

# Strategische nota 2013 – 2015



**OCMW KALMTHOUT**

**Wie gelukkig is leeft in een wereld  
van mogelijkheden.**

L. Apostel

1. <u>Inhoudsopgave</u>	p. 1
2. <u>Inleiding</u>	p. 2
3. <u>Missie</u>	p. 3
4. <u>Visie</u>	p. 4 - 5
5. <u>Strategische doelstellingen</u>	
5.1. <u>Op vlak van de dienstverlening</u>	p. 6
5.1.1. Sociale Dienst	
5.1.1.1. Tewerkstelling	p. 7 – 9
5.1.1.2. Financiële hulpverlening	p. 10– 11
5.1.1.3. Specifieke doelgroepen	p. 12 – 17
5.1.1.4. Hulp aan asielzoekers	p. 18 – 19
5.1.1.5. Sociale, sportieve en culturele participatie	p. 20 – 21
5.1.1.6. Hulpverlening water, gas- en energiekosten	p. 22 – 24
5.1.1.7. Hulpverlening huisvesting	p. 25 – 27
5.1.1.8. Hulpverlening gezondheidszorg	p. 28 – 29
5.1.1.9. Juridische hulpverlening	p. 30
5.1.1.10. Psychosociale begeleiding	p. 31
5.1.2. Dienst voor onthaalouders	p. 32 - 35
5.1.3. Dienst schuldbemiddeling	p. 36 - 38
5.1.4. Thuiszorg	p. 39 - 42
5.1.5. Dienstencentrum	p. 43 – 44
5.1.6. Strijkatelier	p. 45 – 46
5.1.7. Digid@k	p. 47 – 48
5.2. <u>Op vlak van de organisatie</u>	
5.2.1. Personeel	p. 49 – 53
5.2.2. Kwaliteitsbeleid	p. 54
5.2.3. Intern controlesysteem	p. 55
5.2.4. Communicatie	p. 56 – 57
5.2.5. Gebouwen	p. 58 – 59
5.2.6. Informatica	p. 60 – 61
5.2.7. Beleids- en beheerscyclus	p. 62
5.3. <u>Op vlak van het Lokaal Sociaal Beleid</u>	p. 63 - 64

## 2. Inleiding

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn wil met deze strategische nota de missie en visie van het OCMW ter kennis stellen van iedereen en concreet vertalen in doelstellingen en de daaraan verbonden werking en acties.

Vertrekkende vanuit de missie of maatschappelijke opdracht van het OCMW, maakt deze strategische nota duidelijk welke uitdagingen er momenteel liggen te wachten en zullen worden aangepakt. Aangezien de maatschappelijke evolutie zeer snel gaat, kan dit document niet beschouwd worden als een keurslijf voor de volgende jaren, maar eerder als een aanzet tot uitbreiding, verbetering en verdieping van de dienstverlening.

Het eerste lokaal sociaal beleidsplan 2008-2013 vormde een nieuwe inspiratiebron om de dienstverlening te optimaliseren, prioritaire acties te ondernemen en nieuwe banden te scheppen met sectoren die tot op heden niet aan bod kwamen binnen het OCMW. Meer dan ooit wordt vanuit de verschillende actoren die werkzaam zijn op sociaal vlak binnen de gemeente voeding gegeven aan het beleid, de doelstellingen en middelen die het lokaal bestuur dient in te zetten binnen het lokaal sociaal beleid. Ook de participatie van de bevolking binnen het lokaal sociaal beleid maakt dat het beleid nog meer zal afgestemd worden op de behoeften van de burgers en er een duidelijker beeld wordt opgemaakt van de hiaten in de hulp- en dienstverlening. De strategische nota is echter beperkt tot de essentiële taken binnen het OCMW en gericht op de doelstellingen en doelgroepen van het OCMW. Het lokaal sociaal beleid is ruimer en wordt niet in de strategische nota, maar in het lokaal sociaal beleidsplan beschreven.

Om dynamisch en realistisch te kunnen werken, zullen ook nieuwe, nog niet gekende of geformuleerde uitdagingen worden aangepakt wanneer ze zich stellen en kan het OCMW zich niet verschuilen achter een statische strategische nota voor de komende 3 jaar. De strategische nota zal hiervoor de basis of het houvast zijn. Het bestuur, de medewerkers, de cliënten, de omgeving en de maatschappij zijn verantwoordelijk voor de invulling en aanpassing van deze basis.

Het OCMW werkt momenteel aan de implementatie van de beleids- en beheerscyclus. Vanaf 2014 verdwijnt de huidige wijze van werken en wordt deze vervangen door een nieuwe manier van werken, gesteund op de principes van het new public management. Het besluit van de beleids- en beheerscyclus bevat een reeks regels voor het meerjarenplan, het budget, de boekhouding en de jaarrekening van de lokale besturen en provincies. Het besluit is dan ook erg ingrijpend voor de wijze waarop het OCMW en ook de gemeente hun beleid voorbereiden, budgetteren, uitvoeren, opvolgen en evalueren. Belangrijk is dat het besluit niet alleen regels bevat voor de financiële aspecten van de beleidsvoering, maar evenzeer voor de inhoudelijke planning (beleidsdoelstellingen, actieplannen, acties ...), de uitvoering en de evaluatie. Het gaat dus om veel meer dan een nieuwe boekhouding of een nieuw financieel instrumentarium. Het huidige meerjarenplan zal dan ook verdwijnen en de doelstellingen zullen worden opgenomen in de nieuwe beleidsdocumenten in het kader van de beleids- en beheerscyclus.

### **3. Missie**

De missie is de opdrachtverklaring van het OCMW en geeft aan waar het OCMW van Kalmthout voor staat en waarop het mag aangesproken worden.

De opdracht vertrekt vanuit art. 1 van de Organieke Wet betreffende de OCMW's van 8 juli 1976: 'Elke persoon heeft recht op maatschappelijke dienstverlening. Deze heeft tot doel eenieder in de mogelijkheid te stellen een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid. Er worden OCMW's opgericht die, onder de door deze wet bepaalde voorwaarden, tot opdracht hebben deze dienstverlening te verzekeren.'

Dienstverlening is volgens art. 57 § 1 van de Organieke Wet betreffende de OCMW's: 'Onverminderd het bepaalde in artikel 57 ter, heeft het OCMW tot doel personen en gezinnen de dienstverlening te verzekeren waartoe de gemeenschap gehouden is. Het verzekert niet alleen lenigende of curatieve maar ook preventieve hulp. De dienstverlening kan van materiële, sociale, geneeskundige, sociaal geneeskundige of psychologische aard zijn'.

Naar het OCMW van Kalmthout vertaald is de missie:

Elke inwoner van de gemeente Kalmthout en elke door de wet voor hulpverlening aan het OCMW van Kalmthout toegewezen persoon een positieve, integrale, gestructureerde, gecoördineerde en participatieve sociale dienstverlening aanbieden.

Het OCMW van Kalmthout richt zich tot alle inwoners en toegewezen personen, ongeacht hun etnische afkomst, morele of godsdienstige overtuiging.

Binnen deze uitgebreide doelgroep wil het OCMW van Kalmthout extra aandacht besteden aan de maatschappelijk meest kwetsbare mensen of groepen in de maatschappij. Belangrijk is hierbij de visie van het OCMW van Kalmthout op wat 'maatschappelijk kwetsbaar' betekent en hieraan verbonden wat 'armoede' betekent.

In de visie van het OCMW wordt dit concreet verklaard en wordt duidelijk gemaakt hoe het OCMW van Kalmthout dit de voorliggende periode wil waarmaken.

## 4. Visie

### Het aanbieden van

**positieve:** fundamenteel respect voor en erkenning van de hulpvrager staan centraal. Het OCMW staat open voor diversiteit. De geboden individuele en structurele hulpverlening moet gericht zijn op deze diversiteit.

**integrale:** gaat uit van de krachten en potenties van de hulpvrager, zonder evenwel de problemen te negeren. Deze krachten bevinden zich in de persoonlijke mogelijkheden van de hulpvrager, maar ook in de bredere context van familie en buurt, in groepsvorming en in de structurele aspecten bij armoedebestrijding en worden aan elkaar verbonden vanuit een brede kijk op de mogelijkheden.

**gestructureerde:** brengt structuur, ordening en duidelijkheid in de hulpvraag/hulpvrager en werkt naar concrete en doorzichtige doelen op maat van de hulpvrager. Geeft op vlak van maatschappelijke of gebieds- of groepsgebonden problemen een structurele analyse en aanpak.

**gecoördineerde:** vanuit de vragen, belevingen en krachten van de hulpvrager wordt de dienstverlening op elkaar afgestemd en zorgt de hulpverlener voor een duidelijke opvolging van het hele hulpverleningsproces waarin verschillende actoren betrokken kunnen zijn. Er is structureel overleg en netwerkvorming op niveau van de actieve welzijnsorganisaties en dienstverleners.

**participatieve:** fundamentele overtuiging dat de hulpvrager een actief probleemoplossend wezen is dat zelf keuzes maakt waarvoor hij/zij verantwoordelijk is. Door een actieve betrokkenheid van de cliënt kunnen de keuzemogelijkheden worden uitgebreid en creëert men een besef van invloed. Participatie is meeweten, meedenken, meepraten, meebeslissen en meedoen en dit op maat van de cliënt in een sfeer van erkenning, respect en vertrouwen. Deze overtuiging wat betreft participatie en invloed wordt ook op vlak van de organisatie en het beleid verder getrokken.

**sociale dienstverlening:** de diensten die het OCMW zelf aanbiedt worden verder in dit document opgesomd. Dit is echter maar een klein deeltje van de sociale dienstverlening waarop iedereen recht heeft. Sociale dienstverlening die niet door het OCMW zelf wordt georganiseerd, wordt door het OCMW gewaarborgd door een goede, vraaggerichte en gecoördineerde doorverwijzing.

### Met extra aandacht voor maatschappelijk kwetsbare mensen of groepen:

Hieronder verstaan we mensen en bevolkingsgroepen die kwetsbaar zijn t.a.v. maatschappelijke instellingen. Maatschappelijke kwetsbaarheid evolueert doorheen de tijd en kent geen gesloten categorieën, het is een cumulatief en interactief proces. Een belangrijk kenmerk is het ontbreken van het gezag om deel te nemen aan de formulering van maatschappelijke waarden en normen met de daaraan verbonden negatieve gevolgen. Hun belangen worden niet verdedigd en er wordt minder aandacht besteed aan hun specifieke noden en behoeften. Als gevolg hiervan zullen deze groepen ook minder gebruik maken van het bestaande aanbod van maatschappelijke voorzieningen. Het is de taak van het OCMW om aandacht te besteden aan hun specifieke noden en behoeften en het bestaande aanbod meer kenbaar te maken en te activeren.

**Met accenten binnen de werking naar mensen die in armoede leven<sup>1</sup>:**

Armoede is een netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan. Het scheidt de armen van de algemeen aanvaarde leefpatronen van de samenleving. Deze kloof kan enkel worden overbrugd wanneer de samenleving een appel doet op het psychologisch kapitaal van personen die in armoede leven en van hun omgeving. De samenleving maakt daarbij ook de economische, sociale en culturele kapitaalvormen voor hen toegankelijk. Zo krijgt iedereen gelijke kansen op niet kwetsende sociale en maatschappelijke interacties en op volwaardige verbindingen met zichzelf, de anderen, de maatschappij en de toekomst.

---

<sup>1</sup> *definitie armoede vanuit het empowermentperspectief – Tine Van Regenmortel*

## **5. Strategische en operationele doelstellingen**

### **5.1. Op vlak van de dienstverlening**

Zoals eerder in de missie/visie omschreven is sociale dienstverlening de kernopdracht van het OCMW. Binnen de sociale dienstverlening kan een onderscheid gemaakt worden op basis van de verschillende maatschappelijke noden en problematieken die met elkaar verweven zijn en in verschillende diensten aan bod kunnen komen. Zo zal de tewerkstellingsproblematiek van een cliënt binnen de sociale dienst, binnen de dienst budgetbeheer en binnen de dienst opvanggezinnen aan bod kunnen komen. Onze diensten werken dan ook nauw samen en zoals eerder omschreven wordt deze dienstverlening op elkaar afgestemd indien een cliënt bij verschillende diensten wordt geholpen (gecoördineerde dienstverlening).

Omwille van de duidelijkheid en van een streven naar een concrete en praktische vertaling van de missie en visie in strategische doelstellingen wordt de opsplitsing in diensten behouden binnen de strategische nota. We vragen aan de lezer om de verbanden tussen de verschillende doelstellingen niet uit het oog te verliezen en de indeling eerder als praktisch i.p.v. inhoudelijk te beschouwen. De strategische doelstelling is telkens beschreven in het kader in het begin van het hoofdstuk. Hieronder vindt men de operationele doelstellingen terug.

Het OCMW benadrukt dat de strategische nota geen beschrijving is van de verschillende diensten en geen volledig overzicht biedt van alle deelactiviteiten binnen het OCMW. Hiervoor wordt verwezen naar het jaarverslag en meer algemene nota's. De strategische nota dient de specifieke beleidsopties van het OCMW voor de toekomst toe te lichten, enerzijds in verband met de externe werking t.a.v. cliënten en burgers in het algemeen en anderzijds in verband met de interne werking.



## 5.1.1. Sociale Dienst

### 5.1.1.1. Tewerkstelling

Het OCMW voert een tewerkstellings- en activeringsbeleid voor de cliënten van het OCMW.

