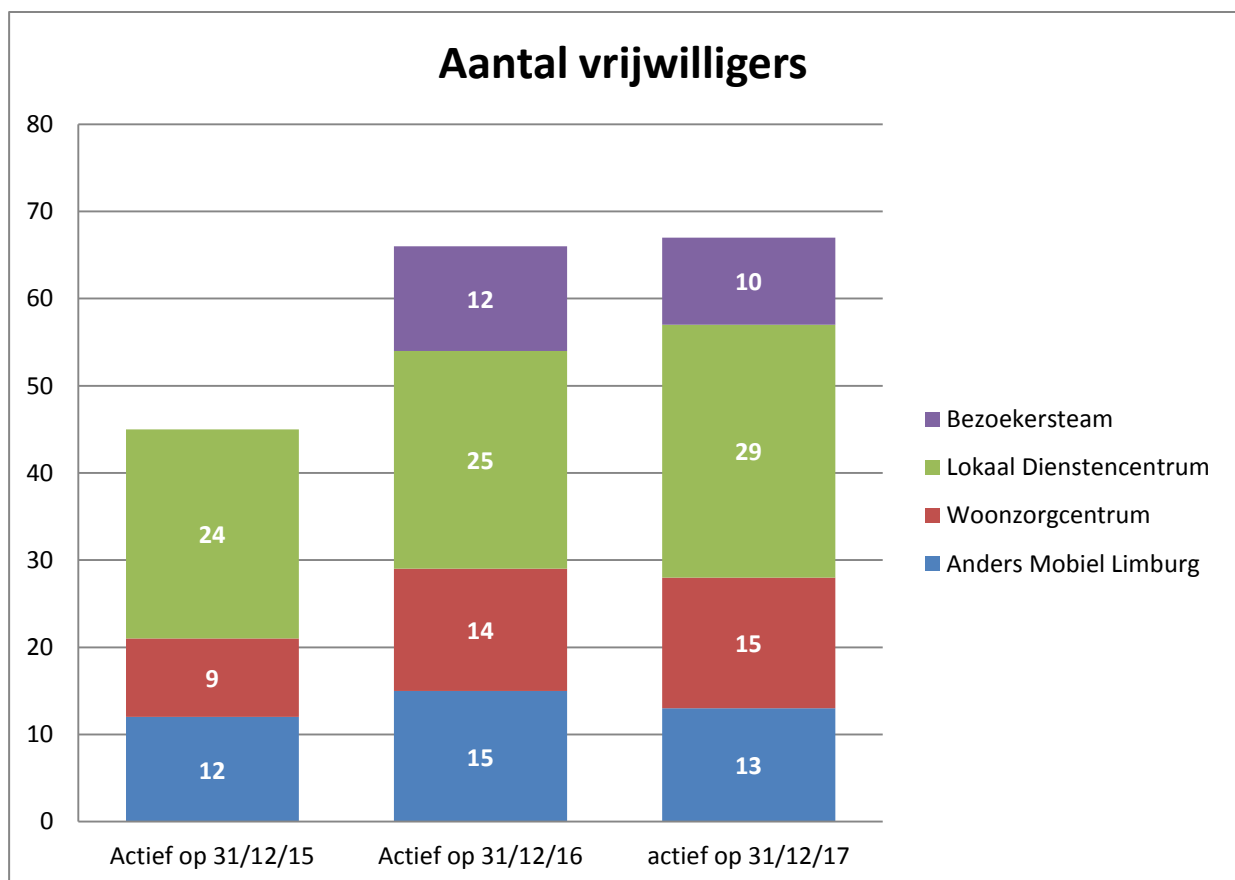
De overschakeling van het verlofstelsel brengt een administratieve vereenvoudiging met zich mee. Voor alle personeelsleden (contractueel en statutair) wordt het verlof op éénzelfde manier berekend, nl. obv het huidige vakantiejaar. Tevens dienen er geen berekeningen meer gemaakt te worden voor de verrekening van meegebrachte vakantiedagen van andere werkgevers en geen berekeningen meer voor verlofgeld bij uitdiensttreding bij niet opgenomen vakantiedagen.

Bij de overschakeling diende er éénmalig verlofgeld uit dienst betaald te worden, maar hiertegenover staat dat er jaarlijks 2,09% minder patronale bijdragen betaald moet worden op het vakantiegeld.

Vrijwilligers

In totaal waren er 83 vrijwilligers minstens 1 dag actief bij het OCMW-Lummen. Dit zijn er 15 meer dan in 2016.

In 2017 startten er 17 vrijwilligers en stopten er 16 vrijwilligers. Deze 16 stoppers omvatten ook de vrijwilligers van het bezoekersteam die de huisbezoeken binnen 1 wijk deden. Voor een volgende wijk buurtbezoeken wijzigen de vrijwilligers.

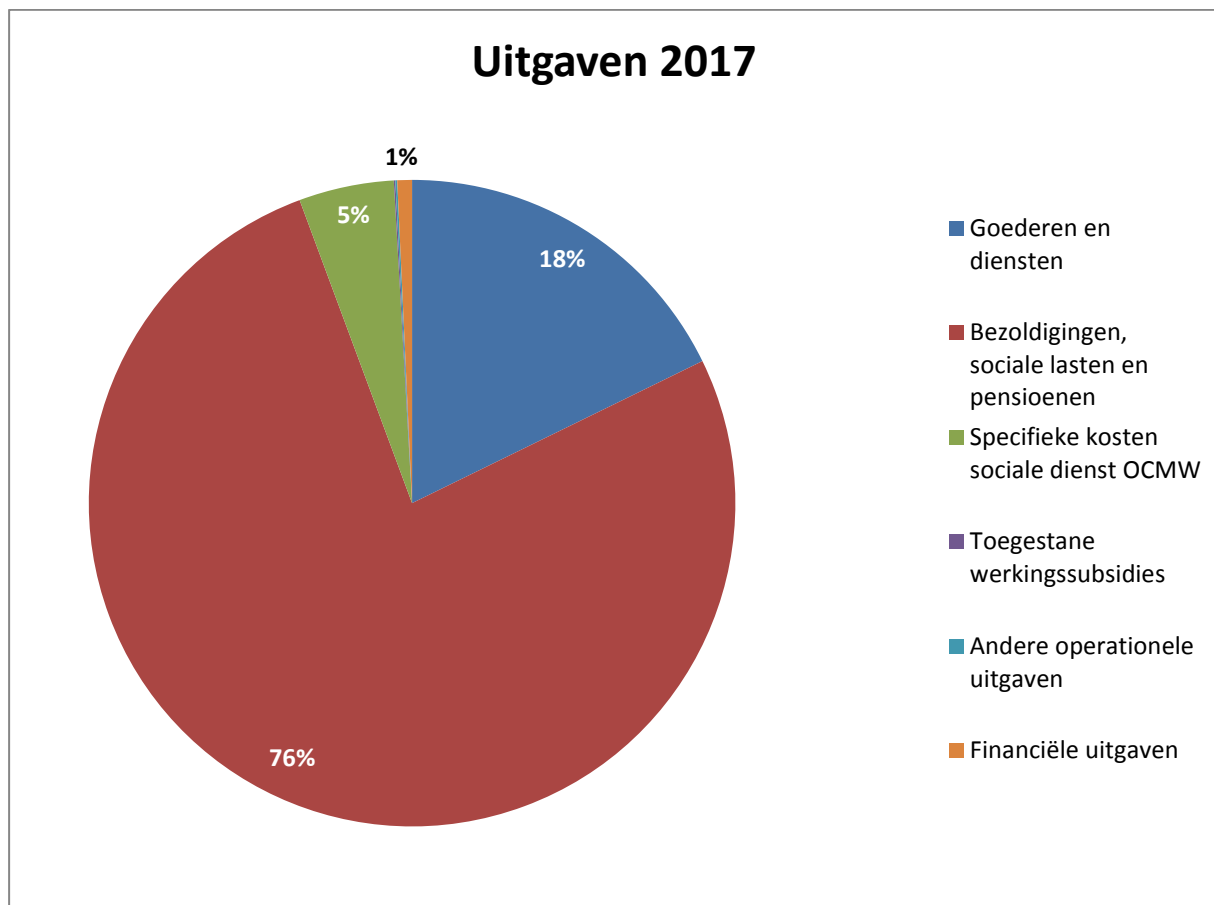


A 3.1.2 Een gezonde algemene financiering bewaken voor de ganse werking van het OCMW.

In de bundel Jaarrekening 2017 en Toelichting Jaarrekening 2017 vinden we de financiële rapportering van het OCMW terug in de vorm zoals opgelegd in de Beleids- en Beheerscyclus (BBC). In dit deel van de jaarrekening worden enkele van de meest relevante financiële gegevens uitgelicht en verder besproken.

Om een financieel beeld te krijgen van de werking van het OCMW in zijn geheel, en de evolutie over de jaren, kunnen we kijken naar het schema TJ2 (evolutie van de exploitatierekening 2017) van de jaarrekening. Dit schema is opgedeeld in Uitgaven en Ontvangsten. Deze worden verder opgesplitst in verschillende soorten uitgaven of opbrengsten.

Aan de uitgavenzijde:



De **goederen en diensten** bedragen 1.461.213 euro, wat een daling is met 50.408 euro tegenover het jaar 2016.

- In 2016 werden enkele huizen in gebruik genomen voor de uitbreiding van het lokaal opvanginitiatief. Hierdoor stegen de kosten voor onderhoud en herstellingen tot 10.470 euro. In 2017 zijn deze dan ook terug gedaald tot 1.842 euro.
- De vergoedingen aan andere besturen daalde met 17.445 euro tot 56.281 euro

- In de poetsdienst werd voor 13.000 euro minder dienstencheques gekocht waardoor het totaalbedrag aangekochte dienstencheques 230.307 euro bedroeg. Er werden namelijk in 2017 minder dienstenchequepersoneel ingezet waardoor er minder nood was om dienstencheques te bestellen.

Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen bedragen in 2017 6.522.801 euro, dit is een stijging met 152.802 euro. Deze sterke stijging is echter éénmalig en is het gevolg van de omvorming van het vakantiestelsel van het contractueel naar het vakantiestelsel vastbenoemd personeel. Deze éénmalige kost heeft een terugverdieneffect via een daling van de patronale RSZ-bijdragen met 2.09% voor de volgende jaren. De omvorming van het vakantiestelsel had een verhoging van de totale kost van het vakantiegeld van het contractueel personeel met 221.302 euro tot gevolg.

Indien we geen rekening houden met de stijging van het vakantiegeld zien we dat de totale loonkost daalt met 68.500 euro. Deze daling is het gevolg van de daling van het aantal personeelsleden en van de eenmalige negatieve kost voor de arbeidsongevallenverzekering. Eind 2017 werd namelijk Ethias Gemeen Recht OVV omgevormd tot EthiasCo CVBA. Door de onderschrijving van een polis tegen arbeidsongevallen was OCMW Lummen lid van Ethias GR. Door de omvorming van Ethias GR naar EthiasCo heeft OCMW Lummen deelbewijzen ontvangen in verhouding tot de in 2016 betaalde verzekeringsbijdragen. Hierdoor kreeg het OCMW Lummen 6 aandelen in de vennootschap EthiasCo, twv 51.617 euro. Aangezien de fondsen voor het vermogen van die aandelen bekomen werden uit de arbeidsongevallenpremies uit het verleden werd dit bedrag dan ook geboekt als een negatieve kost van de arbeidsongevallen.