Hiervoor werd de dienst arbeidstrajectbegeleiding opgericht binnen een samenwerkingsovereenkomst tussen drie OCMW's: OCMW Stabroek, Wuustwezel en Kalmthout. De samenwerkingsovereenkomst die er sinds 2008 is tussen de drie OCMW's werd in 2010 bijgestuurd naar aanleiding van het in dienst nemen van nieuwe personeelsleden voor arbeidstrajectbegeleiding. Er werd gekozen om in de toekomst te werken met een vaste arbeidstrajectbegeleider als aanspreekpunt per OCMW. Hierdoor kan de arbeidstrajectbegeleider die werd toegewezen per OCMW opgevolgd, ondersteund en gecoacht worden door de hoofdmaatschappelijk werker en kan er per OCMW sneller worden ingespeeld op wat er zich voordoet zowel op vlak van opvolging van dossiers als op vlak van het functioneren van de dienst arbeidstrajectbegeleiding. Belangrijk was dat de samenwerking kon worden verdergezet omdat de knowhow, de kennis van de lokale arbeidsmarkt, de specialisatie en de netwerkvorming beter uitgebouwd kunnen worden en een meerwaarde bieden voor het OCMW. Het OCMW is overtuigd van de meerwaarde van het gemeenteoerschrijdend werken. Door het focussen op een grotere regio krijgen eventuele nieuwe projecten een grotere kans op slagen dan wanneer elk OCMW afzonderlijk zijn eigen initiatieven opstart. Door de grootte van het project is er tevens een flexibele samenwerking met externe partners mogelijk. Er zijn in de regio tal van andere actoren die eveneens werken rond activering (gemeente, gemeentelijke ondernemersraad, opleidingscentra, Plaatselijk Werkgelegenheidsagentschap (PWA), Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding (VDAB), sociaaleconomische initiatieven,...). Naargelang de behoefte en de situatie maakt het samenwerkingsverband het mogelijk om samen met deze actoren gezamenlijke projecten of samenwerkingsinitiatieven op te zetten. Binnen het nieuwe samenwerkingsverband wenst het OCMW ook de mogelijkheid te creëren om in de toekomst andere projecten (al dan niet verbonden met tewerkstelling) die niet lokaal kunnen worden georganiseerd, op te nemen. In 2011 besliste het OCMW in een engagementsverklaring om samen te werken met de vzw Noorderkempen Aktief, een recent opgerichte vzw die sociale economie en diverse projecten wil introduceren en realiseren in de Noorderkempen. Een eerste concrete samenwerking werd intussen gerealiseerd tussen de gemeente en Noorderkempen Aktief: het project Routedokters. Aangezien enkel Brasschaat en Kalmthout zich engageerden om deel te nemen aan het provinciale project, met cofinanciering, heeft Noorderkempen Aktief erover gewaakt dat de aanwerving van de twee doelgroepmedewerkers ook gebeurde met niet werkende werkzoekenden uit deze gemeenten. Wat de verdere stappen betreft wacht Noorderkempen Aktief even om te kunnen inschatten hoe de nieuwe lokale besturen tegen het initiatief aankijken. Ook het Besluit van de Vlaamse Regering omtrent de regierol van lokale besturen kan hier een bijdrage leveren, maar is vandaag nog niet operationeel. Noorderkempen Aktief wil alleszins op korte termijn bekijken hoe de betrokkenheid van de lokale besturen verhoogd kan worden, en of hier al dan niet een bestuursverankering aan de orde is op niveau van de Raad van Bestuur of de Algemene Vergadering. Voor OCMW Kalmthout zal deze bestuursverankering en het opnemen van een regierol echter belangrijke voorwaarden zijn indien de vzw in de toekomst nog gezamenlijke projecten wil realiseren.

De dienst arbeidstrajectbegeleiding fungeert eveneens als contactpersoon naar de Lokale Werkwinkel. Samenwerking met de Lokale Werkwinkel dient verder te worden uitgebouwd. De dienst arbeidstrajectbegeleiding neemt tevens deel aan andere overlegvormen en vergaderingen betreffende de tewerkstelling van maatschappelijk kwetsbare groepen in de samenleving zoals het Forum Werkgelegenheid. Het OCMW wil verder meewerken aan regionale projecten rond arbeidszorg, tewerkstelling voor kansengroepen, diversiteit,... In 2011 werd een samenwerking opgestart met Randstad Diversity die in opdracht van VDAB en de provincie Antwerpen tewerkgesteld in het kader van art 60 § 7 van de organieke wet coachen en begeleiden naar en tijdens tewerkstelling. Randstad Diversity heeft ervaring met de doelgroep en kennis van de arbeidsmarkt. Randstad Diversity begeleidt personen in het kader van art 60 § 7 van de organieke wet in de laatste maanden van tewerkstelling waarbij ze worden gecoached en begeleid gedurende 2 maanden. Het OCMW dient hiervoor geen financiële bijdrage te leveren, enkel het vrijstellen van de tewerkgestelden voor de 10 sessies die er worden georganiseerd en de

vervoerskosten worden door het OCMW ten laste genomen. Deze samenwerking wordt ook in 2013 verdergezet.

Het OCMW voorziet op jaarbasis een eigen tewerkstelling (in het kader van art. 60 § 7 van de Organieke Wet) van 10 VTE per jaar en wil dit aantal behouden. Er wordt enkel gekozen om als werkgever op te treden in het kader van art. 60 § 7 wanneer een tewerkstelling buiten het OCMW niet mogelijk is of niet het juiste resultaat zal opleveren binnen het tewerkstellings- en activeringstraject van de cliënt. De tewerkstelling heeft niet als doel een personeelstekort op te lossen, maar wordt enkel opgestart vanuit de doelstellingen binnen het hulpverlenings- en activeringsproces.

Deze tewerkstelling dient volgens de wet om mensen opnieuw recht te bieden op een sociale uitkering of om mensen werkervaring te bieden. Doelstelling van het tewerkstellings- en activeringsbeleid binnen het OCMW is een stabiele of langdurige activering i.p.v. een kortetermijnoplossing. Belangrijk hierbij is dat aan aspecten zoals arbeidsattitude, werkervaring, motivatie, mobiliteit, opleiding en bijscholing kan gewerkt worden. Ze mogen niet worden omgezet in een enige, maar eerder enge doelstelling 'zo snel mogelijk werk vinden voor elke cliënt'. Om te werken aan de hierboven vermelde aspecten, heeft het samenwerkingsverband arbeidstrajectbegeleiding besloten om in 2013 extra in te zetten op mobiliteit. Er wordt momenteel een project uitgewerkt om mensen in arbeidstrajectbegeleiding de kans te geven hun rijbewijs te behalen. Verder wil het samenwerkingsverband in 2013 een project uitwerken om de taalbarrière voor anderstaligen te verminderen. Het samenwerkingsverband kiest er uitdrukkelijk voor om projectmatig te werken rond een aantal drempels waarvan zij ervaren dat zij het vinden van werk bemoeilijkt voor klanten van het OCMW. Er werden in het budget van het samenwerkingsverband hiervoor de nodige gelden gereserveerd.

Wat de tewerkstellingsplaatsen betreft is er een toenemend aantal terbeschikkingstellingen aan privébedrijven. Dit biedt voor een deel mee een oplossing om de "sterkere" tewerkgestelden conform art.60 van de organieke wet zinvolle werkervaring aan te kunnen bieden, maar het OCMW ondervindt vooral een diversifiëring van de doelgroep door voornamelijk een groeiend aantal "zwakkere" tewerkgestelden. Deze groep vereist zeer veel opvolging en extra begeleiding. Veel van de huidige tewerkstellingsplaatsen kunnen dit onvoldoende geven. Ook al werken deze plaatsen vanuit goede intenties en gedeelde overtuiging mee aan een samenwerking met de dienst arbeidstrajectbegeleiding, de nood aan extra begeleiding, tijd en energie is dikwijls in de praktijk niet haalbaar voor hen. Het toeleiden van een aantal "moeilijker bemiddelbare" begeleidingen zorgt dan ook voor een te grote overbelasting van deze plaatsen en komt dus eigenlijk in het gedrang. Aangezien het vanuit de activeringsopdracht van het OCMW één van de belangrijke taken is om ook voor deze mensen een traject op maat te kunnen voorzien, wil het OCMW de nood aan een eigen tewerkstellingsinitiatief in de regio nogmaals benadrukken. Een eigen initiatief kan immers niet alleen tegemoetkomen aan meer werkvariatie (er kan dan echt wel op maat gezocht worden naar een aangepast takenpakket) maar vooral ook meer mogelijkheden tot omkadering scheppen, waardoor de ruimte voor begeleiding, sturing en open communicatie bij de toeleiding uiteraard groter wordt. Als gevolg van een steeds nauwere samenwerking met de gemeente Kalmthout worden er ook meer en meer sociale tewerkstellingen gerealiseerd waarbij de gemeente fungeert als plaats van tewerkstelling. Dit bereidt de mogelijkheden van jobinhoud aanzienlijk uit en geeft het OCMW ook de kans een duurzame samenwerking op vlak van sociale tewerkstelling te realiseren.

Het OCMW merkt tevens een groter aantal doorverwijzingen van de mensen die een schorsing werkloosheid hebben, wat volledig te verklaren is vanuit het feit dat RVA (Rijksdienst voor Arbeidsvoorziening) aan strengere opvolging doet. Onrechtstreeks wordt de begeleidingsopdracht van de VDAB hierdoor voor een groot gedeelte overgenomen door het OCMW, regelmatig met een sociale tewerkstelling als gevolg. Een strenger activeringsbeleid door de RVA heeft dus rechtstreekse gevolgen voor het OCMW. Een recente studie van de RVA (2012) toont immers aan dat 29% van de geschorste werklozen rechtstreeks komen aankloppen bij het OCMW. Een andere 45% verdwijnt van de arbeidsmarkt na een schorsing. Een strenger activeringsbeleid leidt dus niet automatisch tot een snellere of kwaliteitsvollere activering. De taak van het OCMW begint vaak pas wanneer iemand geschorst wordt door de RVA. Door te werken aan een nauwere samenwerking met de RVA wil het OCMW voor een aantal individuele situaties waarbij de menswaardigheid in het gedrang kan komen hierop sneller inspelen zodat een schorsing kan worden vermeden.

Mensen worden bij gebrek aan tewerkstellingsinitiatieven in de regio doorverwezen naar projecten in de stad Antwerpen. Daar vallen ze vaak uit de boot omdat ze niet in de stad zelf wonen. Reden hiervoor is dat deze projecten vaak enkel subsidies krijgen voor het aan het werk krijgen van kansengroepen uit de 'risicogebieden met hoge werkloosheidsgraad', zijnde Borgerhout, Hoboken,... en niet één van onze gemeentes.

De taak voor de komende jaren om de werking van de dienst arbeidstrajectbegeleiding te optimaliseren moet dan ook worden bekeken vanuit de hierboven opgesomde aspecten van activering en tewerkstelling. Het OCMW wil dat er wordt gezocht naar nieuwe samenwerkingsverbanden om de cliënt een duurzame activering te kunnen aanbieden (vormingsinstellingen en opleidingsmogelijkheden, sociale tewerkstellingen, tewerkstellingsinitiatieven en tewerkstellingsmaatregelen, projecten voor bepaalde doelgroepen rond arbeidsattitudes en arbeidsvaardigheden, onderzoek naar mogelijkheden en motivatie, de Lokale Werkwinkel,...). Belangrijk is dat er een overlegstructuur wordt georganiseerd met de hoofdmaatschappelijk werkers van de OCMW's die aangesloten zijn bij het samenwerkingsverband zodat er een inhoudelijke opvolging door de hoofdmaatschappelijk werkers kan worden gerealiseerd.

Twee zeer belangrijke projecten die het OCMW heeft gerealiseerd in het kader van deze doelstellingen zijn Digid@k en het strijkatelier (zie verder in deze nota). Verder is er sinds 2010 een project Lokale Diensteneconomie voor het tewerkstellen van doelgroepmedewerkers binnen de dienst aanvullende thuiszorg waarvoor het OCMW in 2012 een uitbreiding heeft gekregen (anderhalf voltijdse doelgroepwerknemer - schoonmaakdienst). Een eerste evaluatie van het project Lokale Diensteneconomie heeft als resultaat dat het mits de nodige begeleiding goed mogelijk is om met doelgroepwerknemers te werken binnen de bestaande dienstverlening van de schoonmaakhulp. Indien er bijkomende middelen zouden komen, zal het OCMW een uitbreiding aanvragen (als er voldoende hulpvragen zijn) of een nieuwe aanvraag in het kader van de open oproep onderzoeken. Bij het onderzoek tot het inrichten van een bijkomend initiatief Lokale Diensteneconomie, zal er in de eerste plaats worden gezocht naar mogelijke samenwerkingsverbanden en kan de voorziene ondersteuning vanuit de provincie worden ingeroepen om het initiatief vorm te geven in een bovenlokaal initiatief. De doelstellingen van de drie projecten (Lokale Diensteneconomie, Digid@k en het strijkatelier) zijn het bieden van nieuwe diensten voor de bevolking (of uitbreiding van bestaande diensten) én gelijktijdig het bieden van werk voor mensen uit kansengroepen.

De dienst arbeidstrajectbegeleiding zal verder binnen zijn werking blijven zoeken naar extra subsidievormen vanuit verschillende overheden (Provinciaal, Vlaams, Federaal, Europees) om de doelstellingen te blijven realiseren en de dienstverlening verder te optimaliseren en uit te bouwen.

### 5.1.1.2. Financiële hulpverlening

Het OCMW biedt iedereen financiële bestaanszekerheid door toepassing van de wettelijke voorzieningen en door financiële steunverlening.

In de eerste plaats realiseert het OCMW deze doelstelling door het openen van de rechten van de cliënt op inkomen en sociale uitkeringen. Indien de uitkeringen niet onmiddellijk worden uitbetaald en de cliënt hierdoor in de financiële onzekerheid terechtkomt, zal het OCMW voorschotten verlenen op deze uitkeringen. Indien er geen rechten zijn op enig inkomen, wordt het recht op maatschappelijke integratie toegekend. Wanneer deze financiële rechten ontoereikend zijn om een menswaardig bestaan te leiden, zal het OCMW bijkomende financiële steun geven. Hiervoor heeft het OCMW steunnormen die een referentiekader vormen voor het verlenen van bepaalde toelagen voor huur, verwarming, huurwaarborg, dieetkosten, farmaceutische kosten, medische kosten,... Verder kiest het OCMW ervoor elke bijkomende financiële nood of vraag te onderzoeken binnen het kader van een recht op menswaardig bestaan.

De bestaande steunnormen van het OCMW worden regelmatig opnieuw onderzocht, vergeleken met de normen van andere OCMW's en getoetst aan de huidige financiële nood van een alleenstaande, samenwonende en gezin (afhankelijk van het aantal kinderen ten laste). De Universiteit van Antwerpen (Centrum voor Sociaal Beleid Herman Deleeck) heeft de soorten steun en de normen die hierbij worden gehanteerd door de verschillende OCMW's vergeleken. OCMW Kalmthout heeft meegewerkt aan het onderzoek. De resultaten zijn echter dat zowel wat de soorten steun, de bedragen en de voorwaarden voor toekenning betreffen er enorme verschillen zijn tussen de OCMW's in Vlaanderen. Het is dan ook zeer moeilijk op basis van deze resultaten richting te geven aan de te hanteren normen. Ook het onderzoek in opdracht van de POD Maatschappelijke Integratie (onderzoek door OASES en Universiteit van Luik) betreffende de normen voor kwaliteitsvol maatschappelijk werk gaf aan dat het invoeren van uniforme steunnormen de kans zou verhogen dat iedereen over dezelfde kennis beschikt wat betreft zijn/haar rechten op financiële steun en iedereen dezelfde financiële ondersteuning krijgt. Daarom ontwikkelde de VVSG (Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten) een instrument waarmee OCMW's aanvullende steun kunnen toekennen volgens eenzelfde achterliggende visie en systematiek met respect voor de lokale autonomie. Bovendien zullen de maatschappelijk werkers van eenzelfde OCMW bij de berekening van aanvullende steun dezelfde stappen doorlopen en gebeurt de berekening op dezelfde manier. Hierdoor verbetert de kwaliteit van de dienstverlening en worden de cliënten rechtvaardiger behandeld. Toch moeten de OCMW's op een pragmatische manier met het instrument omgaan. Het resultaat is een richtlijn en geen absoluut gegeven. De VVSG ontwikkelde het instrument voor de berekening van aanvullende steun samen met OCMW's en wetenschappers. Het instrument wordt jaarlijks aangepast aan de maatschappelijke realiteit. Het OCMW wil (naar aanleiding van de invulling van de functie van hoofdmaatschappelijk werker sinds 2012) de bestaande steunnormen op basis hiervan in 2013 verder evalueren en eventueel aanpassen. Prioritair zal hierbij de verwarmingstoelage en de huurtoelage worden herbekeken aangezien de maatschappelijk werkers signaleren dat de verwarmings- en huurkosten op dit moment een grote bedreiging vormen om binnen het beschikbare budget voldoende over te houden om een menswaardig leven te leiden. De evaluatie zal tevens rekening houden met de Europese armoedegrens die ook verwerkt is in het instrument dat werd ontwikkeld door de VVSG.

Het OCMW kiest ervoor steun niet te weigeren op basis van normen, maar de normen als richtlijn te beschouwen en de beslissing tot tegemoetkoming te nemen vanuit de noodzaak aan bijkomende financiële steun binnen een individueel sociaal onderzoek. Het OCMW wil de cliënt garanderen dat zijn vraag grondig wordt onderzocht en overwogen.

Belangrijke instrumenten hiervoor zijn de beschikbare werktijd van de maatschappelijk werker om dit onderzoek grondig uit te voeren, de mogelijkheden om huisbezoeken af te leggen, de tijd van de maatschappelijk werker om alternatieven te zoeken en uit te werken en een deskundig en gemotiveerd Bijzonder Comité Sociale Dienst. Het OCMW zal dan ook blijven investeren in deze belangrijke vorm van dienstverlening die essentieel en fundamenteel is om aan andere aspecten van maatschappelijk welbevinden te kunnen werken.

Hierbinnen zal worden gestreefd naar een evenwichtige tijdsbesteding tussen hulpverlening, administratie en overleg. Verbeterprojecten rond administratieve vereenvoudiging en ondersteuning dienen te worden ontwikkeld en geïmplementeerd om te evolueren naar een performante organisatie en de werkdruk bij de maatschappelijk werkers te verlagen. Hiervoor zal

een draaiboek sociale diensten worden opgemaakt in 2013-2014 door de hoofdmaatschappelijk werker en het diensthoofd maatschappelijke dienstverlening en zullen de procedures worden doorgelicht.

Wat de personeelsnorm voor de sociale dienst betreft, verwijzen we naar het personeelsbehoefteplan dat in 2010 werd opgemaakt door Deloitte (zie ook personeel). Uit dit onderzoek blijkt dat de huidige bezetting (mits voltijdse invulling van de functie van hoofdmaatschappelijk werker en het overhevelen van de integrale kwaliteitszorg naar de afdeling interne organisatie) voldoende is. Het onderzoek naar de personeelsbehoefte binnen een sociale dienst is echter maar een momentopname aangezien het niet steeds voorspelbaar is wat de werklust zal zijn bij een stijging van het aantal hulpvragen of een uitbreiding van de wettelijke taken van het OCMW op vlak van sociale hulpverlening. De personeelsbehoefte die binnen de personeelsaudit werd onderzocht betreft een minimumtekort en is richtinggevend voor het inschatten van de nood betreffende de personeelsbezetting. Hierbij dient er echter rekening mee te worden gehouden dat een kwantitatieve norm of een norm op basis van benchmarking enkel zin heeft als deze samenhangt met een visie op de inhoud en de kwaliteit van het werk. Wanneer het bestuur blijft kiezen voor integrale en kwaliteitsvolle begeleiding dient dit immers vertaald te worden in een realistische personeelsbezetting.

Hierop aansluitend werden er ook bijkomende andere maatregelen gepland voor de toekomst dan een uitbreiding van het kader. Zorg dragen voor de medewerkers, en in het bijzonder de hulpverleners, is ook zorg dragen voor de cliënten. Het is zo dat de inherente dynamiek van helpende beroepen, een dynamiek van luisteren, aanhoudend inspireren en zoeken naar mogelijkheden voor cliënten er gemakkelijk toe leidt dat de ruimte om stil te staan bij dat wat de hulpverlener nodig heeft om goed te functioneren, er bij inschiet. Hiervoor werd in het verleden reeds supervisie georganiseerd. Te weinig aandacht voor de behoefte van de hulpverlener kan ertoe leiden dat maatschappelijk werkers snel opbranden of dat ze in hun beroepsuitoefening al te snel gaan vervlakken en er niet toe komen om hun potentieel waar te maken. De supervisie werd als zeer bruikbaar beschouwd. Er is nood aan meer ondersteuning van de hulpverleners. Er is nood aan supervisie niet in de zin van het leren methodisch te werken maar meer hoe de hulpverleners de werkdruk, de complexiteit van de dossiers ervaren. Deze supervisie zou er toe moeten bijdragen dat de draagkracht van de hulpverleners verhoogd wordt.

In 2013 zal verder het accent worden gelegd op intervisie, eerder dan op externe opleidingen. De werkdruk binnen sociale diensten van het OCMW ligt hoog en tijd voor reflectie, individueel of met collega's, is schaars. Toch kan die reflectie op het eigen professioneel handelen erg belangrijk zijn voor maatschappelijk werkers. Het biedt in de eerste plaats belangrijke leerkanalen en kan bovendien een bron van nieuwe ideeën en professionele motivatie zijn. Intervisie is een vorm van zelfstandig (verder) leren in groepsverband, aan de hand van reflectie op het eigen handelen van de deelnemers. Door deze reflectie worden de deelnemers zich beter bewust van het eigen professioneel handelen en de achterliggende motivatie. Intervisie is een hulpmiddel om het waarom en het hoe van het doen en laten van de medewerkers inzichtelijk en helder te krijgen, waardoor de kwaliteit van het individueel en gezamenlijk handelen bevordert wordt. Gedurende zes intervisiebijeenkomsten zullen er reële cases worden ingebracht door de maatschappelijk werkers, praktijkvoorbeelden die voor elke maatschappelijk werker herkenbaar zijn. Gaandeweg worden de maatschappelijk werkers meer vertrouwd met de methodiek van intervisie en groeit hun bekwaamheid in het zelfstandig opzetten van deze bijeenkomsten. Bedoeling is dan ook dat na deze zes sessies wordt bekeken of de sociale dienst hier verder zelf mee aan de slag kan. Elk jaar zal worden geëvalueerd aan welke vorm van ondersteuning en opleiding het meeste nood is, niet enkel vanuit de vraag van de maatschappelijk werkers, maar ook vanuit de visie van het managementteam en het beleid op het functioneren van de diensten en/of medewerkers en op de evolutie in de dienstverlening.

### 5.1.1.3. Specifieke doelgroepen

Het OCMW besteedt extra aandacht en middelen aan maatschappelijk kwetsbare mensen of groepen en legt accenten binnen de werking naar mensen die in armoede leven.

We verwijzen hiervoor naar de missie en visie die de basis is van deze strategische nota. Ook al richt het OCMW zich naar zoveel mogelijk mensen en wil het een zeer lage drempel nastreven, het OCMW zal de komende jaren een specifieke werking uitbouwen rond mensen en bevolkingsgroepen die kwetsbaar zijn t.a.v. maatschappelijke instellingen. Binnen de evolutie naar een sociaal huis, de verbreding van de doelgroep en de aangeboden hulp, wil het OCMW garanderen dat deze specifieke doelgroep niet verloren loopt en wordt vergeten bij de uitstippeling van het beleid. In 2012 werd hiervoor een werkgroep participatie opgericht waarin gemeentelijke diensten, OCMW-diensten, adviesraden en lokale actoren zoals Welzijnsschakels, 's Maandagse Kost en Orde van Sint-Jacob-op-de-Kapelberg nadenken over welke initiatieven nodig zijn om de participatie van maatschappelijk kwetsbare mensen te verhogen. Zij worden hierin bijgestaan door TAO (Team voor Advies en Ondersteuning rond armoede) van vzw Link (organisatie met de opdracht de coördinatie van de opleiding en tewerkstelling van ervaringsdeskundigen in de armoede en sociale uitsluiting te realiseren). TAO biedt ondersteuning door een ervaringsdeskundige ter beschikking te stellen. Opgeleide ervaringsdeskundigen in armoede en sociale uitsluiting kunnen als vaste schakel werken binnen organisaties en instellingen die werken met en voor mensen in armoede en binnen het beleid.

Maatschappelijke kwetsbaarheid evolueert doorheen de tijd en kent geen gesloten categorieën, het is een cumulatief en interactief proces. Een belangrijk kenmerk is het ontbreken van het gezag om deel te nemen aan de formulering van maatschappelijke waarden en normen met de daaraan verbonden negatieve gevolgen. Hun belangen worden niet verdedigd en er wordt minder aandacht besteed aan hun specifieke noden en behoeften. Als gevolg hiervan zullen deze groepen ook minder gebruikmaken van het bestaande aanbod van maatschappelijke voorzieningen.

#### 1) Armoede

Binnen de werking zal het OCMW accenten leggen naar mensen die in armoede en/of op de armoedegrens leven. Armoede is een netwerk van sociale uitsluitingen dat zich uitstrekt over meerdere gebieden van het individuele en collectieve bestaan. Het scheidt de armen van de algemeen aanvaarde leefpatronen van de samenleving. Deze kloof kan enkel worden overbrugd wanneer de samenleving een appèl doet op het psychologisch kapitaal van personen die in armoede leven en van hun omgeving. De samenleving maakt daarbij ook de economische, sociale en culturele kapitaalvormen voor hen toegankelijk. Zo krijgt iedereen gelijke kansen op niet kwetsende sociale en maatschappelijke interacties en op volwaardige verbindingen met zichzelf, de anderen, de maatschappij en de toekomst (zie missie en visie OCMW).

Deze accenten zullen zowel binnen de preventieve werking liggen als binnen de dienstverlening. Samenwerking met organisaties die terzake meer expertise hebben, het garanderen van inspraak, het belang van ervaringsdeskundigen, het volgen van vorming hierover en het projectmatig werken zijn zaken die zullen opgenomen worden binnen de werking van de sociale dienst. In 2013 zal worden onderzocht welke bijkomende middelen hiervoor nodig zijn en welke samenwerkingsverbanden hiervoor dienen te worden aangegaan. De laatste jaren werd er reeds samengewerkt met de welzijnsraad om armoede als belangrijk thema op te nemen binnen de werking en het aanbod van deze gemeentelijke adviesraad. Er werd hiervoor een aparte werkgroep opgericht. Activiteiten zoals 'De gezondheidskuur van nonkel Tuur' (project werken rond gezondheid met mensen in armoede) en 'De goed gevoel stoel' (project werken rond geestelijke gezondheid met mensen die het moeilijk hebben in het leven) zijn binnen deze samenwerking verder uitgewerkt en kennen een groot succes. De nauwe samenwerking met Welzijnsschakels en andere lokale actoren bieden hierbij een belangrijke meerwaarde. In 2011 werd een samenwerking met de sociale kruidenier 't Kabaske te Essen opgestart. Mensen kunnen via doorverwijzing van het OCMW hier tegen goedkopere prijzen voeding en andere levensnoodzakelijke zaken aankopen. Er is ook plaats voor sociale ontmoeting en in de toekomst wil dit initiatief ook lessen zoals kooklessen, budgetbeheer,... aanbieden. De verplaatsingen naar Essen worden georganiseerd met vrijwilligers die met hun eigen wagen instaan voor het vervoer. Het OCMW wenst ook in 2013 een aantal activiteiten in te richten met een preventieve opdracht.

Zo zal de cursus budgetteren nogmaals worden georganiseerd. Het programma van deze cursus wordt momenteel herbekeken op basis van de ervaringen die het OCMW heeft aangezien de cursus al een aantal keren in samenwerking met Open School werd georganiseerd. Belangrijk hierbij is dat maatschappelijk werkers aanwezig kunnen zijn bij deze activiteiten om de cliënten te motiveren deel te nemen, de drempel te verlagen, gerust te stellen en het groepsproces mee te begeleiden en op te volgen.