De totale loonlasten maken 76% van de werkingskosten uit.

De **specifieke kosten sociale dienst** stijgen voor het tweede jaar op rij met meer dan 50.000 euro tot 391.177 euro:

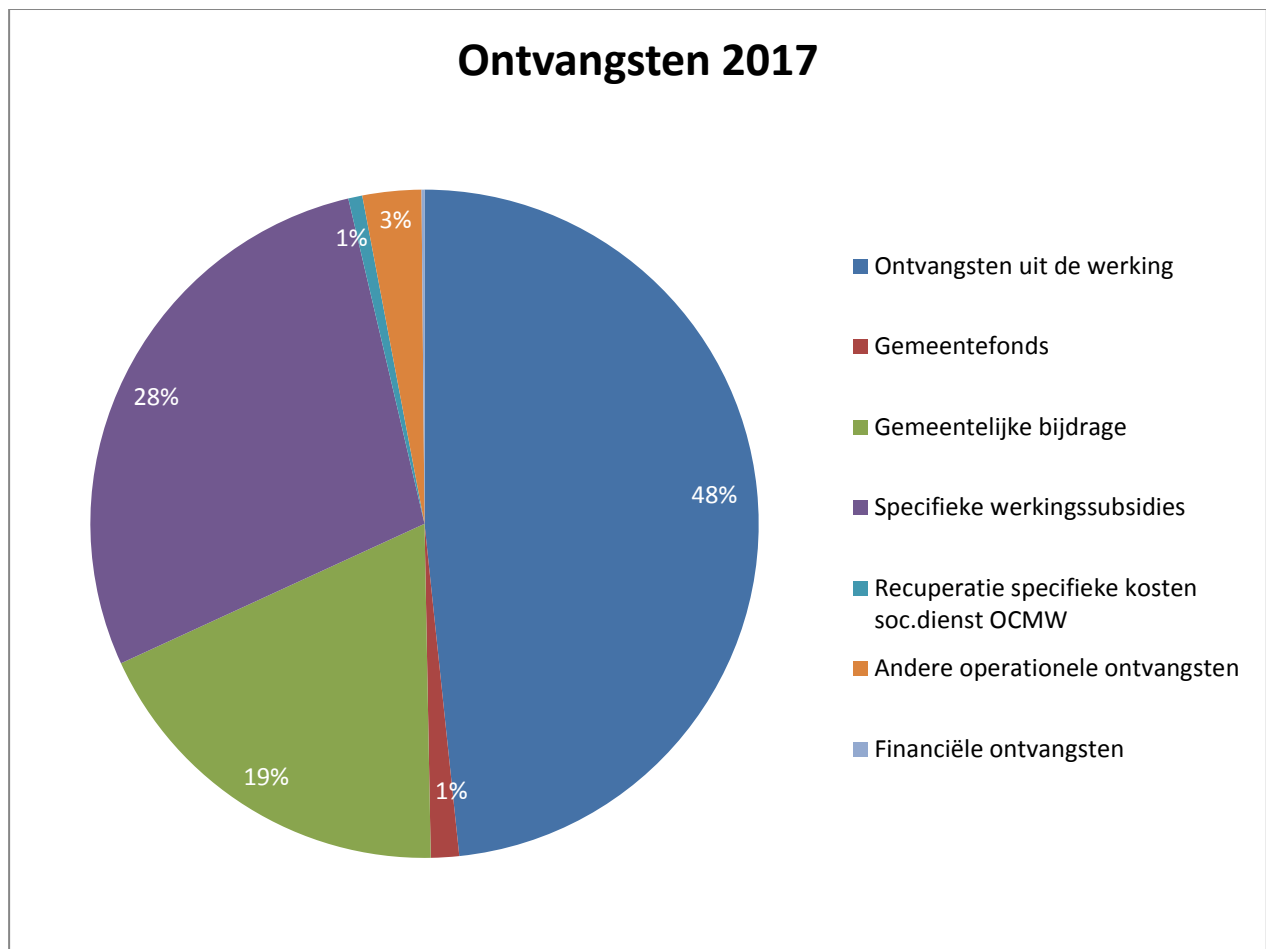
- Het bedrag uitbetaald aan leefloon stijgt opnieuw voor het tweede jaar op rij. In 2017 is de totale uitgave voor Leefloon gestegen met 43.580 euro tot 191.749 euro.
- De bijdrage in de huur stijgt in 2017 tot 17.749 euro .

De **toegestane werkingssubsidies** bedragen 6037 euro, en zijn de trajectbegeleidingskosten voor De Winning.

De **andere operationele uitgaven** bedragen 7.806 euro. Er werd in 2017 namelijk voor 4.804 euro vorderingen oninbaar verklaard en voor 2.902 euro onroerende voorheffing betaald.

De **financiële uitgaven** bedragen 60.393 euro. Dit zijn de intrestlasten van de leningen. Er werden in 2017 geen nieuwe leningen aangegaan waardoor deze intrestlast verder daalt.

Aan de ontvangstenzijde:



De **ontvangsten uit de werking** stijgen met 76.658 euro tot 4.379.222 euro. Deze vormen met 48% de belangrijkste bron van inkomsten.

Deze ontvangsten bevatten alle uitgaande facturen naar zowel klanten als naar ziekenfondsen. Deze laatste zorgen voor de RIZIV-ontvangsten (deze RIZIV-ontvangsten vormen 37% van het bedrag aan uitgaande facturen).

De opbrengsten uit de werking kenden een stijging van 1,7% ten opzichte van 2016. Deze stijging is het gevolg van een daling van de cliëntbijdragen in de poetsdienst door het leveren van minder prestaties (-37.260 euro) en de stijging van de cliëntbijdragen in het woonzorgcentrum (+60.000 euro).

De **werkingssubsidies** bedragen 4.347.713 euro

Deze bestaan uit het **gemeentefonds**, de **gemeentelijke bijdrage** en de **specifieke werkingssubsidies**.

De specifieke werkingssubsidies bestaan uit subsidies zoals Gesco-subsidies, sectoraal fonds, LOI subsidies.... De specifieke werkingssubsidies kenden een daling met 20.000 euro tot 2.553.716 euro in 2017. Deze daling is het gevolg van de beslissing om de subsidie animatie in het Woonzorgcentrum niet meer apart te storten maar te integreren in het RIZIV-forfait.

De **Recuperatie specifieke kosten soc. Dienst** OCMW bedraagt 61.416 euro.

De **andere operationele ontvangsten** zijn de tegemoetkomingen die betaald worden door OCMW's waarvoor prestaties worden geleverd. Deze bedragen 257.496 euro.

Geconsolideerd evolueert het resultaat als volgt: Het overschot op de exploitatierekening daalt in 2017 tot 609.624 euro (-63.699 euro). Hierbij moeten we vooral rekening houden met de eenmalige kost van +/-220.000 euro voor de omvorming van het vakantiegeld van contractueel naar vastbenoemde regeling. Ook is er de eenmalige minderkost door de omvorming EthiasCo -51.617 euro. Om te kunnen vergelijken met voorgaande jaren moeten we dus deze eenmalige kost terug bijtellen bij het exploitatiesaldo. Indien we dit doen zien we dat het exploitatiesaldo met 100.000 euro verbeterd is tegenover het exploitatiesaldo van 2016.

In de BBC boekhouding zijn twee evenwichtsvoorwaarden van belang:

- **De AutoFinancieringsMarge (AFM):** De AFM is het verschil tussen het exploitatiesaldo en de aflossingen van leningen. Ze geeft weer of de financiën van het bestuur op een structurele manier in evenwicht zijn en duidt aan of het bestuur in staat is zijn leningslasten (aflossingen van kapitaal en intresten) te dragen met het overschot uit de gewone werking (het saldo van de exploitatie-ontvangsten en -uitgaven). Een positieve AFM betekent dat er van het exploitatiesaldo, na het vereffenen van de leningslasten, nog middelen overblijven om een deel van de investeringsuitgaven rechtstreeks te financieren of om bijkomende leningen aan te gaan.

De AFM bedraagt 493.127 euro in 2017.

- **Het budgettair resultaat:** Het budgettaire resultaat van het boekjaar is het verschil tussen de ontvangsten en de uitgaven van het betreffende boekjaar. Dit bedraagt in 2017: 120.230 euro.

Dit bedrag is 1.365.873 euro positiever dan het gebudgetteerde resultaat. In het budget werd namelijk voorzien dat er meer uitgaven zouden worden gedaan voor het investeringsproject van het nieuw woonzorgcentrum. Er werd voorzien dat er 1.122.095 euro zou worden uitgegeven maar dit was slechts 390.724 euro. Het exploitatiebudget is 616.674 euro beter dan gebudgetteerd.

De bestemde gelden zijn reserveringen voor toekomstige uitgaven:

- Er is 1.149.571 euro bestemd voor de bouw van het nieuw woonzorgcentrum.
- Er is een bedrag van 100.000 euro bestemd voor investeringsprojecten die nog moeten worden uitgevoerd.
- Een bedrag van 593.886 euro is bestemd voor de betaling van de rentes van de tweede pensioenpijler van de contractuele personeelsleden.
- Voor de huurwaarborgen van de huizen gehuurd door het OCMW is er 5.750 euro bestemd.

Het OCMW Lummen beschikt over voldoende financiële middelen en is in staat om zijn verplichtingen na te komen.