Het OCMW wil verder activiteiten organiseren om personeel en bevolking te sensibiliseren. In 2011 werden zowel gemeente- als OCMW-personeel in samenwerking met de VVSG bewust gemaakt van wat toegankelijkheid is en hoe ze deze toegankelijkheid kunnen realiseren binnen de dienstverlening. Beide besturen ondertekenden het charter toegankelijke dienstverlening. De uitdaging voor het OCMW is om deze sensibilisering verder te zetten en uit te breiden. Het OCMW is immers van mening dat dit een belangrijke doelstelling is binnen de werking van het OCMW en het lokaal sociaal beleid dat niet enkel mag gericht zijn op het lenigen van individuele noden. Thema voor 2013 is armoede. Zowel de gemeentelijke als de OCMW-diensten vinden het zeer belangrijk om rond armoede sensibiliseringsacties te realiseren voor de bevolking. Hiermee werd reeds gestart in 2012 bijvoorbeeld de sensibiliseringscampagne naar aanleiding van de Werelddag van verzet tegen armoede. Specifiek wil het OCMW in 2013 ook acties en opleiding hierrond organiseren voor de nieuwe bestuursleden van gemeente en OCMW. Verder kreeg het OCMW ook in 2012 extra middelen via het fonds sociale, culturele en sportieve participatie voor maatschappelijk achtergestelde kinderen. Het OCMW heeft gemerkt dat deze toelage een gezin iets meer financiële ruimte kan geven om bepaalde zaken op te nemen zoals noodzakelijke kosten voor school, psychologische ondersteuning, paramedische ondersteuning, culturele ontwikkeling,... en hoopt dat deze maatregel van de federale regering voor 2013 wordt verlengd.

## **2) Jongeren**

Een tweede specifieke doelgroep zijn de jongeren. Deze jongeren hebben vaak problemen, zoals een verslaving, een mislukte schoolcarrière of familieruzie. Er is ontoereikende hulpverlening voor minderjarigen. Hun problemen worden dikwijls te laat gezien en/of aangepakt. Eens ze volwassen zijn, kloppen ze aan bij het OCMW, maar vaak zijn de problemen dan al geëscaleerd wat hulpverlening moeilijker maakt. Binnen het recht op maatschappelijke integratie wordt deze specifieke aandacht bevestigd. Jongeren zijn een grote groep binnen de gerechtigden op maatschappelijke integratie en het is zeer jammer dat mensen op zeer jonge leeftijd reeds worden uitgesloten uit de maatschappij. Steeds meer jongeren tussen 18 en 24 jaar krijgen een leefloon. Sinds 2002 is het aantal jongeren met bijna 32 procent gestegen. 30,6 % van alle Belgische leefloners is jonger dan 25 (2009). Eén op drie is hiervan student. Zo'n 17.000 studenten in ons land hebben in 2011 een leefloon ontvangen. Dat is 4 keer meer dan 10 jaar geleden, zo blijkt uit cijfers van de Universiteit Antwerpen en de KU Leuven. Verwacht wordt dat het aantal enkel zal toenemen. Opvallend is dat bijna de helft van de jonge leefloners nog in het middelbaar zit.

Het OCMW wenst zijn opdracht naar jongeren echter - verwijzend naar de wetgeving betreffende het recht op maatschappelijke integratie - ruimer te zien dan tewerkstelling. Gezien het grote aandeel studenten binnen de groep jongeren, investeert het OCMW ook duidelijk in opleiding voor jongeren. Jongeren die een opleiding volgen dienen goed begeleid te worden bij de studiekeuze, tijdens de studie zelf en naar tewerkstelling wanneer ze zijn afgestudeerd. Verder vraagt het werken met jongeren eigen methodieken, kennis en aanpak en dienen de maatschappelijk werkers de mogelijkheid te krijgen hierover vorming te volgen. Bij de inspanningen die OCMW's en hun tewerkstellingsdiensten leveren om hun cliënten aan werk te helpen of in trajecten naar werk te begeleiden, stoten verschillende OCMW's op problemen in het kader van de dienstverlening naar jonge OCMW-clieñten toe.

Het belangrijkste knelpunt is een veralgemeend attitudeprobleem bij kortgeschoolde jongeren, jongeren die hun studies niet hebben afgemaakt en bij allochtone jongeren. Het betreft een probleem dat dermate erg is dat de basiscompetenties die vereist zijn om te werken geheel of gedeeltelijk ontbreken. Tevens ervaren we een stijgend aantal jongeren die te kampen hebben met ernstige psychische problemen.

Verder werd er door drie gemeenten (Essen, Wuustwezel en Kalmthout) een JAC-punt (Jongeren Advies Centrum) opgericht (gelegen aan de Dorpstraat te Kalmthout) waar jongeren terecht kunnen voor informatie en advies. Het JAC-punt wil er zijn voor alle jongeren en heeft een zeer lage drempel. Wanneer er binnen het JAC-punt blijkt dat begeleiding door het OCMW nodig is, wordt er vlot een brug gelegd vanuit het JAC-punt naar het OCMW en omgekeerd. Na het opstarten bleek reeds snel dat een nauwe samenwerking zowel voor het OCMW als voor het JAC-

punt een meerwaarde biedt bij het vinden van de juiste hulpverlening naar jongeren toe. In 2013 zal deze samenwerking nog verder worden uitgebouwd (ook in het kader van de sociale infopunten) en kunnen beide diensten voeding geven aan elkaar betreffende de juiste aanpak en begeleiding van de jongere die nood heeft aan enige vorm van informatie, advies of hulpverlening.

### **3) Psychische problemen**

Mensen met ernstige en langdurige psychische problemen vormen een belangrijke groep binnen de cliënten van de sociale dienst. Het is een zeer heterogene groep, maar ze hebben allen een psychische aandoening die van langdurige aard is en hun in het dagelijks functioneren beperkingen oplevert. Tevens hebben velen te kampen met sociale barrières en andere beperkte levensomstandigheden. Het gevoel de gebeurtenissen niet onder controle te hebben betekent een aantasting van het zelfvertrouwen en een sterk verlies van de eigenwaarde. De angst voor terugval speelt eveneens mee. Bij sommige mensen leidt dit ertoe dat zij situaties gaan mijden die spanningen kunnen meebrengen en zich terugtrekken uit het sociale leven. Anderen gaan juist over tot ontkenning van hun problemen en proberen zo snel mogelijk de draad weer op te pakken waardoor ze zich vaak vastklampen aan onhaalbare doelen. Herhaalde mislukkingen kunnen het zelfvertrouwen ernstig ondermijnen. De maatschappelijk werker van het OCMW erkent vaak de problemen en probeert de ernst ervan in te schatten. Een juiste doorverwijzing en ondersteuning is van cruciaal belang, mensen hebben vaak niet meer de draagkracht of de motivatie om verschillende vormen van hulp uit te proberen. Belangrijk is dat deze mensen snel de juiste hulp en ondersteuning krijgen. Dit vraagt de nodige kennis, inzichten, vaardigheden en beschikbare tijd van de maatschappelijk werker op het vlak van psychische problematieken en een goede doorverwijzing. In 2011 werd hiervoor het Kruispunt opgericht. Het Kruispunt is een laagdrempelig onthaal voor geestelijke gezondheidszorg en werd opgestart binnen een samenwerkingsverband Kalmthout, Essen en Wuustwezel. In de regio Antwerpen Noord (zorgregio Brasschaat) waren er weinig ambulante voorzieningen voor geestelijke gezondheidszorg voor volwassenen. De bovenstaande organisaties namen een gezamenlijk initiatief om de toegankelijkheid voor de bevolking uit de regio te verbeteren. De doelgroep zijn volwassenen (+18 jaar) met psychische, emotionele, relationele of psychiatrische problemen. Zowel eerste- als tweedelijnsproblemen kunnen aan bod komen. Het initiatief is laagdrempelig opdat mensen met een brede waaier van problemen op vlak van geestelijke gezondheid er op eigen initiatief terecht kunnen. De werking is voornamelijk gericht op nieuwe hulpvragers voor wie vroegdetectie van belang is. Een doorstroom is voorzien via de huisartsen en de sociale diensten van OCMW's,... De screeningsfunctie staat centraal. Elke hulpvrager wordt onthaald via een screeningsgesprek. Waar nodig gebeurt een verdere diagnostiek en indicatie in functie van de verdere hulp. Het gaat om geïntegreerde screening waarbij zowel eerstelijns- als tweedelijnscompetenties aan bod komen. Na de screening kan een kortdurend hulptraject opgezet worden in het Kruispunt, nl. 5 à 10 contacten, aansluitend op de hulpvraag van de cliënt. Voor een langere begeleiding/behandeling gebeurt een gerichte (geïndiceerde) verwijzing naar de hoofdlocaties van Centra voor Algemeen Welzijnswerk, Centra voor Geestelijke Gezondheidszorg, polyklinieken psychiatrische zorg of naar privétherapeuten in de regio. Het Kruispunt werd opgenomen in het gebouw waarin het JAC-punt en het informatiepunt opvoedingsondersteuning is gelegen. Aangezien de sociale dienst meer en meer ervaart dat jongeren psychische problemen hebben, is het onderbrengen van het Kruispunt in hetzelfde gebouw als het JAC-punt een belangrijke meerwaarde. Aanvullende functies zoals preventie, psycho-educatieve groepen e.d. kunnen in een latere fase bekeken worden. De deskundigheid van de medewerkers vanuit verschillende invalshoeken is een meerwaarde. Bedoeling is een kwalitatieve dienstverlening voor de burgers te kunnen voorzien. De opstart in 2011 van dit onthaal voor geestelijke gezondheidszorg is een grote meerwaarde waar eerstelijnsdiensten personen kunnen doorverwijzen naar een dienst in de eigen gemeente waar een meer intensieve begeleiding mogelijk is. In mei 2012, een jaar na opening, werd een eerste evaluatieverslag voorgesteld over de werking van de eerste tien maanden. Dat er nood is aan laagdrempelige hulp voor mensen met emotionele, relationele, psychische of psychiatrische problemen, blijkt duidelijk uit het grote aantal mensen dat op korte tijd reeds de weg vond naar het Kruispunt. Vele verwijzers en betrokkenen zijn enthousiast over dit initiatief en dat is het OCMW ook. Het OCMW vindt het dan ook belangrijk dat het project wordt verdergezet. Aandachtspunt dat dient te worden aangepakt in 2013 (zowel voor het Opvoedingspunt als voor het Kruispunt) is de beperkte bereikbaarheid van de diensten. Door een betere regionale samenwerking, kan er worden gewerkt aan een ruimere bereikbaarheid gezien het aantal openingsuren in de eigen gemeente beperkt is.



Er is verder een goed uitgebouwde samenwerking met de psychiatrische thuiszorg. Het OCMW merkt dat deze ondersteuning binnen een cliëntsituatie vaak belangrijke ontwikkelingen in gang kan zetten.

Tenslotte wil het OCMW in 2013 de samenwerking met gespecialiseerde diensten nog verder uitbouwen. Hierbij is een uitgebreid overleg noodzakelijk. Bij de sociale diensten leven er immers vele vragen rond doorverwijzing, afbakening van de hulpverlening, delen van informatie met respect voor het beroepsgeheim, enzovoort.

#### **4) Verslaving**

Ook mensen met een vorm van verslaving komen vaak bij het OCMW terecht. De verslaving kan zowel de oorzaak als het gevolg zijn van de maatschappelijk kwetsbare situatie waarin de cliënt is beland. Hiervoor gelden dezelfde voorwaarden binnen de hulpverlening nl. voldoende kennis, inzichten en vaardigheden van de maatschappelijk werker en een goede doorverwijzing naar gespecialiseerde hulp. Ook binnen de thuisdiensten wordt dit een steeds maar groeiende groep. Vaak is het moeilijk een evenwicht te vinden tussen het bieden van de juiste zorg en de bezorgdheid over de eigen hulpverleners. Belangrijk is de omkadering door gespecialiseerde diensten die meestal niet wordt geboden, vaak omdat de cliënt de problemen anders of niet bewust ervaart en hulp enkel kan geboden worden als de cliënt hiermee akkoord is. Ook hierrond zal het OCMW de komende jaren de nodige visie moeten vormen en de nodige know-how en samenwerking met gespecialiseerde diensten moeten uitbouwen, rekening houdend met de vaak moeilijke balans tussen het bieden van optimale zorg en de beperktheden van de organisatie.

#### **5) Opvoeding van kinderen**

Gezinnen die chronisch met meerdere problemen op verschillende vlakken (materieel en niet-materieel) worden geconfronteerd, zien vaak door de bomen het bos niet meer. De opvoeding van de kinderen schiet er vaak over. Alle energie gaat naar 'het overleven' binnen de maatschappij. De kinderen nemen ook vaak een hele verantwoordelijkheid op om het gezin draaiende te houden of haken af en verliezen alle betrokkenheid met het gezin. Ouders van gezinnen met generatiearmoede hebben vaak thuis niet geleerd wat opvoeden inhoudt, willen het vaak beter doen, maar stellen dan te hoge verwachtingen waaraan niet kan worden voldaan. Meer en meer wordt de nood aan gevoeld van hulpverlening die gericht is op het gezin en niet op een individu. De sociale dienst ervaart een grote nood aan gezinsbegeleiding. De gezinsbegeleiding kan wegens tijdsgebrek en gebrek aan specifieke opleidingen niet altijd worden gegeven door de maatschappelijk werker van de sociale dienst. Het is vaak een zeer intensieve begeleiding die gebeurt in de eigen omgeving van het gezin en met meerdere of alle gezinsleden. Men zoekt tastbare hulp te bieden binnen de actuele probleemsituatie door bv. het structureren van de gezinssituatie, door pedagogische ondersteuning te bieden, door conflictsituaties bespreekbaar te maken, door aan roluitklaring te doen,... Daarnaast heeft men ook aandacht voor het algemene gezinsfunctioneren, voor de beleving van het gezin. Maar dit in de eerste plaats als ondersteuning van het concrete handelen. Het OCMW dient het aanbod aan gezinsbegeleiding uit te breiden door eigen initiatieven of nieuwe samenwerkingsverbanden met bestaande initiatieven. Ook hier verwijzen we naar het opvoedingspunt en de samenwerking rond opvoedingsondersteuning. Verder werd er een intensievere samenwerking met de psychiatrische thuiszorg uitgebouwd waardoor een aantal mensen nieuwe stappen hebben kunnen zetten die zonder deze intensieve begeleiding niet mogelijk waren.