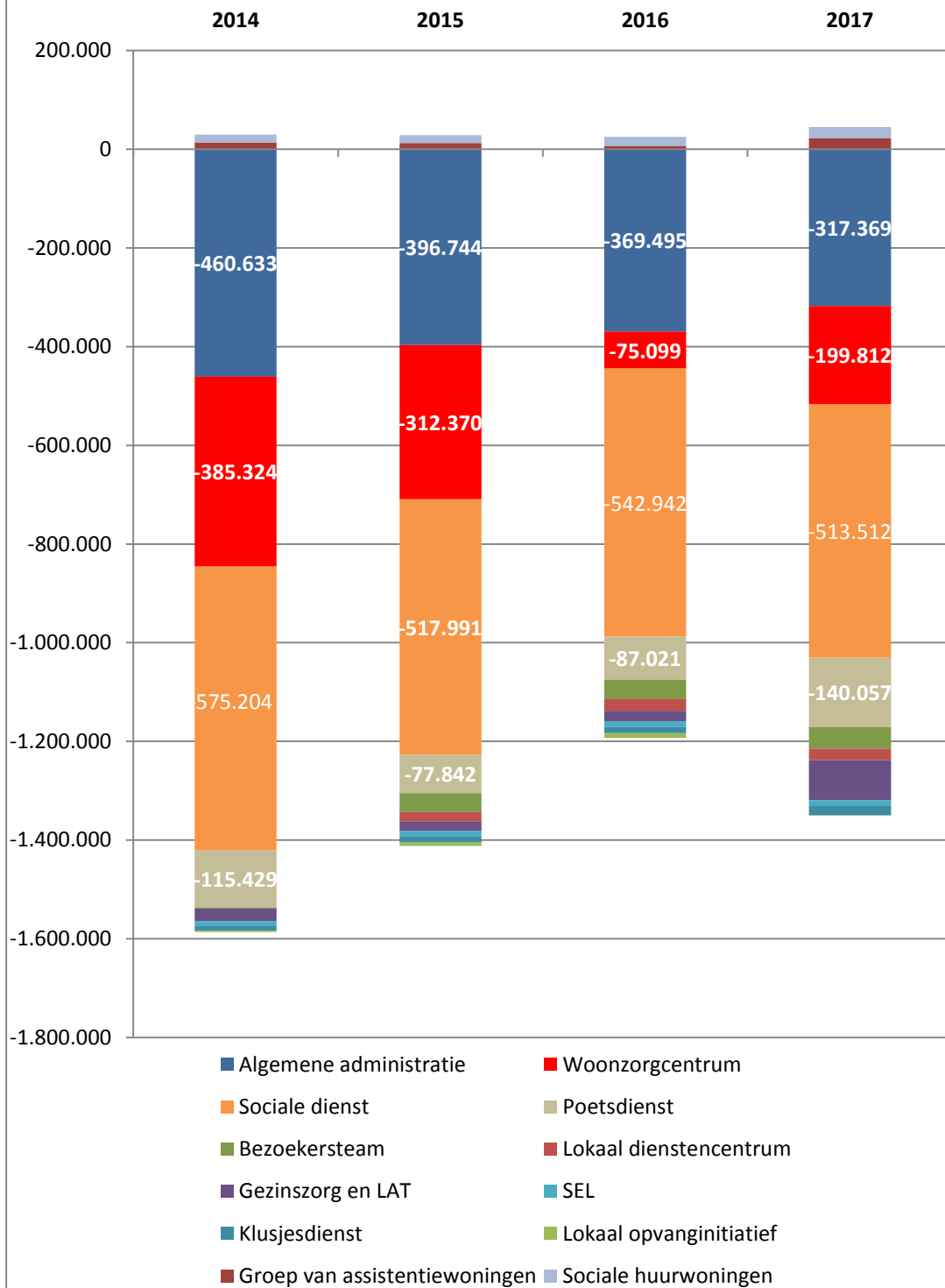
Om een beeld te krijgen van het resultaat van de diensten werd de boekhouding van het OCMW Lummen ingedeeld in kostenplaatsen:

Op de volgende pagina vind je een overzicht van de kostenplaatsen en hun belangrijkste financiële resultaten.

Het belangrijkste effect dat bij iedere kostenplaats terugkomt is natuurlijk de kost van de omvorming van het vakantiestelsel van contractueel naar vastbenoemd. Deze eenmalige kost heeft dan ook het grootste effect bij de diensten met veel contractueel personeel, zoals poetsdienst, gezinszorg, woonzorgcentrum.

Het totale resultaat indien men geen rekening houdt met de ontvangst van gemeentefonds en gemeentelijke bijdrage is -1.293.290 euro. Om te kunnen vergelijken met 2016 moet men de eenmalige extra kost voor de omvorming van het vakantiestelsel (+220.000 euro) en de eenmalige negatieve kost voor de aandelen van ethiasCo (-51.000) uit het resultaat van 2017 halen. Indien we dit doen zien we dat het resultaat van het boekjaar voor 2017 vergelijkbaar is met het resultaat van het boekjaar voor 2016. In de onderstaande grafiek wordt het resultaat verdeeld over de verschillende kostenplaatsen.

Resultaat (zonder gemeentefonds en gemeentelijke bijdrage)



1. Algemene Administratie

Aan de *kostenzijde* zien we een daling van de kosten “Goederen en diensten”. Deze is voornamelijk het gevolg van de daling van de “vergoedingen andere besturen” tot 33.000 euro (externe preventieadviseur werd uitbesteed door minder zitdagen Mensura; daling frankeringen).

De “Bezoldigingen” daalden tot 530.472 euro (-79.974 euro). Hier zien we vooral het resultaat van de omvorming van Ethias GR tot Ethias Co voor de arbeidsongevallenverzekering. Door de omvorming kreeg het OCMW Lummen 6 aandelen in de vennootschap ter waarde van in totaal 51.617 euro. Aangezien de waarde van de aandelen uit het verleden stammen en dus eigenlijk door het bestuur zelf werd opgebouwd diende de waarde ingeboekt te worden als een zogenaamde negatieve kost van de arbeidsongevallenverzekering. Deze negatieve kost is eenmalig.

De *opbrengstenzijde* toont een vergelijkbare opbrengst t.o.v. 2016 namelijk 2.223.583 euro.

De Uitzonderlijke opbrengsten bestaat uit de gerealiseerde meerwaarde op de verkoop van twee stukken grond aan Natuurpunt.

Indien we geen rekening houden met de ontvangen gemeentelijke bijdrage bedraagt het tekort van het boekjaar 317.368 euro (een verbetering met 52.126 euro). Indien we hier de gemeentelijke bijdrage en het gemeentefonds terug bijtellen bekomen we een overschot van het boekjaar 2017 van 1.476.327 euro. Een verbetering met 90.993 euro.

2. Algemene Sociale Dienst

De grootste *kost* van de algemene sociale dienst zijn de “bezoldigingen”. Deze daalden in 2017 tot 584.083 euro (-33.000 euro). Deze daling is een gevolg van het inzetten van minder personeel, de index-stijging in 2017 en de kost voor de omvorming van het vakantiegeld.

De “specifieke kosten sociale dienst” stijgen met 54.000 euro tot 359.737 euro.

- De uitbetaalde leeflonen stegen voor het tweede opeenvolgend jaar. In 2017 bedroeg deze stijging 43.580 euro tegenover 2016, tot een bedrag van 191.749 euro.

Er werd voor 4.804 euro oninbare vorderingen geboekt. Het totaalbedrag aan openstaande vorderingen van de sociale dienst was eind 2017: 130.466 euro, een daling met 5.000 euro tegenover 2016. Er werden in 2017 50.000 euro opbrengsten aangemaakt in het kader van terugvorderbare steunen. Er werd dan ook voor in totaal 54.546 euro geïnd.

Als gevolg van de stijging van de uitbetaling van leefloon stijgt ook de specifieke werkingssubsidie tot 498.164 euro.

Het tekort van het boekjaar bedraagt in 2016 : 513.511 euro. Dit resultaat is 30.000 euro beter dan het resultaat van 2016.

3. Lokaal opvanginitiatief (LOI)

In 2016 werd een uitbreiding van het lokaal opvanginitiatief doorgevoerd. 2017 was dan ook een consolidatiejaar waardoor de kosten en opbrengsten niet veel wijzigden tegenover voorgaande boekjaar.

De staat van kosten en opbrengsten voor het LOI geeft een tekort voor het boekjaar van 212 euro.

4. Assistentiewoningen

In 2017 kenden de assistentiewoningen een iets hogere bezettingsgraad t.o.v. vorig jaar waardoor de opbrengsten uit de werking stegen tot 174.855 euro.

De staat van kosten en opbrengsten voor de assistentiewoningen met afschrijvingen (73.623 euro) en interne facturatie (3.551 euro), resulteert voor boekjaar 2017 in een overschot van 22.929 euro.

5. Woonzorgcentrum

Aan de kostenzijde van het woonzorgcentrum zien we een sterke stijging van de Bezoldigingen, sociale lasten en pensioenen (+146.000 euro). Deze stijging is te verantwoorden door de eenmalige kost van de omschakeling van de vakantieregeling van contractueel naar statutair. De meerkost voor het woonzorgcentrum bedroeg 100.000 euro.

Aan de opbrengstenzijde kende vooral de cliëntbijdrage een stijging van 60.000 euro tot 1.355.886 euro, en dit als gevolg van de dagprijsverhoging. De bezettingsgraad was met 98,4% in 2017 vergelijkbaar met de voorgaande jaren.

De subsidie voor loonharmonisering in het woonzorgcentrum daalt met 11.000 euro tot 206.000 euro.

De subsidie animatie verdwijnt als aparte subsidie, daar deze nu geïntegreerd wordt in de RIZIV-subsidiering.

Het tekort van het boekjaar van het woonzorgcentrum met afschrijvingen (37.501 euro) en interne facturatie (127.000 euro), bedraagt dan 199.811 euro.

Het resultaat van het boekjaar 2017 is 125.000 euro slechter ten opzichte van het vorige boekjaar, maar is vooral toe te schrijven aan de eenmalige meerkost voor de omschakeling van het vakantieregeling. Het aantal gefactureerde dagen was in 2017 28.096, wat een daling is met 739 dagen in vergelijking met 2016. Om het resultaat van het boekjaar met vorig jaar te vergelijken werd de eenmalige kost voor de vakantieregeling uit het resultaat gehaald. Hierdoor is er een tekort van 3,55 euro per persoon per dag.

6. Sociale huurwoningen

De staat van kosten en opbrengsten voor de sociale huurwoningen toont voor boekjaar 2017 een overschot van 21.870 euro, wat vergelijkbaar is met vorig boekjaar. De sociale huurwoningen waren volledig verhuurd.

7. Gezinszorg en LAT

Aan de *kostenzijde* van de dienst gezinszorg zien we één grote wijziging ten opzichte van 2016.

De personeelskost steeg met 80.000 euro. Dit als gevolg van de eenmalige kost voor de omvorming van het verlofstelsel (48.000 euro) en de indexering in 2017.

Het resultaat van het boekjaar is een tekort van 84.000 euro. Indien we de eenmalige kost van het nieuwe verlofstelsel uit het resultaat halen, bekomen we een tekort van -36.000 euro, wat vergelijkbaar is met vorig boekjaar. Er werden in Lummen 25.658 uren gepresteerd. Indien we rekening houden met het resultaat gecorrigeerd voor de eenmalige kost van de wijziging van het verlofstelsel bekomen we een tekort van 1,4 euro per gepresteerd uur.

8. Poetsdienst

De eenmalige kost van de wijziging in het vakantiestelsel verklaart ook hier de stijging van het verlies van de poetsdienst. De meerkost voor de poetsdienst was 45.000 euro.

De Sine-subsidies daalden verder met 6.000 euro tot 14.000 euro.

Indien we de staat van kosten en opbrengsten nemen voor de poetsdienst met interne facturatie (39.500 euro) bekomen we een tekort van het boekjaar van 140.057 euro.. Er werden in Lummen 17.539 uren gepresteerd (wat een daling is met 692 uren in vergelijking met 2016). Er werden ook voor 0,6 VTE minder poetspersoneel ingezet. Indien we geen rekening houden met de eenmalige kost voor de wijziging van het vakantiestelsel komen we tot een negatief werkingsresultaat van 5,42 euro per gepresteerd uur.

9. Lokaal Dienstencentrum

De staat van kosten en opbrengsten voor het lokaal dienstencentrum vertoont een tekort van het boekjaar van 22.846 euro. Dit resultaat is vergelijkbaar met vorig boekjaar.

10. Bezoekersteam

De staat van kosten en opbrengsten voor het bezoekersteam vertoonde een tekort van 44.392 euro.

A 3.1.3 De nodige onderhouds- en vervangingsinvesteringen voorzien voor patrimonium en bedrijfsmiddelen.

In het woonzorgcentrum werd een bewegingstrainer en een tillift gekocht. Deze vertegenwoordigden een waarde van 8561 euro. Voor de algemene administratie werden kasten en tafels gekocht voor een totaalbedrag van 5816 euro.

In 2017 werden facturen betaald voor de bouw van het nieuw woonzorgcentrum. Er werd in totaal voor 324.729 euro betaald en deze waren vooral ereloonnota's voor architecten. In totaal werd voor het project van het nieuw woonzorgcentrum 645.040 euro aan facturen betaald.

Er werden 2 percelen grond verkocht in 2017 voor een totale verkoopprijs van 17.827 euro. Aangezien de gronden in de boekhouding gewaardeerd waren aan een lagere waarde werd hierop een meerwaarde van 6.369 euro gerealiseerd.

De financiële vaste activa zijn gestegen met 51.617 euro. Het OCMW Lummen bezit namelijk 6 deelbewijzen in EthiasCo CVBA. De leden van de onderlinge verzekeringsvereniging Ethias Gemeen Recht (OVV Ethias GR) hebben in buitengewone vergadering van 27 november 2017 beslist om de OVV Ethias GR om te vormen tot de CVBA EthiasCo. Een onderlinge verzekeringsvereniging is gebaseerd op het mutualiteitsbeginsel waarbij de verzekerden de door hen geleden schade gezamenlijk dragen met de door hen betaalde premies. Men wordt lid van een onderlinge verzekeringsvereniging door er een verzekeringspolis te onderschrijven.

De OVV Ethias GR verzekert de risico's inzake arbeidsongevallen. Door de onderschrijving van een polis tegen arbeidsongevallen bij OVV Ethias GR zijn veel lokale besturen er lid van. Ingevolge de omvorming tot een CVBA zullen die lokale besturen deelbewijzen in de CVBA ontvangen.

De omvorming van de OVV gebeurt op 31 december 2017. Elk lid van de OVV heeft nominatieve deelbewijzen ontvangen in verhouding tot de in 2016 betaalde verzekeringsbijdragen. Elk deelbewijs heeft een nominale waarde van 8.602,90 euro.

AP 3.2 Gemeente en OCMW Lummen integreren tot een efficiënte en gestroomlijnde organisatie tegen 1 januari 2019, met het oog op een sterker sociaal beleid, een verhoogde slagkracht van het eengemaakt lokaal bestuur, en een klantgerichte dienstverlening met een lagere drempel en grotere duidelijkheid voor de burger, waarin de expertise en competenties van het personeel van beide organisaties optimaal benut worden.

De **dienst ICT** is het verst gevorderd in de integratie. De twee medewerkers werken zowel voor gemeente als voor het OCMW, aankopen worden gezamenlijk gedaan en nadien verrekend, er wordt één ict-beleid gevoerd voor beide organisaties en waar technisch en juridisch mogelijk wordt software beschikbaar gesteld op gezamenlijke servers.

De **personeelsdiensten** zitten sedert december 2016 samen maar behandelen elk nog de eigen personeelsdossiers. Er is een wekelijks overleg met de OCMW-secretaris die gemandateerd werd om de personeelsdienst van de gemeente ook aan te sturen. Dit overleg zorgt voor een uniforme aansturing van beide diensten.

De andere ondersteunende diensten werken sporadisch samen, maar hier werd er nog geen stap gezet naar uniformisering.

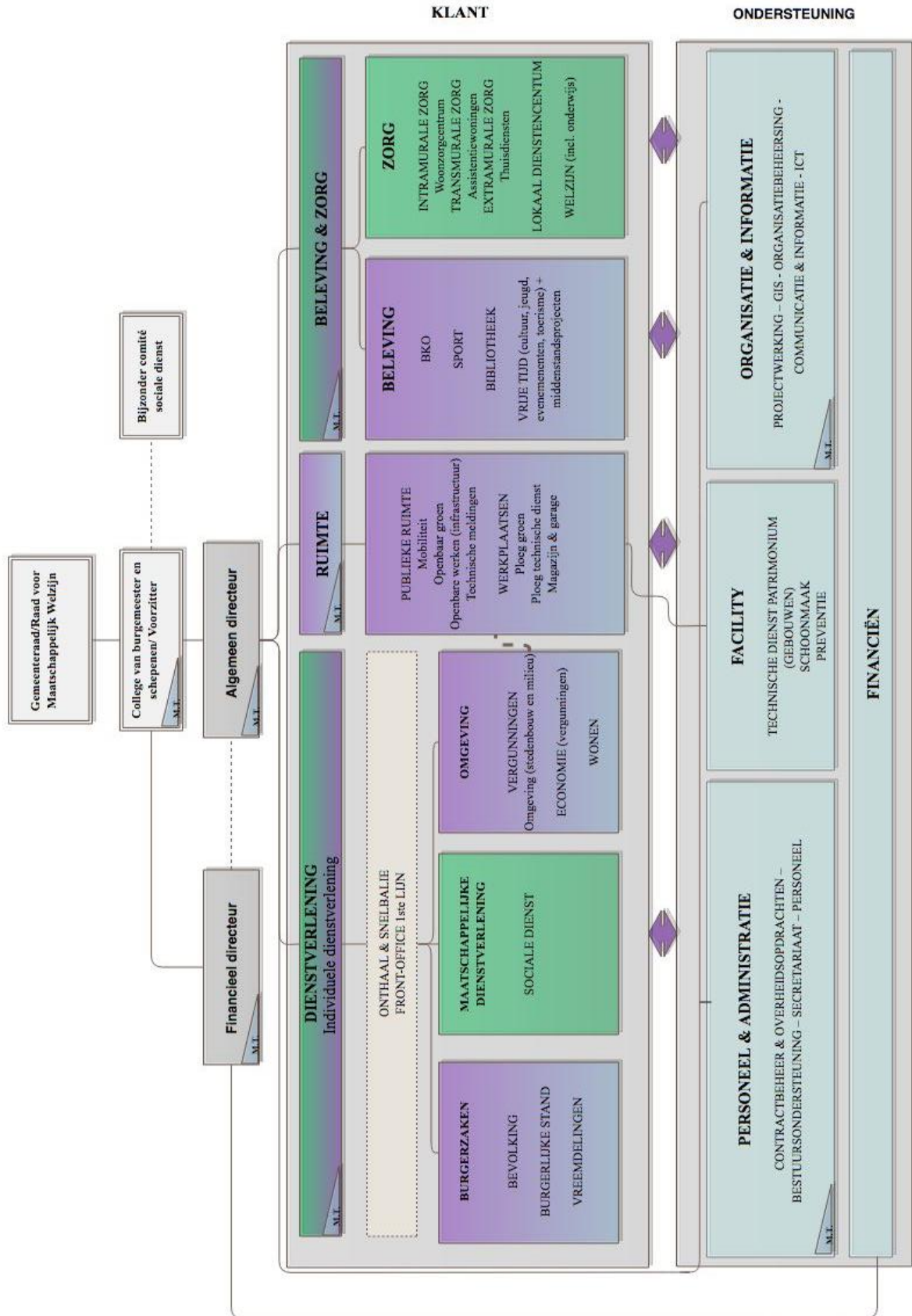
Vorig jaar werd de firma CC Consult aangesteld door de gemeente met een tweeledige opdracht:

- personeelsbehoeftemeting gemeentelijke diensten (behalve BKO) en de ondersteunende diensten van het OCMW
- integratie van gemeente en OCMW vormgeven zodat zij functioneren als één lokaal bestuur

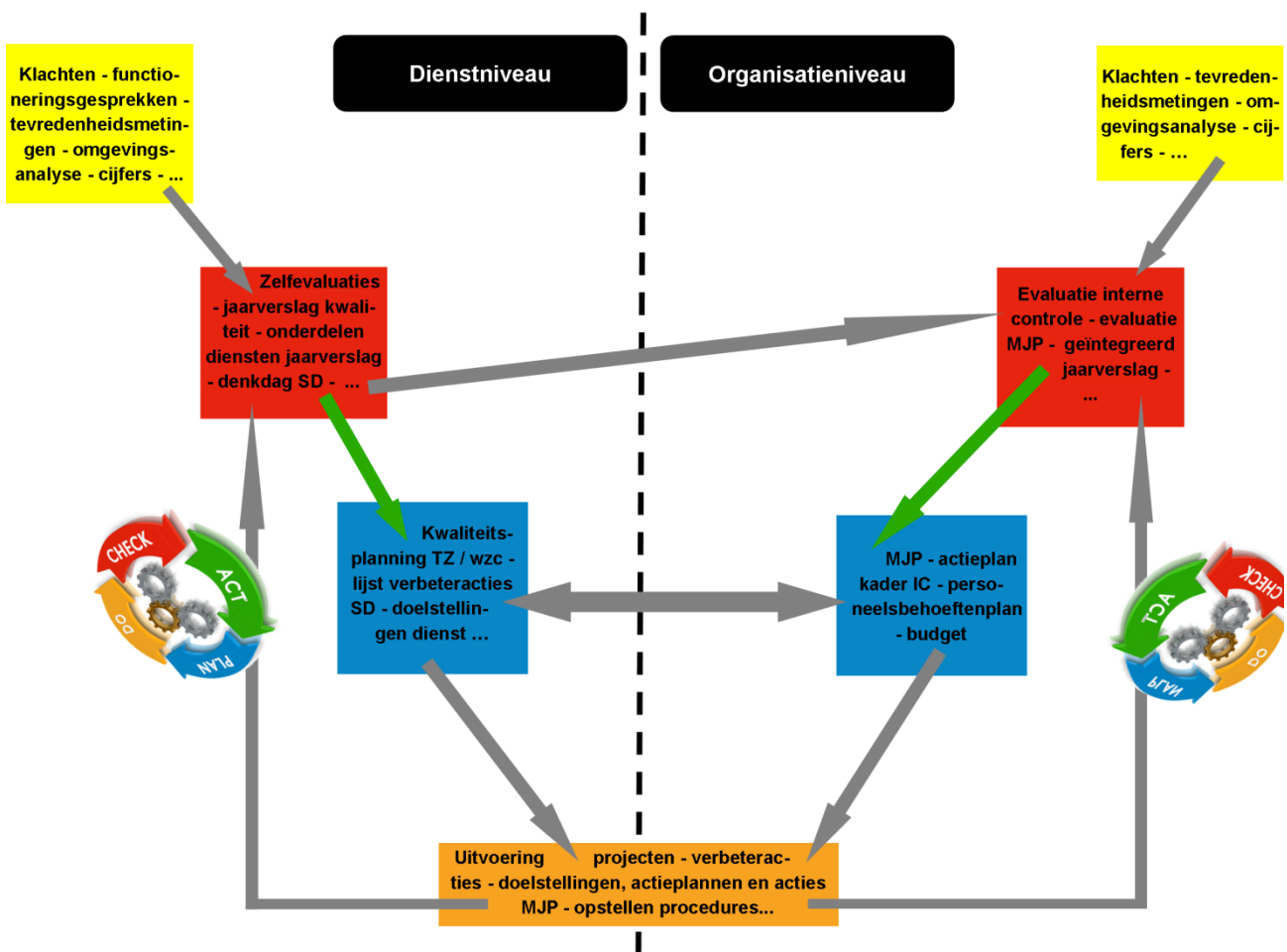
Deze opdracht werd eind december afgerond en in de eerste maanden van 2018 gecommuniceerd naar de beleidsorganen en naar het personeel.