Kinderarmoede kunnen en mogen we niet tolereren: kinderen die geboren worden en opgroeien in armoede, missen heel wat kansen in hun leven. De periode tussen de geboorte en het derde levensjaar van kinderen is cruciaal in de ontwikkeling van hun intellectuele, emotionele en sociale vaardigheden, en in het doorbreken van de armoedespiraal. De sociale dienst wil in 2013 dan ook de focus leggen op het bestrijden van deze kinderarmoede. Bedoeling is om kinderen zoveel mogelijk ondersteuning te bieden zodat hun kansen worden verhoogd.

Er werd een geïntegreerd aanbod m.b.t. opvoedingsondersteuning gecreëerd in de vorm van een opvoedingspunt in samenwerking met de gemeenten Essen, Kalmthout en Wuustwezel en CAW (Centrum voor Algemeen Welzijn) De Terp. Aanvankelijk was dit opvoedingspunt gelegen in het Huis van het Kind te Wuustwezel. Het samenwerkingsverband tussen de gemeenten Essen, Kalmthout en Wuustwezel werd op 31-12-2010 stopgezet voor wat betreft de werking van het opvoedingspunt. De gemeenten Essen, Kalmthout en Wuustwezel hebben sinds 01-01-2011 elk

een eigen opvoedingspunt. De coördinatie van de opvoedingspunten gebeurt door CAW De Terp en DBC Openlucht opvoeding vzw (OLO) die de initiatiefnemers zijn om de opvoedingspunten in de regio uit te bouwen. De opvoedingswinkel van Brasschaat is het centrale contactpunt voor de verschillende opvoedingspunten uit de zorgregio Brasschaat. De vestigingsplaats is Dorpsstraat 3, het gebouw waar ook het JAC-punt zich bevindt. Het uitgangspunt is dat door het uitbouwen van een opvoedingspunt in de eigen gemeente drempelverlagend kan gewerkt worden. De cijfers voor Kalmthout voor wat betreft het bezoek van Kalmthoutenaren aan het opvoedingspunt te Wuustwezel lag in 2010 behoorlijk laag. Door de nieuwe wending waarbij het opvoedingspunt zich in de eigen gemeente bevindt, wil het opvoedingspunt zich op een breed terrein bekendmaken, de toegankelijkheid vergroten en verwacht hierdoor een grotere respons. In de evaluatie die in 2012 werd gemaakt bleek dat er nog onvoldoende gebruik gemaakt wordt van het opvoedingspunt. Voorstel is om in 2013 nog meer outreachend te gaan werken waarbij wordt ingezet op het leggen van contacten met de doelgroep en met organisaties die de doelgroep beter kunnen bereiken. Het opvoedingspunt wil naast een zitdag ook educatieve en preventieve taken opnemen en huisbezoeken afleggen. Het OCMW zal dan ook in 2013 werken aan een nog betere samenwerking tussen de sociale diensten van het OCMW en het JAC-punt.

Ook het LOOO (Lokaal Overleg Opvoedings Ondersteuning) werd opgestart in 2011. De coördinatie van opvoedingsgerelateerde thema's en acties gebeurt via dit overleg. Met het decreet opvoedingsondersteuning wil de Vlaamse Regering de lokale besturen een centrale rol geven over de regie van het lokaal beleid rond opvoedingsondersteuning. Het provinciaal team opvoedingsondersteuning zorgt voor de nodige ondersteuning. De provincie heeft een regio-indeling opgemaakt voor het arrondissement Antwerpen dat werd goedgekeurd door de lokale besturen. De bedoeling hiervan is om intergemeentelijke samenwerking te stimuleren rond sociale thema's. Het aanbod opvoedingsondersteuning zal dan ook binnen deze regio verder worden gecoördineerd (zijnde Stabroek, Essen, Wuustwezel, Kapellen en Kalmthout).

Om de nodige ondersteuning van de maatschappelijk werkers te garanderen binnen het werken met de verschillende doelgroepen en het hanteren van methodieken en visie op hulpverlening, verwijzen we naar de acties zoals beschreven in punt 5.1.1.2. (opleiding).

## **6) Preventieve projecten**

De doelstellingen van het OCMW richten zich echter niet enkel op de curatieve aspecten binnen de hulpverlening, maar ook op het preventieve aspect. Preventieve projecten en sensibilisering van de bevolking worden momenteel door het OCMW ingericht wanneer er een vraag is van een bepaalde groep, school, organisatie,... Het OCMW werkt hier telkens enthousiast aan mee, maar zal in de toekomst de projecten zelf uitstippelen en aanbieden aan de verschillende doelgroepen. De diensten zullen dit uitvoeren in samenwerking met de welzijnscoördinator en het diensthoofd maatschappelijke dienstverlening. Hierdoor kan er meer aandacht worden besteed aan preventie en kan een grotere samenwerking worden uitgebouwd met welzijns-, senioren-, en jeugdtraject om geïntegreerde acties op dit vlak te realiseren en/of te ondersteunen vanuit de doelstellingen en doelgroepen van het OCMW. In 2010 werden hier reeds enkele stappen gezet binnen de dienst schuldbemiddeling door het organiseren van een toneelvoorstelling voor scholen 'Target in pocketgame'. In het kader van de opvoedingsondersteuning en in samenwerking met de opvoedingswinkel van Brasschaat werd in 2011 een lezing georganiseerd. De lezing 'Jongeren en grenzen stellen' stond open voor alle personen uit Kalmthout en omgeving die met opvoeden te maken. Deze lezing sluit aan bij de preventieve acties die het OCMW organiseert. In 2011 en 2012 werden tevens in samenwerking met Open School cursussen georganiseerd rond budgetteren. De preventieve opdracht van het OCMW zal de komende jaren verder worden uitgewerkt in samenwerking met de deskundigen in preventieprojecten en de prioritaire kanalen waarlangs de doelgroepen kunnen worden bereikt (scholen, welzijnsorganisaties,...). Er zal worden onderzocht in hoeverre hiervoor subsidies kunnen worden bekomen. Ook wanneer er projectoproepen rond preventie naar specifieke doelgroepen zijn, zorgt het OCMW voor een grondige projectaanvraag in de hoop bijkomende financiële middelen te ontvangen om preventieve projecten te realiseren.

De minister van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin ondersteunt regionale samenwerkingsprojecten van erkende instellingen voor schuldbemiddeling (CAW, OCMW en/of OCMW-verenigingen) die integraal inzetten op de preventie van schuldenlast en kwalitatieve schuldhulpverlening en -bemiddeling bij gezinnen, met bijzondere aandacht voor de meest kwetsbare doelgroepen. Bestaande regionale samenwerkingsinitiatieven en nog te ontwikkelen

engagements maken werk van een gegarandeerd geïntegreerd aanbod van kwalitatieve budget- en schuldhulpverlening en preventieve initiatieven ten aanzien van gezinnen met schulden. Deze samenwerking moet zijn vertaling vinden in een zorginnovatieve context; een activiteit waarbij meerdere partners netwerken vormen en initiatieven ontwikkelen waarbij dienstverlening aan de gebruiker centraal staat. Erkende instellingen voor schuldbemiddeling wisselen ervaringen uit, leren van elkaar, ontwikkelen methodieken en instrumenten en geven aan hoe ze hiermee samen met de cliënte aan de slag gaan, aan preventie doen, hun werking doorlichten en verbeteringsacties opzetten inzake de kwaliteit van de schuldhulpverlening. De oproep beoogt regionale samenwerkingsverbanden van erkende instellingen voor schuldbemiddeling binnen het werkingsgebied van het CAW. De huidige CAW's die deel uitmaken van eenzelfde werkingsgebied, maken samenwerkingsafspraken en bepalen welk CAW als budgethouder optreedt. Om in aanmerking te komen voor subsidiëring moeten alle OCMW's uit de betreffende regio minstens de kans krijgen om zich mee te engageren bij een gemeenschappelijke projectaanvraag. Doel hiervan is om zo tot een voldoende breed gedragen en gecoördineerd samenwerkingsverband te komen met het oog op schuldbemiddeling, het terugdringen van de schuldenlast en het realiseren van een preventief aanbod. In de praktijk wordt het project verder uitgewerkt door de drie CAW's van Antwerpen. In de eerste fase hebben ze zich vooral gericht op de werking van hun eigen diensten voor schuldbemiddeling. Aangezien het project duidelijk gericht moet zijn naar alle OCMW's uit de regio, zal het OCMW erop aandringen om zo snel mogelijk een gezamenlijk projectplan uit te werken.

## **7) Anderstaligen**

In oktober 2012 startte het OCMW in samenwerking met Vormingplus een Babbelpunt. Het Babbelpunt werd gerealiseerd met middelen uit het sociale, culturele en sportieve participatiefonds. Belangrijke drempel voor een sociale integratie van anderstaligen is de taal. Babbelpunt Kalmthout is een nieuw initiatief waarbij anderstaligen aan tafel schuiven met Nederlandstalige vrijwilligers. In kleine groepjes houden ze een gezellige babbel over alledaagse zaken, zoals hobby's, werken, winkelen, tv-programma's en familie. Zo kunnen anderstaligen hun Nederlands oefenen en nieuwe mensen leren kennen. Voor het einde van 2012 zal een eerste evaluatie gebeuren en waar nodig worden bijgestuurd. Het OCMW wenst dit project in ieder geval reeds verder te zetten in 2013.

#### 5.1.1.4. Hulp aan asielzoekers

Het OCMW biedt kwaliteitsvolle begeleiding, opvang en materiële steun aan de toegewezen kandidaat-asielzoekers gedurende de periode van toewijzing.

In het licht van de verhoogde instroom van asielzoekers, werd in oktober 2010 beslist om bijkomende maatregelen te nemen. De asielinstanties zouden worden versterkt om de behandeling van de procedures te versnellen. Er werden ook noodopvangstructuren gecreëerd op militaire sites en de OCMW's werden uitgenodigd om bijkomende plaatsen te creëren in lokale opvanginitiatieven.

Het OCMW heeft naar aanleiding van de oproep in het najaar van 2010 in 2011 een LOI (Lokaal Opvang Initiatief) opgericht om kwalitatieve opvang te kunnen garanderen. Het OCMW heeft een erkenning gekregen voor het creëren van 20 plaatsen. In 2011 werden hier reeds 7 plaatsen (met mogelijke uitbreiding tot 9 plaatsen) van gerealiseerd. In 2012 zijn er in totaal volgende plaatsen ter beschikking :

<b>Adres</b>	<b>Vast aantal plaatsen</b>	<b>Mogelijk uit te bereiden tot</b>
Heuvel 13a	7	9
Ijzerenwegstraat 2 bus 1	2	2
Ijzerenwegstraat 2 bus 2	4	4
Kapellensteenweg 311	6	7
<b>Totaal</b>	<b>19</b>	<b>22</b>

Dit is in totaal een capaciteit van 19 bedden. Er dient te worden onderzocht of het budgettaire een goede zaak is om nog één bijkomende plaats te realiseren om de conventie van 20 plaatsen volledig in te vullen of dat het beter is de 19 plaatsen te behouden. Er werd een halftijdse coördinator aangeworven om het project te coördineren en de toegewezen kandidaat-asielzoekers te begeleiden. Het OCMW zal in 2013 verder onderzoeken hoe er voldoende permanentie kan worden geboden aangezien de verantwoordelijke voor het LOI maar halftijds is tewerkgesteld. Tevens zal er een draaiboek worden opgemaakt waarin de procedures worden uitgeschreven.

In een LOI wordt materiële hulp geboden aan asielzoekers. Een LOI is meestal een gemeubelde privéwoning uitgerust met de nodige voorzieningen van dagelijkse behoeften van de asielzoekers. Daarnaast zorgt het OCMW ook voor de sociale en medische begeleiding van de LOI-bewoners.

Eenzijds is er dankzij extra LOI-plaatsen een betere spreiding over het ganse grondgebied van België. Anderzijds kunnen de kosten voor de opvang van asielzoekers op die manier volledig door het OCMW via de voorziene subsidie worden gedragen. De LOI-plaatsen die het OCMW heeft gecreëerd worden in mindering gebracht van het quotum dat in een eventueel toekomstig spreidingsplan wordt opgelegd.

Het is immers zo dat volgens de nieuwe wet betreffende de opvang van asielzoekers en van bepaalde andere categorieën van vreemdelingen tijdens de hele asielprocedure recht hebben op materiële opvang. Met andere woorden vanaf het indienen van hun asielaanvraag, tijdens de behandeling van de asielaanvraag door de Dienst Vreemdelingenzaken (DVZ), het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS) en de Raad voor Vreemdelingenbetwistingen (RVV) tot en met het afwijzen van het ingediende beroep door de Raad van State met inbegrip van de beroepstermijnen om een beroep in te dienen bij de RVV of de Raad van State.

De federale overheid stapte dus af van de mogelijkheid om financiële steun toe te kennen aan asielzoekers. Voorwaarde om deze stap te zetten, was dat de behandelingstermijn van de asielprocedures voldoende kort moest zijn. Vandaar dat het aanpassen van de asielprocedure en het invoeren van een nieuw opvangsysteem gelijktijdig moest gebeuren.