Door de definitieve goedkeuring van het decreet lokaal bestuur op 21 december 2017 heeft Vlaanderen het juridisch kader gecreëerd om beide organisaties ook effectief te integreren en kunnen gemeente en OCMW verder werken aan de implementatie van de voorstellen voor een nieuwe organisatiestructuur .

Op de volgende pagina werd het ontwerp organogram opgenomen dat het resultaat was van het traject dat in 2017 werd doorlopen. Het is de bedoeling dat dit in de loop van de volgende jaren verder wordt uitgerold en geïmplementeerd.



Deel 2: Organisatiebeheersing en kwaliteitszorg



Zowel op dienstoverschrijdend niveau als binnen de verschillende diensten zelf, worden er continu heel wat inspanningen gedaan om de dienstverlening en werking van het OCMW van Lummen voortdurend te verbeteren. Op beide niveaus worden daarvoor ondertussen diverse instrumenten gebruikt, waarvan de samenhang wordt geïllustreerd in het bovenstaand schema.

De Plan – Do – Check – Act – cyclus die door middel van deze instrumenten jaarlijks wordt doorlopen, zowel op dienstniveau als op organisatieniveau, heeft twee belangrijke streefdoelen voor ogen: een verbetering van de effectiviteit en de efficiëntie van het OCMW als organisatie.

Het eerste streefdoel werd in het eerste deel van dit jaarverslag onder de loep genomen, waarin werd bekeken of de vooropgestelde beleidsdoelstellingen werden bereikt door het uitvoeren van de actieplannen en acties uit het meerjarenplan.

Het voortdurend streven naar een verbetering van de efficiëntie, toetsen we dan jaarlijks weer af door middel van het kader interne controle en een evaluatie van de diverse verbeteracties binnen de verschillende diensten. Meer uitleg hierover vind je op de volgende pagina's terug.

1. Kader interne controle

De verplichting tot het uitwerken van een kader voor interne controle vindt zijn wettelijke basis in art 98 e.v. van het OCMW-decreet. De decreten lieten de openbare besturen verder relatief vrij in hun realisatie van het 'interne controlesysteem'. In het desbetreffende artikel werd enkel een korte definitie met een zestal onderdelen opgenomen:

Art. 98.- De openbare centra voor maatschappelijk welzijn staan in voor de interne controle op hun activiteiten. Interne controle is het geheel van maatregelen en procedures die ontworpen zijn om een redelijke zekerheid te verschaffen over :

- 1° het bereiken van de doelstellingen;*
- 2° het naleven van wetgeving en procedures;*
- 3° de beschikbaarheid van betrouwbare financiële en beheersinformatie;*
- 4° het efficiënte en economische gebruik van middelen;*
- 5° de bescherming van activa;*
- 6° het voorkomen van fraude.*



Het woord "controle" moet hier vooral worden gelezen in de betekenis van het Engelse woord "control", namelijk "beheersing"; het kader interne controle heeft dan ook organisatiebeheersing als einddoel.

Het managementteam werkte op basis van de definitie in het decreet een systeem uit, opgebouwd rond deze zes opdrachten, en vertrekkende vanuit de instrumenten en inspanningen die al bestonden binnen ons OCMW, zowel op dienst- als overkoepelend niveau. Het kader bestaat uit een aantal belangrijke documenten; met name een **A3-schema** dat als dashboard dient, en een jaarlijkse vertaling van de prioriteiten van dit schema in een **verbeteractieplan**, waarvan de stand van zaken wordt bekeken tijdens een **evaluatie** in het voorjaar.

A3-schema als basis

Het kader interne controle van het OCMW van Lummen heeft als basis het A3-schema dat je op de volgende pagina terug vindt. Centraal in dit schema werden de 6 onderdelen uit het decreet geplaatst; niet alleen omwille van de vermelding ervan in het decreet, maar vooral omdat ze een handige kapstok bleken om de rest van het kader rond uit te werken.

- Geïntegreerd jaarverslag
- Meerjarenplan
- **Klantenprocedure en –management**
- Zelfevaluatie woonzorgcentrum
- Zelfevaluatie dienst gezinszorg
- Zelfevaluatie sociale dienst
- Zelfevaluatie lokaal dienstencentrum
- Zelfevaluatie personeelsdienst en financiële dienst
- Tevredenheidsmetingen
- Kwaliteitsplanning
- **Evaluatie overlegorganen**
- Bepalen indicatoren
- Afsprekennota tussen management en beleid
- Evaluatieprocedure meerjarenplan
- **Continuïteitsplan**
- Zelfevaluatie op organisatie-niveau
- Procedure bij verstoorde dienstverlening
- ...

- Deontologische code politieke organen
- Veiligheidsconsulent
- Stuurgroep informativiteit
- **Internet- en emailpolicy**
- **Deontologische code personeel**
- **Overzicht handtekeningbevoegdheid**
- Tijdsregistratiesysteem
- Procedure leegmaken
- Formulieren strategische en operationele doelstellingen
- **Fraudegevoelige aspecten van de werking in kaart brengen en de nodige maatregelen treffen aan de hand van de geïnventariseerde risico's**
- De duidelijke afbakening van verantwoordelijkheden en taken, gemaakte afspraken, vooropgestelde waarden en gedragscodes, ... in de nodige procedures en reglementen gieten en communiceren.
- Streven naar een hogere graad van automatiseren van specifieke processen met het oog op een betere beheersbaarheid.
- De nodige maatregelen treffen m.b.t. het gaderanderen van informativiteit
- Bijsturen van de werking, acties of doelstellingen waar nodig.

- Inventaris toegangen ICT /KSZ
- Procedure facturatie
- **Informativiteitsbeleid**
- Informativiteitsplan
- **Kennis / attitude personeel**
- **mbi informativiteit en privacy**
- Controle betaalopdrachten
- ...

- automaten WZC
- Procedure en opvolgingssysteem overheidsoverdrachten (GP)
- Drugsen alcoholbeleid
- Overzicht houders voimacht rekeningen
- Cash- en betaalbaarbeheer
- Commissie geldebeter
- Controle budgetbeheer SD
- Procedure loonberekening

- Verzumbelbeleid
- Onthaalbeleid
- Preventie
- **Vormingsbeleid**
- **Persoonlijke ontwikkelingsplannen**
- Incentives personeel
- Aankoopbeleid
- Procedure overheidsoverdrachten
- Debiteurenbeleid
- Flexibel tijdsregistratiesysteem
- Functionerings- en evaluatiegesprekken
- **Inventarisatie exclusieve expertise personeelsleden en creatie back-up**
- Subsidiebeheer
- **Vrijwilligersbeleid**
- Rechtspositieregeling
- Arbeidsreglement
- Bescherming werknemers (zwangerschap, werken met risicogroepen)
- **Visie op inschakeling tewerkstelling programma's**
- **Snelle interventie helpdesk ICT bij problemen**
- **Optimaal benutten mogelijkheden software en andere werkinstrumenten**
- **Delen expertise opgedaan vorming**
- **Opvolging verbruik nutsvoorzieningen**
- **Afstemmen openingssuren gemeente**

- Deontologische code politieke organen
- Veiligheidsconsulent
- Stuurgroep informativiteit
- **Internet- en emailpolicy**
- **Deontologische code personeel**
- **Overzicht handtekeningbevoegdheid**
- Tijdsregistratiesysteem
- Procedure leegmaken
- Formulieren strategische en operationele doelstellingen
- **Fraudegevoelige aspecten van de werking in kaart brengen en de nodige maatregelen treffen aan de hand van de geïnventariseerde risico's**
- De duidelijke afbakening van verantwoordelijkheden en taken, gemaakte afspraken, vooropgestelde waarden en gedragscodes, ... in de nodige procedures en reglementen gieten en communiceren.
- Streven naar een hogere graad van automatiseren van specifieke processen met het oog op een betere beheersbaarheid.
- De nodige maatregelen treffen m.b.t. het gaderanderen van informativiteit
- Bijsturen van de werking, acties of doelstellingen waar nodig.

- Inventaris toegangen ICT /KSZ
- Procedure facturatie
- **Informativiteitsbeleid**
- Informativiteitsplan
- **Kennis / attitude personeel**
- **mbi informativiteit en privacy**
- Controle betaalopdrachten
- ...

- automaten WZC
- Procedure en opvolgingssysteem overheidsoverdrachten (GP)
- Drugsen alcoholbeleid
- Overzicht houders voimacht rekeningen
- Cash- en betaalbaarbeheer
- Commissie geldebeter
- Controle budgetbeheer SD
- Procedure loonberekening

- Uitwerken van procedures met het oog op een efficiënt en economisch gebruik middelen
- Nodige afspraken maken om een veilig gebruik van middelen te waarborgen
- Streven naar een duurzame werking van de organisatie
- Personeel als belangrijkste kapitaal van het OCMW beschouwen
- Een regelmatige budgetopvolging realiseren
- Maatschappelijk verantwoord ondernemerschap vooropstellen als doelstelling
- **Sleutelplan**
- Toegangsbeheer
- Alarmsysteem
- **Onderhoudscontracten**
- Inventaris VA
- **Onderhoud gebouwen**
- Inventaris ICT
- Afbalbeleid
- Procedure bij brand
- **Verzekeringen**
- **Agressieprotocol**
- **Archiefbeheer**
- **Registratie incidenten**
- **Procedure gebruik en bestellen materiaal (kopieën, kantoorbenodigdheden...)**
- **Beheer wagenpark**
- Procedure en controle beheer rekeningen cliënten SD en WZC

Bereiken doelstellingen

- Definieren van relevante informatie en het zoeken naar aangepaste registratietools
- Systematische registratie van relevante financiële en beheersgegevens
- Verzameling van de nodige gegevens voor een regelmatige opvolging van de werking, ook op dienstniveau
- Regelmatige financiële en operationele rapportering aan de verschillende bestuurs- en managementorganen.

Voorkomen fraude en vergissingen

- Controle validiteit en betrouwbaarheid informatie

Betrouwbare financiële en beheersinformatie

Naleven wetgeving en procedures

- Wetgeving en afspraken waar nodig vertalen in procedures en reglementen
- Eigenaars toewijzen die mogelijk maken een systematische evaluatie van deze procedures
- Procedures beschikbaar maken voor de betrokken partijen en een duidelijke interne en externe communicatie m.b.t. alle na te leven procedures en wetgeving
- Door middel van gerichte controles nagaan of specifieke procedures worden gevolgd

Bescherming activa

- Het opmaken en onderhouden van een geactualiseerde inventaris van de diverse activa in het OCMW.
- De nodige procedures en reglementen uitschrijven met betrekking tot de nodige maatregelen en afspraken met het oog op een voortdurende bescherming van de verschillende activa van de organisatie.
- De nodige procedures en reglementen uitschrijven met het oog op de bescherming van de eigendom van cliënten tijdens het verlenen van dienstverlening door het OCMW.

- Systematisch advies ontvanger in E-decision
- Kwaliteitshandboeken
- Huishoudelijke reglementen
- **Procedures uitschrijven, gegroepeerd beheren / communicatie betrekken**
- Voldoen erkenningsvoorwaarden
- **Systematische en steekproefgewijze controle op volgen procedures**
- **Toewijzen eigenaarschap procedures**
- ...

Als eerste stap heeft het managementteam voor elk onderdeel geformuleerd hoe het dit voor het OCMW van Lummen begrijpt. Hierbij werd telkens vertrokken vanuit de formulering in het decreet; wat is er nodig om *een redelijke zekerheid te verschaffen* over de realisatie van elk onderdeel. Deze **theoretische (zij het subjectieve) definitie van elk van de 6 onderdelen** vind je telkens terug in de blauwe rechthoek in het schema.

In de buitenste witte rand van het schema werd dan de link met de praktijk gemaakt door alle **bestaande instrumenten en inspanningen** binnen het OCMW en de verschillende diensten, onder te brengen bij de verschillende onderdelen. Vervolgens werd dit alles **aangevuld** met de zaken die volgens het managementteam best nog worden ontwikkeld met het oog op de realisatie van de verschillende onderdelen.

Om steeds een goed zicht te hebben op de huidige situatie en eventuele belangrijke aandachtspunten, werden vervolgens in deze buitenste rand de instrumenten die (voorlopig) al naar tevredenheid zijn ontwikkeld in het **zwart** gezet, terwijl de zaken die nog moeten worden ontwikkeld, of waarvan de werkwijze aan herziening toe is, in het **rood** werden gezet. Het betekent dus niet noodzakelijk dat wanneer bijvoorbeeld 'archiefbeleid' in het rood staat aangeduid, dat er momenteel geen afspraken bestaan rond archivering. Het kan bijvoorbeeld wel betekenen dat het managementteam van oordeel is dat dit archiefbeheer ondertussen wel eens mag worden geëvalueerd en eventueel bijgestuurd.

Het A3-schema krijgt een **jaarlijkse update** in het najaar, waarbij het managementteam eventueel zaken toevoegt of schrapt, en waar opnieuw wordt bekeken welke zaken een rode of zwarte kleur verdienen.

In het ideale scenario is uiteraard het plaatje dat wordt geschetst in het A3-schema volledig uitgewerkt: geen rode projecten meer in de rand, alleen nog maar goed geoliede instrumenten in het zwart. De praktijk leert ons dat dit ideale scenario moeilijk te bereiken is; de waarde ervan ligt in het continu streven naar dit ideaalbeeld, met een steeds verbeterende werking tot gevolg. Bovendien is dit schema ook niet statisch, doorheen de loop van de tijd zullen zaken van rood naar zwart gaan wanneer inspanningen worden geleverd die voor een verbetering zorgen. Omgekeerd echter zullen ook zwarte zaken rood worden wanneer ze aan een update toe zijn, en zullen nieuwe zaken toegevoegd worden aan het schema wanneer de omstandigheden veranderen.

Verbeteractieplan en jaarlijkse evaluatie

In het najaar worden telkens op basis van het A3-schema de prioriteiten vertaald in een verbeteractieplan. Dit omvat de verbeterprojecten die door het managementteam op basis van een risico-analyse als prioritair werden bevonden om in de loop van het volgende jaar aan te pakken. Dit verbeteractieplan wordt na afloop telkens in het voorjaar uitvoerig geëvalueerd. Dit neemt uiteraard niet weg dat de stand van zaken van deze projecten ook in de loop van het jaar regelmatig wordt opgevolgd.

Op de volgende pagina vind je het vorige verbeteractieplan terug, met daarbij ook al onmiddellijk de evaluatie van alle projecten en eventuele bijsturing door het managementteam.

Interne controle: Verbeterprojecten 2017 - 2018

Project	Beschrijving / doelstelling	Timing	Communicatie / Rapportering	Projectverantwoordelijke	Evaluatie maart 2017	
					Stand van zaken	Bijsturing / nieuwe stappen
1 Sleutelplan	Inventariseren van alle sleutels (en badges) in een organisatiebreed sleutelplan en het uitwerken van de nodige procedures m.b.t. gebruik en uitleen van sleutels / badges.	april 2017	MAT	Marc G.	afgewerkt	Een map op de server verzameld alle informatie m.b.t. het sleutelplan
2 Afstemming vrijwilligersbeleid gemeente - ocmw	Uitschrijven richtlijnen vrijwilligersbeleid en incentives	juni 2017	werkgroep vrijwilligers / BCWZC	Els	nog te starten	/
3 Exclusieve expertise	In kaart brengen van alle expertise / vaardigheden die in de organisatie slechts bij 1 persoon aanwezig zijn, en het uitwerken van een backup -plan hiervoor. Voor de ondersteunende diensten gebeurt dit door de werkgroepen tijdens de integratieoefeningen. Voor het woonzorgcentrum gebeurde deze oefening al. Voor de sociale dienst en thuiszorgdienst zal Tim dit samen met het diensthoofd bekijken.	ondersteunende diensten: december 2017 - sociale dienst en thuiszorgdienst	Dienstoverleg	Tim	Voor zowel de sociale dienst als de thuiszorgdienst werd een inventaris opgemaakt en gestart met het voorzien van een back-up waar nodig	Wanneer deze oefening voor de ondersteunende diensten gebeurt, worden de inventaris van sociale dienst en thuiszorgdienst opnieuw afgetoetst
4 klachtenprocedure en -management	Grondig herbekijken dienstoverschrijvende klachtenprocedure en -management, aanpassen van de nodige procedures en formulieren op dienstniveau en communicatie van de gewijzigde procedure aan personeel en gebruiker dienstverlening.	juni 2017	MAT	Tim	Nog te starten	Omwille van de druk op de diensten door een aantal grote projecten, zal deze actie worden uitgesteld. Tim zal een stappenplan met haalbare timing opmaken en in juni agenderen op het MAT.
5 procedure werkwijze bij verstoorde dienstverlening	Uitwerken stappenplan bij verstoorde dienstverlening	juni 2017	MAT	Nadine	nog te starten	Nadine bekijkt dit samen met Bernard
6 Interne vorming basissoftwarepakketen	Inventaris van de noden aan en de organisatie van een korf aan interne vorming rond Word, Excel, Outlook, documentbeheer, ...	april 2017		Tim	voorzien voor donderdag 12 oktober 2017	Tim zal met Bruno bekijken of / hoe deze datum al kan worden gecommuniceerd.
7 Inventaris software / werkinstrumenten / infrastructuur + toewijzen inhoudelijke verantwoordelijke	Aan alle softwarepakketen en andere werkinstrumenten en infrastructuur een inhoudelijk verantwoordelijke toewijzen die verantwoordelijk is voor de opvolging van de mogelijkheden van het softwarepakket en de ontsluiting ervan voor de rest van de gebruikers.	december 2016	MAT	Nadine	definitieve lijst werd voorgedragen aan het MAT	Deze lijst zal elk jaar opnieuw worden geagendeerd op het MAT voor een update
8 inventaris sleutelprocedures ondersteunende diensten	inventaris sleutelprocessen ondersteunende diensten en toewijzen eigenaar	december 2017	MAT	Tim	nog te starten	
9 Uitwerken integriteitsbeleid	deontologische code personeel, ... + vorming (vb dienmatraining)	december 2017	Raad / MAT	Nadine	Nog te starten	Gelet op de integratie zal worden bekeken of dit samen met de gemeente kan worden uitgewerkt. De timing wordt aangepast naar december 2018
10 Inventaris overlegorganen	het inventariseren van alle bestaande overlegorganen en de evaluatie ervan	juni 2018		Tim		
11 Aftoetsen kader interne controle aan leidraad organisatiebeheersing van audit Vlaanderen, en het bekijken van de eventuele noodzaak aan een zelfevaluatieoefening op organisatieniveau	Aftoetsen kader interne controle aan leidraad organisatiebeheersing van audit Vlaanderen, en het bekijken van de eventuele noodzaak aan een zelfevaluatieoefening op organisatieniveau	december 2018		Nadine		
12 Opstellen van een organisatiebreed agressieprotocol	Evaluatie van het bestaand agressieprotocol van de sociale dienst en de uitbreiding ervan naar alle diensten	december 2018		Nadine		
13 Vereenvoudiging briefwisseling en herbekijken handtekeningbevoegdheid	Het moderniseren van alle uitgaande standaardbrieven, en het updaten van de delegatie van handtekeningbevoegdheid	december 2017		Nadine		Karin is momenteel bezig om steelsmatig alle brieven die passeren te bekijken

In de tabel werd voor elke actie telkens de stand van zaken en een eventuele **bijsturing of bijkomende stappen** beschreven.

Conclusies en aanbevelingen

Bij de evaluatie van dit actieplan, en zeker bij de opmaak van het nieuwe actieplan 2018-2019 en de evaluatie daarvan, werd overduidelijk dat de integratie van gemeente en OCMW en de implementatie van het nieuwe geïntegreerde organogram de uitvoering van heel wat acties heeft gestuit. Of het nu gaat om het herzien van de klachtenprocedure, de opmaak van een deontologische code, integriteitsbeleid of heel wat andere procedures, het aftoetsen van het kader interne controle aan de nieuwe leidraad organisatiebeheersing van audit Vlaanderen en het nieuwe decreet lokaal bestuur, ... het werd al snel zinloos/ inefficiënt om al deze zaken aan te pakken voor het OCMW afzonderlijk. Neem daarbij de grote veranderingen in organisatiestructuur en werking die op til staan de volgende jaren, en het werd even snel duidelijk dat het geïntegreerd aanpakken van heel wat van deze zaken ook gebonden is aan de snelheid van de integratieoefening waar we momenteel mee bezig zijn.

Waar onze vertrouwde aanpak met betrekking tot interne controle daardoor de laatste jaren noodgedwongen op een lager pitje heeft gestaan, zal het kader organisatiebeheersing (ongetwijfeld onder een andere, geïntegreerde vorm) de komende jaren nog uitdrukkelijker als kapstok moeten fungeren bij het stelselmatig uitwerken / op elkaar afstemmen van de nodige instrumenten en procedures in de nieuwe organisatiestructuur.

2. Informatieveiligheid

Informatieveiligheid is een thema dat de OCMW's al wat langer kennen aangezien in dat kader de aansluiting op de kruispuntbank van de sociale zekerheid heel wat verplichtingen met zich meebracht voor de OCMW's. De eerste aanduiding van een informatieveiligheidsconsulent voor het OCMW dateert dan ook al van 2004. Omwille van de technische complexiteit en de steeds veranderende regelgeving, werd in 2010 middels een samenwerkingsovereenkomst met het OCMW van Hasselt Patrick Moonen als externe informatieveiligheidsconsulent aangesteld, aangezien hij zich volledig op deze materie kon concentreren voor verschillende OCMW's.

Een aantal jaren geleden moest ook de gemeente op zoek naar een informatieveiligheidsconsulent, en werd logischerwijs beslist om ook Patrick Moonen hiervoor aan te stellen, zodat gemeente en OCMW met dezelfde veiligheidsconsulent een aantal verplichtingen samen konden aanpakken. Zoals ook verplicht werd daarvoor een gezamenlijke stuurgroep informatieveiligheid opgericht die, naar analogie van de stuurgroep die al bestond voor het OCMW, werd samengesteld uit de veiligheidsconsulent, de beide secretarissen, de beide systeembeheerders en de stafmedewerker van het OCMW.