Op 27 oktober 2011 heeft de Kamer het wetsvoorstel tot wijziging van de wetgeving met betrekking tot de opvang van asielzoekers goedgekeurd. In de regering Di Ruppó werd één minister bevoegd voor de asielprocedure en de opvang van asielzoekers. Het recht op opvang blijft gewaarborgd tijdens de eerste asielaanvraag. Meervoudige asielaanvragen geven pas recht op opvang na de overdracht aan het Commissariaat-Generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen (CGVS). Indien de asielaanvraag wordt afgewezen, blijft het recht op opvang

behouden tot de termijn op het uitwijzingsbevel verstrijkt. Tijdens de procedure bij de Raad van State is er geen recht op opvang meer. Die periode moet gedekt worden door verlengingen van de termijn op het uitwijzingsbevel. De Opvangwet regelt nu ook het terugkestraject. Elk traject moet in principe binnen de 30 dagen durende termijn op het uitwijzingsbevel plaatsvinden. Verlengingen zijn mogelijk. Asielzoekers die voldoende inkomsten hebben (= bedrag leefloon gezinslast), moeten de opvang verlaten en hebben alleen nog recht op medische begeleiding door Fedasil. Ook asielzoekers die de aangeboden opvangplaats niet benutten (de zgn. no show's), hebben alleen nog recht op medische begeleiding door Fedasil. EU-burgers en hun familie kunnen nog steeds een asielaanvraag indienen en hebben dan in principe recht op opvang. EU-burgers en hun familie die als EU-burger een verblijfsrecht vragen, hebben geen recht op OCMW-hulp tijdens de eerste 3 maanden van hun verblijf. Indien ze als werkzoekende naar België komen, blijven ze uitgesloten van OCMW-hulp tot ze werk gevonden hebben. De OCMW-wet bevestigt ten slotte dat OCMW's niet verplicht zijn om EU-burgers en hun familie aanvullende steun toe te kennen voor ze een duurzaam verblijfsrecht hebben gekregen. Deze regeling is belangrijk binnen de stijging van het aantal dossier van EU-burgers die financiële steun aanvragen.

Het regeerakkoord van de nieuwe federale regering Di Rupo I voorzag een reeks maatregelen om het asiel- en migratiebeleid terug onder controle te krijgen en de overbezetting van het opvangnetwerk voor asielzoekers op te lossen. Een paar in het oog springende maatregelen:

- De regering streeft naar een behandelingstermijn van 6 maanden voor alle verblijfsprocedures. Voor de asielprocedure wordt dit extra bevestigd.
- De keuze voor materiële opvang tijdens de hele duur van de asielprocedure wordt bevestigd.
- Om voldoende opvangplaatsen te voorzien, wordt ook naar de lokale besturen gekeken. Er is sprake van een spreidingsplan voor opvangplaatsen. Eerst vrijwillig, en als dat niet volstaat, verplicht. Voorlopig is het nog onduidelijk wat dit concreet betekent en of het voorzien van 19 of 20 plaatsen voldoende zal zijn voor Kalmthout.

Wat de behandelingstermijn betreft hangt de duur samen met de snelheid van behandeling bij de Dienst Vreemdelingenzaken, het Commissariaat-generaal voor de Vluchtelingen en de Staatlozen en de Raad voor Vreemdelingebetwistingen. Het asielsysteem staat sinds 2009, door een zeer hoge instroom, onder bijzonder zware druk. Door de toename in de achterstand van de dossierbehandeling, blijven de gemiddelde behandelingstermijnen momenteel zeer hoog en wordt de hierboven beschreven doelstelling van de regering Di Rupo niet behaald.

Als de asielprocedure afgelopen is en de bewoners van het LOI mogen in België blijven dan moeten ze de woning van het LOI verlaten. Indien ze niet mogen blijven in België kan het OCMW hen helpen terug te keren naar hun land. De asielprocedure is een lange periode van wachten en hopen op een beslissing tot erkenning. Daarom is het belangrijk dat de asielzoekers en hun kinderen zich integreren in de maatschappij. Het OCMW heeft vervolgens een belangrijke taak wanneer de erkende asielzoekers het LOI moeten verlaten; er moet worden gezocht naar een andere geschikte woning en dit moet zeer snel gebeuren. Dit belast het bestaande systeem van doorgangswoningen van het OCMW, aangezien het meestal niet mogelijk is om onmiddellijk een geschikte en betaalbare woonegelegenheid te vinden op de private huurmarkt.

### 5.1.1.5. Sociale, sportieve en culturele participatie

Het OCMW ondersteunt de maatschappelijke, sociale, sportieve en culturele ontplooiing van de cliënten van het OCMW.

Het OCMW wil de sociale, sportieve en culturele participatie van zijn cliënten bevorderen. Om armoede fundamenteel te bestrijden moet immers worden gewerkt aan de verschillende facetten van sociale uitsluiting. Sport, cultuur en toegang tot de nieuwe communicatiemethodes (zie ook 5.1.7. Digid@k) zijn belangrijke hefboomen naar meer integratie. Binnen deze doelstelling zal eveneens aandacht worden besteed aan de specifieke doelgroep van het OCMW. Het OCMW wil hierbij een keuzevrijheid bij de cliënten leggen en niet werken met een beperkt aanbod. Het doel hiervan is om mensen de mogelijkheid te geven hun ontplooiing zelf vorm te geven en niet te normeren op te treden door te bepalen wat goede en slechte sociale, sportieve en culturele activiteiten zijn. Langs de andere kant wordt een beperkt aandeel van de subsidie aangewend voor activiteiten die door het OCMW worden aangeboden, niet om de keuze van de mensen richting te geven, maar om de cliënten die onvoldoende mogelijkheden of kennis hebben over het aanbod eveneens te motiveren om deel te nemen. Elk jaar organiseert het OCMW een groepsuitstap. Aangezien deze activiteit veel succes kent en naast de activiteit zelf, vooral het leggen van contacten met andere mensen en het kennismaken met de maatschappelijk werkers als aangenaam werden beschouwd, is dit in 2012 twee keer georganiseerd. Na evaluatie, is het OCMW van mening dat twee groepsactiviteiten per jaar een te groot aandeel van de beschikbare middelen opsloort. Hierdoor blijven er te weinig middelen over voor individuele tussenkomsten. In 2013 zal de groepsactiviteit opnieuw beperkt worden tot één maal per jaar of twee maal per jaar een goedkopere activiteit. Verder blijft het OCMW boekenbons en bioscooptickets aanbieden.

Ook gaat het OCMW op zoek naar een aanbod binnen de gemeente en wil het in de toekomst nauwer samenwerken met de aanbieders van culturele, sociale en sportieve activiteiten binnen de gemeente zoals er reeds tickets voor de Straatfeesten en Bogerfeesten, zwemkaarten voor het gemeentelijke zwembad, inkomkaarten voor het optreden van een Kalmthouts koor, gratis deelname aan activiteiten Gezinsbond,... werden verdeeld. Op deze manier kunnen jongeren die niet de financiële mogelijkheden hebben om samen met hun vrienden deel te nemen aan culturele, sportieve en vooral ook sociale evenementen/activiteiten via het OCMW van Kalmthout wel participeren. Tevens brengt deze samenwerking vaak een nieuwe bewustwording teweeg bij de culturele, sportieve en sociale organisaties binnen de gemeente. Steeds meer bieden zij spontaan een aantal kaarten aan die via onze diensten worden verdeeld aan mensen die het financieel moeilijker hebben. Bijkomend dient het OCMW stil te staan bij het feit of met deze acties alle mensen worden bereikt die men beoogt, al dient men de actie van het OCMW aanvullend te bekijken bij de participatie-doelstellingen binnen het jeugd-, sport- en cultuurbeleid. In 2013 zal hiervoor nauwer worden samengewerkt met de bevoegde adviesraden zijnde de jeugd-, -sport en cultuurraad. Het OCMW hoopt dat zij samen willen werken om de participatiedoelstellingen te bereiken. Het betreft hier niet enkel financiële drempels, maar ook sociale drempels. Vaak nemen mensen niet deel aan activiteiten omdat ze denken niet aanvaard te worden door de hechte groepen die er binnen deze verenigingen reeds bestaan.

Deze vorm van hulpverlening aan de cliënten kan worden geboden door een subsidie die nu reeds enkele jaren wordt toegekend door de federale overheid. Aangezien deze middelen via koninklijk besluit voor de periode van één jaar worden toegekend, pleit het OCMW voor een meer structurele ondersteuning die het mogelijk maakt om initiatieven te plannen over verschillende jaren waardoor de participatiekansen van cliënten op lange termijn kunnen worden verhoogd.

Eén van de gevolgen van de economische crisis die ons land treft is dat gezinnen de kosten beperken die niet voor basisbehoeften bestemd zijn. De meeste kansarmen stellen bijgevolg hun uitgaven voor opleiding, sommige geneeskundige verzorgingen, onderwijs, sociale en culturele participatie,... uit. Eerste slachtoffers van deze situatie zijn kansarme kinderen van wie de toekomst op die manier op het spel gezet wordt en die opgesloten geraken in een spiraal van armoede. Om deze reden heeft de regering een bijkomend budget voorbehouden voor deze kinderen. Het belangrijkste doel van deze maatregel is de strijd tegen armoede bij kinderen. Door vooraf te handelen wenst de regering deze moeilijkheid te vermijden waarbij de kinderen een reële kans wordt gegeven om uit de armoede te geraken. Dit uitzonderlijk budget heeft tot doel sommige rampzalige gevolgen van de crisis te compenseren. Het specifieke budget ter bestrijding van de kansarmoede bij kinderen werd verlengd in 2012. Het OCMW hoopt dat deze zeer belangrijke financiële ondersteuning zal worden verdergezet in 2013. Verder zal het OCMW in

2013 onderzoeken welke mogelijkheden er zijn om op de momenten van Sinterklaas en Kerstmis/Nieuwjaar een pakket te kunnen aanbieden aan de cliënten die omwille van een zeer laag leefgeld maar beperkt kunnen deelnemen aan deze feesten.

Verder wil het OCMW nog meer beroep doen op de culturele, sociale en sportieve verenigingen om bv. een aantal kaarten ter beschikking te stellen voor onze cliënten. Een gedeelde verantwoordelijkheid tussen OCMW en de sectoren kan leiden tot een verhoging van de slaagkansen om te komen tot een maximale participatie van de kansengroepen. We moeten ons er immers van bewust zijn dat het OCMW niet iedereen bereikt en verenigingen zelf een aantal acties kunnen ondernemen om de niet bereikte doelgroep te doen participeren.

In de eerste plaats kan hier het dienstencentrum een voorbeeldfunctie vervullen. Ook binnen het dienstencentrum moeten de activiteiten toegankelijk, en dus ook financieel toegankelijk, zijn voor iedereen. Sinds 2010 is er een regeling uitgewerkt waarbij de inkomensnormen werden vastgelegd en een procedure werd ingevoerd. uit een eerste evaluatie blijkt echter dat er maar zeer beperkt gebruik wordt gemaakt van dit systeem. Vooral de cliënten die door andere diensten van het OCMW worden begeleid, zijn op de hoogte van deze mogelijkheden. Andere bezoekers van het dienstencentrum maken hier weinig gebruik van. In 2012 werd beslist dit telkens expliciet in de maandbrochure te vermelden, maar de stap om een tussenkomst te vragen is misschien nog wat te groot voor een individuele bezoeker. In 2012 werd tevens duidelijk dat bij maatschappelijk kwetsbare mensen soms het gevoel leeft dat er een te grote sociale controle van de bezoekers is om zo maar over de drempel van het dienstencentrum te stappen. Het dienstencentrum zal dit in 2013 verder onderzoeken en stappen zetten om dit gevoel van sociale controle te verminderen.

### 5.1.1.6. Hulpverlening water-, gas- en energiekosten.

Het OCMW garandeert voor mensen in financiële moeilijkheden het recht op een basisvoorziening aan elektriciteit, gas en water voor huishoudelijk gebruik. Het OCMW zet mensen in financiële moeilijkheden aan tot energiebesparing.

Het OCMW vindt het noodzakelijk dat iedereen beschikt over een basisvoorziening aan elektriciteit, gas en water om een menswaardig bestaan te kunnen leiden. Wanneer het budget te klein is om beroep te kunnen doen op de levering van deze basisvoorzieningen verleent het OCMW verwarmingstoelagen via het Sociaal Stookoliefonds, steun in de vorm van verwarmingstoelagen, steun voor het opladen van de budgetmeter voor aardgas of ten laste name van een factuur voor water, gas of elektriciteit.

De energieprijzen zitten in stijgende lijn. De prijs voor stroom steeg de afgelopen 2 jaar met 34%. De prijs voor gas steeg de afgelopen 2 jaar met 33%. Het ziet ernaar uit dat deze prijsstijgingen zich voortzetten. In 2013 zal worden onderzocht in hoeverre de bedragen voor de verwarmingstoelagen nog aangepast zijn aan de energie- en brandstofprijzen.

De minimumlevering van elektriciteit en sinds kort ook van aardgas via de budgetmeter is voor veel mensen een drastische aanpassing. Om mensen hier zo goed mogelijk bij te begeleiden, koos het OCMW ervoor als oplaadpunt te fungeren voor de budgetmeter. Belangrijk is dat mensen om hun budgetkaart op te laden zo dicht mogelijk bij huis terecht kunnen en dit in een discrete omgeving kunnen doen. Sinds 2008 is het ook mogelijk om de betaling op de kantoren van het OCMW met een betaalkaart te doen. Verder merkt het OCMW dat dit vaak een eerste kennismaking is en een vertrouwensband schept tussen het OCMW en mensen met financiële problemen. Het OCMW vindt dit dan ook een belangrijk middel binnen het proactief beleid.

Vanaf eind 2012 wordt het voor budgetmeterklanten mogelijk om via één terminal te betalen en op te laden. Dit is een oplossing die de klant toelaat om zijn budgetmeterkaart op een autonome manier op te laden. De terminal dient niet meer op een bureel van een medewerker geplaatst te zijn, in tegenstelling tot de huidige oplaadterminal die nu in onze kantoren staat. Het toestel staat wel onder supervisie om klanten in geval van nood bij te staan bij de verrichtingen, alsook om vandalisme te vermijden. In de beginfase zullen beide systemen gedurende een bepaalde tijd naast elkaar lopen en dus blijft de bestaande terminal in de overgangperiode staan. Dit geeft aan de hulpverleners de mogelijkheid om het nieuwe systeem te leren kennen en bij eventuele onzekerheden of vragen toch nog terug te vallen op het bestaande systeem. Ook wanneer er zich kinderziekten zouden voordoen met het nieuwe systeem, hebben we nog een back-up systeem. De plaatsing van de nieuwe terminals gebeurt eind 2012. Systematisch worden de terminals geactiveerd zodat tegen het einde van dit jaar beide systemen parallel kunnen gebruikt worden. Op die manier zal elk oplaadpunt het nieuwe systeem voldoende lang kunnen uittesten alvorens de oude betaalterminals worden weggehaald ten vroegste in april – mei - juni 2013. Zo vermijden we ook dat er een impact is op het opladen van de budgetmeterkaarten, mochten er zich ondanks alle voorbereidende testen toch nog kinderziekten manifesteren.