Deze stuurgroep komt minstens viermaal per jaar samen, en stelt elk jaar een actieplan op met die acties met betrekking tot informatieveiligheid die op dat moment de hoogste prioriteit hebben. In de loop van 2017 werden zo o.a. nieuwe alarmsystemen geïnstalleerd voor het administratief centrum en de locaties van de buitenschoolse kinderopvang, en kreeg het administratief personeel van

gemeente en OCMW van onze veiligheidsconsulent een toelichting met betrekking tot informatieveiligheid en privacy tijdens de interne studiedag “Niet voor softies”(cf infra).

Het najaar van 2017 betekende voor de stuurgroep ook een eerste aanloop naar de bijkomende verplichtingen die de nieuwe Europese regelgeving met betrekking tot privacy met zich mee zal brengen. De General Data Protection Regulation (GDPR) / Algemene Verordening Gegevensbescherming (AVG) treedt op 25 mei 2018 in werking. Je ziet in het actieplan 2018-2019 dan ook een aantal acties waarbij de deadline om die reden op mei 2018 werd gebracht.

Conclusies en aanbevelingen

Ook in 2018 en de jaren daarna zal informatieveiligheid, onder andere dankzij de bijkomende Europese verplichtingen, nog heel wat werk met zich meebrengen. Belangrijk om te beseffen is dat dit niet alleen extra werk betekent voor de stuurgroep, maar dat we in dat kader van alle diensten bijkomende inspanningen verwachten. Wel moeten we er blijven over waken dat deze broodnodige bijkomende aandacht voor privacy en informatieveiligheid niet doorslaat naar de verkeerde kant. We moeten bij het respecteren van de nieuwe verplichtingen streng zijn waar nodig, maar pragmatisch waar mogelijk, anders zouden deze veranderingen wel eens ongewenste bijwerkingen met zich mee kunnen brengen.

3. Diverse inspanningen op organisatieniveau

Interne studiedag met betrekking tot software

Op donderdag 12 oktober 2017 werd een interne studiedag georganiseerd voor al het administratief personeel van gemeente en OCMW met een klemtoon op software. De studiedag was opgebouwd uit een aantal algemene informatiesessies, en zowel 's morgens als in de namiddag een keuzeronde aan concretere workshops rond specifieke office-toepassingen.

Het was niet de bedoeling om die dag een intensieve opleiding rond de diverse softwarepakketten te organiseren, waarna iedereen als expert alle aspecten van de pakketten onder de knie zou hebben. Het doel was wel een (al dan niet eerste) kennismaking met verschillende toepassingen te bieden, met vooral zeer praktische tips en handige tricks.

Na de studiedag deden we een korte bevraging onder de deelnemers, waar ze konden aangeven wat ze van studiedag vonden, en of ze nu eventueel graag nog een diepgaandere opleiding rond een bepaald pakket zouden volgen. Op die manier kregen we er zicht op welke nood er is aan opleiding rond software in beide organisaties, en kunnen we bekijken hoe we hier op kunnen inspelen.

Conclusies en aanbevelingen

De algemene tevredenheid over de interne studiedag en de sessies was zeer groot. Ook los van het onderwerp van de studiedag, werd het concept op zich als zeer positief gewaardeerd.

Er is duidelijk behoefte aan een diepgaandere vorming rond Excel en Word. Verder is er in mindere mate ook interesse voor vorming rond Publisher, Powerpoint en Outlook. Gelet op de aantallen uit de tabel en de open antwoorden, lijkt het aangewezen om voor Word en Excel voor een externe lesgever te kiezen. Wat betreft Publisher, Powerpoint en Outlook, lijken interne infosessies van een halve dag misschien meer op hun plaats. Gelet op de pakketten en de verwachte inhoud, zouden deze kunnen gegeven worden door eigen personeelsleden.

Er wordt met betrekking tot softwarepakketten misschien best een specifiek vormingsplan uitgewerkt waarin alle nodige vorming met betrekking tot software staat verzameld en wordt aangegeven wanneer, hoe en aan welke personeelsleden deze voorzien wordt.

Een nieuwe gemeenschappelijke website voor gemeente en OCMW

In 2017 werd een nieuwe website uitgewerkt voor gemeente en OCMW.

Er waren enkele belangrijke verschillen in de visie achter de vorige website en de nieuwe website:

	Vorige website	Nieuwe website
Gemeente/OCMW	2 verschillende websites	1 gezamenlijke website
Structuur	Voornameijk opgebouwd vanuit het eigen aanbod	Opgebouwd vanuit het standpunt en de behoeften van de bezoeker
Navigatie	Voornameijk via een diepe verticale menustructuur	Via verschillende toegankelijke navigatiemogelijkheden
Content	Visie: volledigheid	Visie: content met meerwaarde voor de bezoeker

Er werd gekozen voor 1 gemeenschappelijke website voor gemeente en OCMW, niet alleen met het oog op de nakende integratie van beide besturen, maar ook en vooral omdat het voor de bezoeker eigenlijk niet belangrijk is of de dienstverlening of informatie waarnaar hij of zij op zoek is onder het gemeentebestuur valt dan wel onder het OCMW.

Waar de structuur van de vorige website voornamelijk vertrok vanuit onze eigen dienstenstructuur, vertrekt de nieuwe vanuit de 'producten' waarnaar de bezoeker op zoek gaat, gegroepeerd **volgens de logica van de bezoeker** en niet volgens dienst. Personeelsleden of raadsleden van een lokaal bestuur weten ondertussen zelf (meestal) wel op welke dienst ze moeten zijn voor een bepaalde dienstverlening, maar dat is voor de gemiddelde burger zeker niet altijd het geval.

De primaire **navigatiemogelijkheid** op de vorige website was een menustructuur die uitklapt aan de linkerkant van het scherm. Op de nieuwe website kan de bezoeker doorheen de website op zoek gaan naar de juiste informatie via:

- Horizontale thematische menustructuur bovenaan
- Thema-overschrijdend overzicht van 'producten' op de homepagina
- Meest bezochte items
- Zoekfunctie

Waar “volledigheid” soms een motivatie was voor de content van de pagina's van de vorige website, is het bedoeling dat bij het opmaken van pagina's voor de nieuwe website, **content steeds getoetst wordt aan de** meerwaarde die ze betekent voor de bezoeker.

4. Kwaliteitszorg op dienstniveau

Waar het kader interne controle al een aantal inspanningen met betrekking tot organisatiebeheersing en kwaliteitszorg voor de ondersteunende diensten en op dienstoverschrijdend niveau verzamelt, gebeurt er ook binnen de verschillende diensten heel wat.

Sommige diensten zoals de thuiszorgdienst en het woonzorgcentrum zijn al jaren onderworpen aan een aantal wettelijke bepalingen met betrekking tot kwaliteitszorg. Zij hebben bijgevolg een kwaliteitshandboek en een jaarlijkse kwaliteitsplanning met verbeteracties. Ook binnen andere diensten zoals de ondersteunende diensten en de sociale dienst gebeuren inspanningen met betrekking tot kwaliteitszorg met verbeteracties en een verhoogde kwaliteit van dienstverlening tot gevolg.

Hieronder bekijken we de belangrijkste ontwikkelingen in 2017.

Sociale dienst

Zelfevaluatie

De sociale dienst is in september 2015 gestart met de zelfevaluatie van VVSG.

De zelfevaluatie is een werkinstrument, bestaande uit 60 vragen over volgende “blokken”: management, middelen, hulpverlening, meten en verbeteren en kwaliteitsmanagementsysteem. Het resultaat van de zelfevaluatie is een lijst met verbeteracties die allemaal in dezelfde doelstelling kaderen: een permanent streven naar een betere hulpverlening voor onze cliënt.

De zelfevaluatie is geen éénmalige oefening. Het vormt wel de basis om een klimaat van permanente verbetering te introduceren.

In 2016 werden alle zestig vragen door de sociale dienst verwerkt en gescoord. Dit resulteerde in de kwaliteitsplanning die in 2017 zal uitgevoerd worden.

Werkgroep kwaliteit.

De werkgroep kwaliteit kwam in 2017 zeven keer samen.

Volgende acties werden in 2017 **gerealiseerd**:

- De vraag van de cliënt duidelijker vermelden in het sociaal verslag
- De website werd inhoudelijk herzien voor de sociale dienst
- De status van de dossiers in het softwarepakket werd aangepast aan de actuele situatie
- De vergaderingen waar de sociale dienst aan deelneemt werden geëvalueerd
- De cliënt wordt beter geïnformeerd over de verplichting om wijzigingen door te geven
- Er werden afspraken gemaakt over de vermeldingen die in het sociaal verslag moeten opgenomen worden betreffende het huisbezoek
- De kwaliteitscoördinator is toelichting komen geven in de teamvergadering over zijn functie
- Er werden nieuwe afspraken gemaakt over de samenwerking onthaal-sociale dienst i.v.m. het bufferen van cliënten
- Het gebruik van het alarm werd door iedereen opnieuw ingeoefend
- De toewijzing van de MA1 in het softwarepakket werd duidelijk afgesproken
- De procedure betreffende terugvorderingen werd uitgeschreven en voorzien van standaarddocumenten
- De R schijf werd opnieuw gesorteerd en opgeruimd
- De evaluatie van de dossiers budgetbeheer werd uniform gemaakt
- De procedure uithuiszettingen werd uitgeschreven en uitgewerkt samen met de wijkpolitie

Volgende acties werden in 2017 **niet gerealiseerd**:

- Inrichting van de wachtruimte en ontvangstlokalen omwille van budgettaire redenen
- Vergroten van de discretie van het oplaadpunt omdat onze infrastructuur momenteel geen alternatieven mogelijk maakt

Procedures

Volgende procedures en richtlijnen werden in 2017 uitgewerkt of bijgewerkt:

- Interne procedure besteding middelen socio-culturele participatie
- Interne procedure besteding middelen energiefonds
- Interne procedure rond tijdelijke werkervaring
- Interne procedure indexering steunverleningsnorm

Interne controle

In het kader van de interne controle werd in 2017 één controle uitgevoerd op in totaal 22 dossiers budgetbeheer. Tevens werd een procedure opgemaakt waarbij de gegevens van het rekeningnummer van de cliënt op controleerbare en uniforme wijze wordt vastgelegd. Ook deze procedure wordt via steekproef gecontroleerd.

Referentiekader integrale kwaliteit van wonen en zorg in de woonzorgcentra

Ook in 2017 werden de door het Agentschap Zorg en Gezondheid verplichte indicatoren verder geregistreerd.

Kwaliteitswerking:

Een aantal procedures en werkvoorschriften van het kwaliteitshandboek werden terug herwerkt:

- Overleg- en communicatiekanalen (3.1.3)
- Procedure voor facturatie tav gebruiker (3.2.12) (ook voor gaw)
- Procedure beheren documenten handboek ((3.2.14) (ook voor gaw)
- Procedure plannen, uitvoeren, evalueren, bijsturen kwaliteitshandboek (3.3.1) (ook voor gaw)
- Werkvoorschrift Clostridium
- Werkvoorschrift dieetafspraken
- Werkvoorschrift handhygiëne
- Werkvoorschrift MRSA

Project valpreventie:

In 2017 hebben we verder aan dit project deelgenomen en werd dit project afgesloten.

Project missie/visie:

In 2017 hebben we samen een stappenplan uitgewerkt om deze, in het vooruitzicht van de werking van het nieuwe woonzorgcentrum, aan te passen.

In 2017 hebben we ook onze nieuwsbrief verder per kwartaal uitgegeven.

Enkele zaken werden nog niet afgewerkt of uitgesteld en zullen in 2018 verder afgewerkt worden: werkvoorschriften handtekeningbevoegdheid, reanimatie en medicatie.

Opname-evaluatie

Het Agentschap Zorg en Gezondheid doet vanaf 2014 een volledig andere bevraging bij bewoners van de Vlaamse woonzorgcentra. In 2014 kwamen wij al direct aan de beurt.

Om deze reden hebben we beslist om onze vragenlijst aan te passen naar deze van het Agentschap Zorg en Gezondheid en we hebben dit ingevoerd in 2015.

Het resultaat van de bevraging van de bewoners van ons woonzorgcentrum door het Agentschap in 2014 werd bij in de grafiek opgenomen.

In onze vragenlijst kan men volgende score geven:

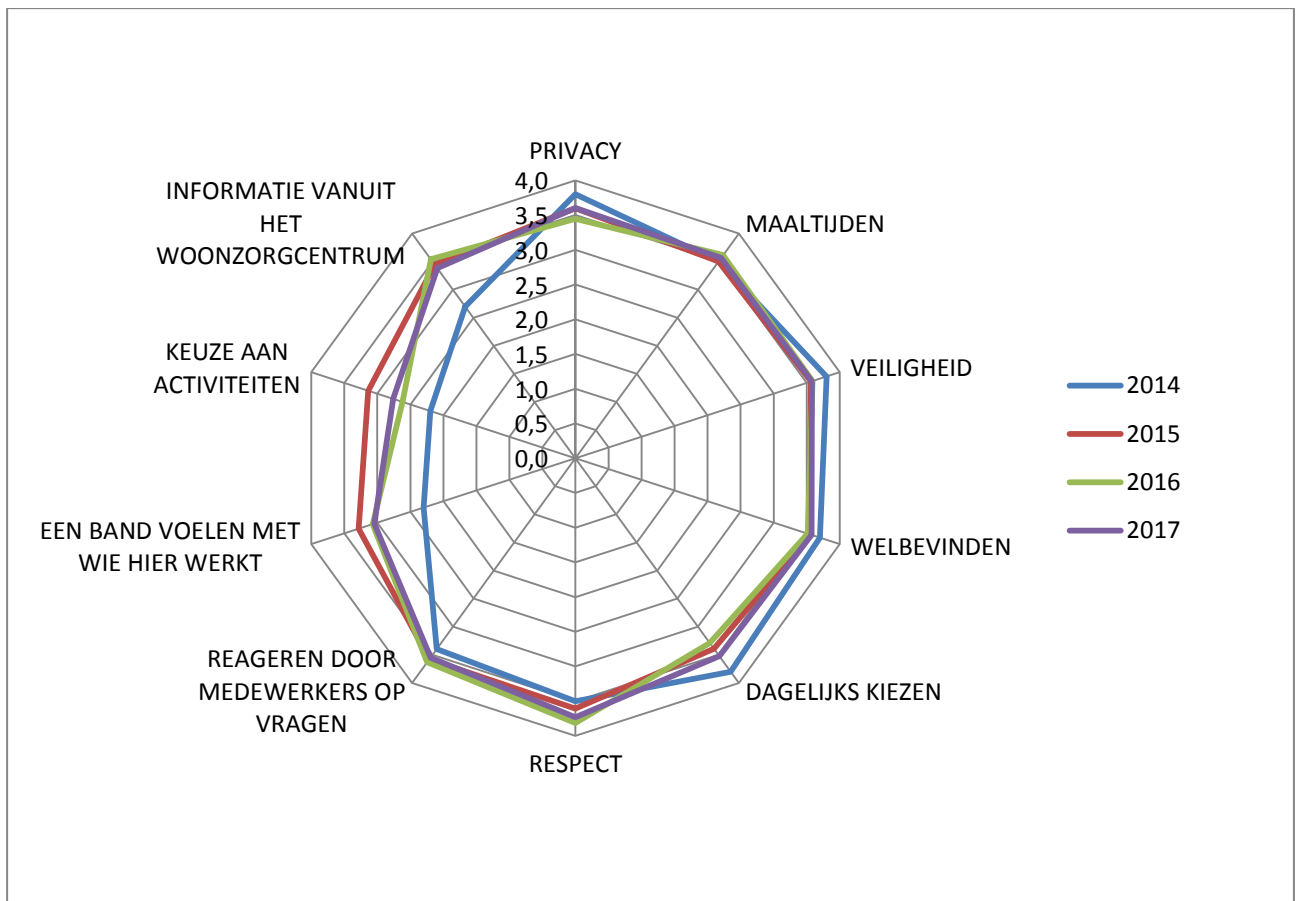
- 0= nooit
- 1= zelden
- 2=soms
- 3= meestal
- 4= altijd
- ?=weet niet. Dan wordt met die vraag geen rekening gehouden om het gemiddelde te berekenen

In de vragenlijst van het Agentschap kan men scores van 1 tot 5 geven. Op deze manier zijn deze wel met elkaar te vergelijken door deze van het Agentschap met één punt te verlagen.

De scores moeten zo geïnterpreteerd worden dat hoe hoger men scoort, hoe beter dit is.

Toelichting betreffende de verschillende rubrieken:

- *Privacy: alleen zijn als men wil, respect privacy bij zorggeven*
- *Maaltijden: lekker, afwisseling, genieten, correcte temperatuur*
- *Veiligheid: hulp als ze nodig is, spullen veilig, veilig gevoel, comfortabel met fixatie*
- *Welbevinden: zorg en dienst krijgen die nodig is, woonzorgcentrum aan anderen aanbevelen, thuis voelen, naar buiten kunnen, gemeenschappelijke ruimten aangenaam*
- *Dagelijks kiezen: opstaan, slapen gaan, gaan en staan waar men wil, bepalen wie in kamer komt, zelf kleding kiezen, dagbesteding beslissen*
- *Respect: met respect behandeld, aandacht voor bewoner, mening geven zonder bang te zijn voor gevolgen, medewerkers respect voor waar bewoner van houdt of niet*
- *Reageren door medewerkers op vragen: zorg en steun krijgen om te leven zoals bewoner wil, snel reageren op hulpvragen, ingaan op suggesties, gezondheidszorg krijgen die nodig is, verzorgenden hebben genoeg tijd voor bewoner en weten waar ze mee bezig zijn.*
- *Een band voelen met wie hier werkt: medewerkers kennen levensverhaal, medewerker is vriend en neemt de tijd voor een vriendelijk praatje, medewerkers vragen wat ze kunnen doen, op de meeste dagen van de week dezelfde verzorgende hebben*
- *Keuze aan activiteiten: aangename, ook in het weekend, deelname aan zinvolle activiteiten, deelname aan religieuze activiteiten, tijd met gelijkgestemde bewoners doorbrengen, nieuwe vaardigheden en interesses verkennen*
- *Informatie vanuit het woonzorgcentrum: informatie over leefgewoonten in het woonzorgcentrum, over zorg, over activiteiten, met medewerker praten over wat men graag wil op het einde van zijn leven, inspraak bij opmaak zorgplan*



We zien hier en daar kleine verschuivingen.

Thuiszorgdienst

Lokaal dienstencentrum

- **Aanpassing website:**

In 2017 werden de pagina's van het lokaal dienstencentrum op de website aangepast met het oog op het gebruik als volwaardig communicatiemiddel. Op deze manier kan er op een actievere manier informatie verstrekt worden over het aanbod van activiteiten en dienstverlening.

- **Zelfevaluatie:**

In 2017 overliepen we de delen 'management' en 'middelen' van het zelfevaluatiemodel van VVSG. De werkgroep bepaalde de sterke en zwakke punten en legde prioriteiten vast die gekoppeld werden aan verbeteracties.

- **Procedure financiële structuur:**

De bestaande procedure bleek niet meer up-to-date te zijn en werd aangepast.

Dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg (DGAT)

- **Sociaal verslag:**

We werkten een nieuwe lay-out sociaal verslag uit, omdat het vorige verouderd en te omslachtig was. Dit nieuwe document werd ingevoerd vanaf juni 2017.

Dienst gezinszorg en poetsdienst

- **Aanpassing procedure wachtlijstbeheer:**

De thuiszorgdienst werkte een nieuw wachtlijstbeheer uit voor de dienst gezinszorg en de poetsdienst . De dienst wil met deze nieuwe procedure de zorgbehoefte meer laten doorwegen. In de nieuwe procedure wordt er bij elke aanvraag op huisbezoek gegaan om de werking van de thuiszorgdienst voor te stellen. Iedere aanvrager wordt daarna gescoord op basis van de BEL-profielschaal. Deze score bepaalt de plaats op de wachtlijst. Er is een voorrangsregel voorzien voor gebruikers van de thuiszorgdienst die al minimaal 3 maanden gebruik maken van de dienst en voor de aanvragen van Thuiscompagnie.

- **Zelfevaluatie:**

Voor de dienst gezinszorg en poetsdienst overliepen we in 2017 het deel 'middelen' van het zelfevaluatiemodel van VVSG. De werkgroep bepaalde de sterke en zwakke punten en legde prioriteiten vast die gekoppeld werden aan verbeteracties.

- **Opstellen planningsmatrix:**

Opstellen planningsmatrix met aanduiden van proceseigenaars

Bijkomende acties werden eveneens in 2017 gerealiseerd:

- De R-schijf 'thuiszorg' werd opgeruimd en in een nieuwe structuur gegoten
- Invoeren van document 'volmacht verzorgenden aftekenen prestatieblad'
- Aanpassing 'onthaalt brochures' van nieuwe medewerkers (verzorgenden + onderhoudsmedewerkers)
- 't Klavertje: opstellen procedure nieuwsbrief
- 40- jarig bestaan thuiszorg: uitwerking feest
- Website werd inhoudelijk herzien en aangepast
- 't Klavertje: aanpassing maandelijkse flyer: nieuwe lay-out + formaat
- ' t Klavertje: opstellen procedure permanentie
- Aanpassing reglement gemeentelijke mantelzorgtoelage + gehandicapentoeelage
- 't Klavertje: vanaf oktober maandelijks ontbijt
- 't Klavertje: aanbesteding warme maaltijden

Volgende acties werden niet gerealiseerd

- Aanpassing klachtenprocedure : uitgesteld omwille integratie Gemeente en OCMW

Integratie personeelsdiensten

We richtten een werkgroep op bestaande uit de personeelsdienst van de gemeente, de personeelsdienst van het OCMW en de OCMW-secretaris en we namen de verschillende procedures onder de loep.

Op deze manier werden de procedures op elkaar afgestemd zodat in beide besturen een aantal zaken éénvormig zullen verlopen. De procedures die we op elkaar afstemden zijn: indiensttredingen, uitdiensttredingen, vormingsaanvragen, berekening maaltijdcheques, verwerking van een ziekteattest, aanstelling tijdelijk personeel,...

In 2018 worden deze procedures geëvalueerd en bijgestuurd waar nodig.