Wanneer echter de kosten niet betaald worden en het OCMW hier niet in tussenkomt en wanneer de budgetmeter geen oplossing biedt voor de betaling van de gemaakte verbruikskosten, zal het dossier worden behandeld in de lokale adviescommissie (LAC). De lokale adviescommissie kan overgaan tot het nemen van een beslissing tot afsluiting. Het OCMW vindt het belangrijk dat zo weinig mogelijk mensen het recht op deze basisvoorzieningen wordt ontzegd en gebruikt de lokale adviescommissie om (nogmaals) het hulpverleningsaanbod van het OCMW bekend te maken aan mensen in financiële problemen. De reden tot afsluiting wegens klaarblijkelijke onwil werd vervangen binnen het nieuwe decreet door een limitatieve lijst van mogelijkheden waarin mag worden afgesloten. Het nemen van een beslissing tot afsluiting zal enkel in laatste instantie en bij uitzondering worden aanvaard door het OCMW via zijn leden in de lokale adviescommissie en enkel wanneer de onwil zeer duidelijk is en beantwoordt aan deze limitatieve lijst én enkel indien de gevolgen voor de persoon of het gezin beperkt zijn. De bepalingen die zijn voorzien in het nieuwe decreet bevatten enkele nieuwe maatregelen voor de bestrijding van energiearmoede. Naast de verhoging van de minimale levering van elektriciteit (nu 10A) én het verruimen van de periode waarbinnen er niet mag afgesloten worden, is één van de fundamentele wijzigingen zoals hierboven reeds gesteld dat het begrip 'klaarblijkelijke onwil' werd vervangen door de limitatieve



lijst van gevallen waarin de elektriciteit- of aardgastoevoer mag afgesloten worden. Hierdoor nam de beoordelingstaak van de LAC toe en dient er een uitgebreider sociaal onderzoek te gebeuren.

Een sociaal onderzoek vraagt tijd en dus personeel. Een doorgedreven sociaal onderzoek is immers noodzakelijk wil men de hier voorgestelde regels correct toepassen. Het overgrote gedeelte van de mensen die opgeroepen worden voor de LAC behoren niet tot het reeds gekende OCMW-cliënteel. Voor al deze mensen moet bijkomend sociaal onderzoek gebeuren. Het OCMW zet hiervoor een maatschappelijk werker in die zich specialiseert in de energiethematiek, die goed op de hoogte is van de reglementering en zich deskundig kan opstellen zowel ten aanzien van de afnemers als ten aanzien van de netbeheerders/leveranciers en dit niet alleen voor en tijdens de samenkomst van de LAC maar ook in de begeleidingsfase na de verschijning voor de LAC. Gezien de grote stijging van het aantal dossiers en de keuze van het OCMW om een degelijk sociaal onderzoek te voeren, zal in 2013 worden onderzocht of hiervoor bijkomend personeel noodzakelijk is. De druk binnen de sociale dienst om alle dossiers te onderzoeken voor de zitting van het LAC neemt immers door de stijging van het aantal dossiers en de stijging van de complexiteit van deze dossiers aanzienlijk toe.

Reeds enkele jaren werkt het OCMW samen met Familiehulp voor het uitvoeren van energiescans bij mensen thuis. In een eerste fase wenste de Vlaamse overheid de gratis energiescans en het gratis plaatsen van energiebesparend materiaal voor te behouden voor de meest kwetsbare groepen. Om deze reden werd een samenwerking gerealiseerd tussen Familiehulp en het OCMW en werden de adressen waar een gratis scan mocht worden uitgevoerd geselecteerd door het OCMW. Binnen deze regeling mochten er voorlopig nog maar bij een klein deel van de bevolking, nl. 2% van de private huishoudens, scans worden uitgevoerd.

Nochtans heeft Vlaanderen een groot potentieel aan verouderde woningen zodat voor de volgende jaren nog heel wat werk kan verricht worden op vlak van het meer energiezuinig maken van de woningen. Zo kan een gemiddeld gezin ongeveer 30% energie besparen d.m.v. eenvoudige ingrepen en het beter isoleren van de woning. Met zijn allen minder energie verbruiken, beter isoleren en overstappen naar energiezuinig materiaal zal niet alleen het milieu ten goede komen. Mensen zullen ook heel wat geld kunnen besparen. De gemeente heeft dan ook zijn engagement uitgesproken om verder te werken rond energiescans met Familiehulp, al zullen deze energiescans niet meer gratis kunnen uitgevoerd worden en dient het OCMW te onderzoeken hoe deze dienst blijvend kan aangeboden worden aan mensen die in armoede leven. Ook het dienstencentrum neemt sinds kort de taak op zich om mensen te sensibiliseren en door te verwijzen voor het laten uitvoeren van een energiescan.

De samenwerking met Familiehulp dient in 2013 te worden geëvalueerd. De diensten van het OCMW doen bijzonder veel moeite om mensen te overtuigen van het nut van een energiescan. In werkelijkheid worden er maar zeer weinig energiescans uitgevoerd door Familiehulp en blijven andere mensen een lange tijd wachten op de door het OCMW beloofde energiescan.

De OCMW's kennen financiële hulp, verwarmingsstoelage genoemd, toe aan de armste gezinnen die genoodzaakt zijn verwarmingsbrandstof uit de petroleumsector te kopen op het moment dat de prijzen van deze brandstoffen fors stijgen. De brandstoffen die voor een toelage in aanmerking komen zijn huisbrandolie, verwarmingspetroleum en bulkpropaangas. Het Sociaal Stookoliefonds zorgt voor de financiering van deze maatregel. Men kan een gans jaar beroep doen op deze toelage die niet meer strikt verbonden is aan de winterperiode. In 2013 zullen deze dossiers worden overgedragen aan de thuisdiensten. Mensen kunnen vanaf dan hun aanvraag indienen in het dienstencentrum en niet meer bij de sociale dienst van het OCMW. Reden hiervoor is dat het OCMW merkt dat het grootste deel van deze doelgroep zich situeert bij de groep ouderen die vaak reeds gekend zijn binnen de thuisdiensten. Wanneer ze niet gekend zijn bij de thuisdiensten, kan deze eerste kennismaking gebruikt worden om de specifieke dienstverlening aan ouderen bekend te maken en de drempel te verlagen.

Eind 2010 kwam er een nieuwe maatregel betreffende de minimumlevering van gas tijdens de winterperiode. Het OCMW van Kalmthout opteerde om de Vlaamse regeling "minimale levering aardgas" toe te passen vanaf 01-12-2010 en een financiële tussenkomst toe te kennen aan mensen die geen geld hebben om hun budgetmeter aardgas op te laden en in de koude zitten. Het OCMW doet een sociaal onderzoek en kent aan behoeftigen, op basis van een tabel en eventueel gekoppeld aan voorwaarden, een financiële tussenkomst toe die een minimaal comfort garandeert. Maximum 70% van die tussenkomst valt ten laste van de netbeheerder. Het resterende bedrag kan het OCMW na de winter terugvorderen van de cliënt, veelal hypothetisch, of zelf ten laste nemen. Ook de netbeheerders bezorgen aan de OCMW's lijsten van wie zijn

budgetmeter geruime tijd niet oplaadt. Aangezien het gaat om een minimaal comfort gebaseerd op 60% van een gemiddeld verbruik zal deze tussenkomst vaak niet volstaan om mensen warm de winter door te krijgen. Mensen zullen dus extra moeten opladen of het OCMW kan een hogere tussenkomst doen met eigen middelen of eventuele middelen uit de federale energiefondsen. Het OCMW besliste in 2011 om deze regeling voor onbepaalde duur in te voeren.

Het OCMW wenst dan ook te werken aan een begeleiding van de cliënten wat energie betreft dat inspeelt op de kwaliteit van de woningen en het energiegedrag op basis van behoeften die werden vastgesteld met een sociaal onderzoek en met meer ingrijpende oplossingen die de energiefactuur blijvend positief beïnvloeden.

### 5.1.1.7. Hulpverlening huisvesting.

Het OCMW garandeert het recht op menswaardige huisvesting.

Vaak wonen mensen ongezond, kunnen de huur niet meer betalen, of zijn dakloos. Door gebrek aan sociale huurwoningen en degelijke en betaalbare woningen op de huurmarkt komen mensen in problemen. Zonder een menswaardige woning is er vaak geen menswaardig bestaan. Hulp kan geboden worden in de vorm van begeleiding door de maatschappelijk werker van mensen met woonproblemen tot het zoeken naar een degelijke en betaalbare woning (sociale huisvesting, tijdelijke doorgangswoning, sociaal verhuurkantoor, privé,...).

Om het maatschappelijk recht op huisvesting te garanderen, hanteert het OCMW volgende middelen:

- **toekenning van een huurtoelage:**

Door de stijgende huurprijzen, wordt het aandeel van de huur binnen het beschikbaar budget te groot, waardoor vaak financiële problemen optreden. Vaak willen mensen dit oplossen door een woning te huren die in zeer slechte staat is en waarbij het menswaardig wonen in het gedrang komt. Omdat de leefomgeving van mensen zeer belangrijk is en slechte of geen huisvesting vaak leidt tot bestaansonzekerheid, komen hierdoor ook andere aspecten van welzijn in het gedrang. Het OCMW wil mensen de garantie bieden op menswaardig wonen door het toekennen van een huurtoelage, waardoor het financieel mogelijk wordt om een woning te huren (al is de toelage vaak nog ontoereikend om een woning in goede staat te huren). In 2013 zal dan ook prioritair de verwarmingstoelage en de huurtoelage worden herbekeken aangezien de maatschappelijk werkers signaleren dat de verwarmings- en huurkosten op dit moment een grote bedreiging vormen om binnen het beschikbare budget voldoende over te houden om een menswaardig leven te leiden. De evaluatie zal tevens rekening houden met de Europese armoedegrens en het instrument voor de berekening van de aanvullende steun dat werd ontwikkeld door de VVSG.

- **toekenning van een huurwaarborg:**

Het nieuwe art. 10 van de Woninghuurwet, dat huurders de mogelijkheid geeft om rechtstreeks aan de bank een bankwaarborg te vragen voor het verlenen van de huurwaarborg, blijft voor toepassingsproblemen zorgen. De banken voeren een actief ontradringsbeleid hetzij door mensen te weigeren omwille van onwettige redenen, hetzij door zeer hoge kosten aan te rekenen. De huurders komen met deze negatieve ervaring vaak bij het OCMW terecht. Aangezien het in de praktijk vaak nog niet lukt om art. 10 van de Woninghuurwet toe te passen om de hierboven gestelde redenen, wil het OCMW deze mogelijkheid blijven bieden door het toekennen van een huurwaarborg aan de mensen die een negatief antwoord kregen bij de bank. Het OCMW wil hier in de eerste plaats werken via een juridisch juist en eerlijk systeem voor huurder en verhuurder en kiest de huurwaarborg te verlenen in de vorm van een geblokkeerde rekening voor huurwaarborgen. De realiteit wijst echter uit dat de private markt hier niet steeds voor open staat en mensen hierdoor het aanbod missen. Het OCMW wil hier dan ook flexibel mee omgaan wanneer alle andere mogelijkheden geen oplossing bieden en het probleem rond huisvesting onoplosbaar wordt.

Aangezien de huurprijzen voor de doorgangswoningen zeer laag waren, was de overgang naar een woning op de reguliere huurmarkt zeer moeilijk en waren mensen niet snel te motiveren om de overstap naar een andere woning te maken. Om deze redenen besliste het OCMW in 2012 om een aantal maatregelen te nemen om deze negatieve effecten te verminderen. Volgende maatregelen worden met ingang van 01-01-2013 ingevoerd :

- het verhogen van de huurprijzen van de doorgangswoningen;
- het verhogen van de tussenkomst voor elektriciteit, gas en water met hieraan verbonden een betere sensibilisering door de maatschappelijk werker;
- het maandelijks verhogen van de huurprijs als mensen langer dan drie maanden in een doorgangswoning blijven;
- het verhogen van de spaarbijdrage in functie van de huurwaarborg voor een woning op de private huurmarkt.

Door de steeds grotere vraag naar betaalbare huisvesting en crisisopvang van inwoners van Kalmthout investeert het OCMW in een coördinator voor de dienst huisvesting. Sinds 2007 werd

het OCMW lid van het sociaal verhuurkantoor (SVK) De Voorkempen. Door deze samenwerking werd het aantal woonegelegenheden voor sociale verhuring reeds aanzienlijk uitgebreid.

De dienst huisvesting neemt volgende taken op:

- Het beheren van de eigen woningen en woningen van de gemeente (crisiswoningen, woningen toegewezen asielzoekers).
- Het samenwerken met het sociaal verhuurkantoor De Voorkempen in het kader van het sociaal verhuren.
- Deelnemen aan en/of opstarten van overlegstructuren tussen de verschillende partners binnen de sociale huisvesting (gemeentebestuur, sociale huisvestingsmaatschappij, SVK, lokaal sociaal beleid,...). Zo werd de dienst huisvesting als partner mee opgenomen binnen het lokaal woonoverleg.
- Het uitwerken van woonbegeleiding naar de huurders, wel of niet in samenwerking met andere diensten.
- Het adviseren van het beleid op vlak van hulpverlening rond huisvesting binnen de gemeente.
- Het verlenen van advies aan cliënten betreffende problemen in verband met huisvesting.
- Het begeleiden van cliënten die op zoek zijn naar betaalbare huisvesting en over een beperkt inkomen beschikken.
- Het begeleiden van cliënten voor de aanvraag van een huursubsidie en/of installatiepremie.

In 2011 heeft het OCMW in samenwerking met de sociale huisvestingsmaatschappij 'De Ideale Woning' een eerste project gerealiseerd waarbij vier seniorenwoningen en tien gezinswoningen werden gebouwd. Het OCMW heeft binnen dit project 2 woningen in eigen beheer die worden aangewend voor crisishuisvesting. Verder werd in 2012 de renovatie van een crisiswoning uitgevoerd in samenwerking met de gemeente waarbij een groot gedeelte van de kosten wordt gefinancierd door de Nationale Loterij. In 2013 zal op dezelfde basis en eveneens met financiële ondersteuning van de Nationale Loterij een andere doorgangswoning worden gerenoveerd. Door deze projecten kan het OCMW nieuwe kwaliteitsvolle crisiswoningen aanbieden voor mensen die door onverwachte omstandigheden dakloos zijn geworden.

Bij de uitbouw van de sociale huisvesting zal het OCMW vooral een groter aantal woningen nastreven binnen de samenwerking met het sociaal verhuurkantoor De Voorkempen. Het OCMW zal in eigen verhuur zich in de eerste plaats richten tot crisisopvang. Onderhoudswerken aan de woningen in eigen beheer gebeuren door de technische dienst van de gemeente. Hiervoor dient nog een beheersovereenkomst OCMW-gemeente (integratie technische diensten in gemeentediensten) te worden afgesloten. De maatschappelijk werker zal de huurder begeleiden door het geven van verstaanbare informatie over de rechten en plichten van huurders, het aanvragen van een huurwoning bij de sociale verhuurkantoren en de sociale huisvestingsmaatschappijen, het onderhoud van de woning, de organisatie van het huishouden,... De nadruk zal tevens worden gelegd op de begeleiding van de bewoners naar een eigen verantwoordelijkheid wat het onderhoud van de woning en het betalen van huur betreft. Er zal gewerkt worden naar een duidelijk inzicht van de bewoner in de rechten en plichten van een huurder en dit als begeleidingsproces naar de toekomstige situatie van betrokkene wanneer hij/zij later een privéwoning of sociale woning huurt.

Alle acties die gericht zijn naar een menswaardige huisvesting, begeleiding van huurders, coördineren van huisvestingsinitiatieven,... moeten leiden naar 'één woonwinkel' waarbij alle bruikbare informatie en ondersteuning kan gegeven worden. Woonwinkels willen de woonsituatie van de bewoner concreet verbeteren. Ze sensibiliseren, informeren, adviseren, begeleiden en verwijzen mensen met vragen of moeilijkheden over kwalitatief wonen. Woonwinkels werken lokaal of intergemeentelijk. Ze streven naar een zo laag mogelijke drempel, werken 'op maat' van de mensen, met bijzondere aandacht voor zwakkere groepen op de woonmarkt. Om deze zwakkere groepen te kunnen bereiken is het OCMW als partner dan ook zeer belangrijk. De sterkte van de woonwinkels ligt bij de specifieke methodiek die ze hanteren. Deze methodiek slaat op opentrekken van de vraag, werken op maat van de bewoner en geïntegreerd werken. Woonwinkels stellen zich verder ook op als een actieve partner in het woonbeleid.

De gemeente Kalmthout is ook toegetreden tot de interlokale vereniging Lokaal Woonbeleid Noord (IVLW Noord). IVLW Noord werkt vooral beleidsondersteunend. In het kader van de acties van IVLW Noord is een woonbeleidsplan, gekoppeld aan het lokaal sociaal beleidsplan, een belangrijk en waardevol beleidsinstrument voor het realiseren van de sociale doelstellingen op

vlak van huisvesting. Het OCMW werkte actief mee aan de opmaak van het woonbeleidsplan 2012-2013.

Het OCMW wenst in 2013 tevens concrete doelstellingen te bepalen voor de acties die dienen te worden ondernomen op het vlak van huisvesting voor maatschappelijk kwetsbare ouderen aangezien zij vaak niet terecht kunnen in het bestaande aanbod van serviceflats.

Op 10 maart 2006 werd het Fonds ter Reductie van de Globale Energiekost (FRGE) opgericht. Het Fonds verstrekt goedkope leningen, bestemd voor structurele energiebesparende maatregelen, aan particulieren. Dit gebeurt door lokale entiteiten die zijn opgericht door steden en gemeenten, in overleg met het OCMW. De sociaal zwaksten vormen voor het Fonds een bijzondere doelgroep. IGEAN dienstverlening kreeg recent een erkenning. Een opsteker, want tot vorige maand werden geen nieuwe erkenningen van lokale entiteiten meer uitgereikt. De inwoners van 21 deelnemende gemeenten waaronder Kalmthout kunnen voor hun energiebesparende investeringen hierdoor vanaf januari 2013 een goedkope of renteloze lening krijgen. Voor het eerste werkjaar 2013 is een totaal leningsbedrag van 2 miljoen euro beschikbaar.

Voorwaarden voor de lening:

- De lening bedraagt minimum € 1.250 en maximum € 10.000. Zij moet terugbetaald worden op maximum 5 jaar. Er wordt geen dossierkost of wederbeleggingsvergoeding aangerekend.
- De vaste intrestvoet bedraagt 2%. Voor sommige minder goedgevoerde groepen is zelfs een renteloze lening mogelijk. Samen met het OCMW wordt gekeken of iemand hiervoor in aanmerking komt.
- De lening kan worden aangegaan door eigenaars en huurders.
- Het geleende bedrag moet volledig worden besteed aan energiebesparende werken, zoals het plaatsen van isolatie, hoogrendementsbeglazing, condenserende CV-ketel, warmteregeling of een zonneboiler.
- De lening kan worden gecombineerd met andere premies en steunmaatregelen.

In 2013 zullen de maatschappelijk werkers worden opgeleid om rechthebbenden behorende tot de minder goedgevoerde doelgroepen bij te staan om dergelijke leningen aan te vragen.

### 5.1.1.8. Hulpverlening gezondheidszorg.

Het OCMW garandeert het recht op preventieve en curatieve gezondheidszorg.
--

Wie arm is loopt een groter risico om ziek te worden. Gezondheidsproblemen staan in nauw verband met andere vormen van sociale uitsluiting. Belangrijke partner om deze gezondheidszorg te garanderen is het LOGO (lokaal gezondheidsoverleg) dat onder andere als taak heeft gezondheidsproblemen te verminderen en te voorkomen. Het OCMW wenst de samenwerking met LOGO verder uit te bouwen. Een andere belangrijke partner is de Welzijnsraad van de gemeente waarin het OCMW is vertegenwoordigd. Het OCMW zal de komende jaren werken aan een nauwere samenwerking met LOGO en de Welzijnsraad. De samenwerkingsmogelijkheden zoals voorzien in het woon-zorgdecreet die verder aan bod komen binnen het onderdeel thuiszorg worden door het OCMW eveneens als belangrijke instrumenten beschouwd om de gezondheidszorg en de thuiszorg op elkaar af te stemmen. De welzijnscoördinator heeft hierin een belangrijke rol om de samenwerking verder gestalte geven.

Op 01-01-2010 verviel de regelgeving van de SIT's (samenwerkingsinitiatieven thuiszorg) en werd deze vervangen door de SEL-werking zoals definitief goedgekeurd door de Vlaamse Regering op 19-12-2008 in het besluit betreffende de samenwerkingsinitiatieven eerstelijnsgezondheidszorg (SEL's). Dit uitvoeringsbesluit zorgt voor de concrete uitwerking van de SEL's. Het werkgebied van de SEL's is gebaseerd op het zorgregiodecreet. In principe komt het werkgebied van de SEL's overeen met het gebied regionale stad. Op het niveau van een kleine stad kan een afdeling van een SEL worden opgericht. Het SEL krijgt een hele reeks van opdrachten zoals het opstellen van een sociale kaart, het sluiten van samenwerkingsovereenkomsten met de ziekenhuizen en de voorzieningen uit de ouderenzorg, de ondersteuning bij de invoering van multidisciplinaire zorgtrajecten, het aanreiken en promoten van het elektronisch zorgenplan, het organiseren van multidisciplinaire vormingen, het toezicht houden op de organisatie van het multidisciplinair overleg en het faciliteren van het multidisciplinair overleg en indien gewenst toeleiden naar een regionaal dienstencentrum, een sociale dienst van een OCMW of naar een andere zorgaanbieder die bereid is de organisatie van het multidisciplinair overleg op zich te nemen. Het SEL kan ook zelf het multidisciplinair overleg op zich nemen als het regionaal dienstencentrum, het OCMW of een andere zorgaanbieder het nalaten de organisatie op zich te nemen binnen een termijn van een maand na de aanvraag tot overleg. De SEL's krijgen als taak het lokaal bestuur te adviseren bij de opmaak van het onderdeel eerste lijn van hun lokaal sociaal beleidsplan. De subsidiëring per zorgplan verdwijnt van het toneel. Elke SEL ontvangt een subsidie van € 60.000 per werkingsjaar, vermeerderd met € 0,20 per inwoner van het werkgebied van een SEL. In het besluit staat geen vergoeding ingeschreven voor de organisatie van het multidisciplinair overleg. Hiervoor zullen afspraken moeten gemaakt worden binnen het SEL. Na moeizame onderhandelingen is de oprichting van een SEL Amberes (regio Antwerpen: oude SIT Mortsel en SIT aan de Stroom en de regio Schilde-Brasschaat) volledig rond. Het OCMW had KINA gemandateerd om de belangen van het OCMW te verdedigen binnen de oprichtingsfase van het SEL. In 2011 werd de nodige aandacht besteed aan de concrete invulling van de werking van het SEL. In 2012 werd voor onze zorgregio een halftijds coördinator aangeworven om de SEL-werking verder uit te bouwen en de actoren te sensibiliseren. Voor de zorgregio Brasschaat werd afgesproken dat OCMW Brasschaat hierbij zal optreden als juridische werkgever. Nu de coördinator in dienst is, wordt er gezocht naar een goede manier van samenwerken waarbij de diensten van het OCMW beroep kunnen doen op het SEL voor ondersteuning bij de zorgtrajecten en het organiseren van opleiding. In 2013 zal hierbij gestreeft worden naar een hechte samenwerking met de thuisdiensten en het lokaal dienstencentrum.

Het OCMW wil verder instaan voor het recht op medische en paramedische verzorging. Vaak hebben mensen om financiële redenen niet de mogelijkheid om goede medische en paramedische zorg te krijgen. De sociale dienst zorgt dat mensen in orde blijven met de ziekteverzekering en helpt bij het openen van rechten op gezondheidsvoorzieningen en financiële tussenkomsten. Zowel vanuit de sociale dienst als vanuit de thuisdiensten wordt er meer en meer ondersteuning geboden bij het invullen van documenten voor het verkrijgen van financiële tussenkomsten die in verband staan met de gezondheid en zelfredzaamheid van de cliënten (tegemoetkoming hulp aan bejaarden, zorgverzekering, uitkering gehandicapten,...).

Het OCMW wil financiële hulp verlenen aan mensen die zelf geen gezondheidszorgen kunnen betalen door het toekennen van een tussenkomst in medische, paramedische en farmaceutische kosten.

Het OCMW verleent een tussenkomst in de plaatsingskosten van bejaarde mensen in een rust- en verzorgingstehuis wanneer deze mensen behoeftig zijn en niet zelf kunnen instaan voor deze kosten. Het OCMW verleent eveneens zakgeld om het recht op een menswaardig bestaan te garanderen. Wanneer er kinderen zijn, zal het OCMW onderzoeken of zij onderhoudsplichtig zijn en kunnen bijdragen in de kosten die het OCMW maakt voor deze plaatsing. Met de Programmawet (dd. 9.7.2004, B.S. 15.7.2004) is er een einde gekomen aan de discussie omtrent de rusthuiskosten die door het OCMW kunnen worden teruggevorderd van onderhoudsplichtige kinderen. Het principe blijft dat het OCMW verplicht terugvordert van de kinderen tenzij het in een individueel geval en omwille van billijkheidsredenen beslist dit niet te doen. Sinds deze Programmawet heeft het OCMW echter de wettelijke mogelijkheid om in het algemeen, dus voor alle bejaarden waarvoor het financieel tussenkomt, te beslissen dat niet meer wordt teruggevorderd op de kinderen. Het kan dit wel enkel mits goedkeuring van het gemeentebestuur. Let wel, zo'n akkoord is algemeen en sluit dus uit dat men toch nog zou gaan terugvorderen wanneer men geconfronteerd wordt met zeer goeode kinderen. Het OCMW van Kalmthout heeft ervoor gekozen niet over te gaan tot de algemene afschaffing van de terugvordering van onderhoudsplichtigen, zodat men kan afwijken van de verplichting in behartenswaardige gevallen, maar ook een bijdrage kan vragen wanneer financieel haalbaar. Wat die bijdrage betreft, is er een éénvormige terugvorderingsschaal ingevoerd die gebaseerd is op de terugvorderingsschaal die geldt voor de terugvordering van leefloon.

In 2011 heeft het OCMW het beheer van de systeem-I rekeningen (beheer van tegoeden van rusthuisbewoners) van rusthuisbewoners die ten laste van het OCMW zijn opgenomen volledig op zich genomen, wat een grote opdracht is voor de financiële dienst. De personeelsaudit hield reeds rekening met deze bijkomende opdracht en voorziet dan ook een bijkomend personeelslid. Gezien de fasering van de personeelsaudit is tijdens 2011-2012 deze taak aan een bestaande functie gekoppeld en zal in 2013 worden overgegaan tot de aanwerving van een halftijdse boekhouder ter versterking van de financiële dienst.

Het OCMW wenst te blijven optreden als gemachtigd indicatiesteller binnen de zorgverzekering en helpt mensen met het indienen van een aanvraag tot tegemoetkoming in het kader van de zorgverzekering. Verder streeft het OCMW ernaar om mensen volledig te informeren over de tegemoetkomingen waarop ze recht hebben en zal bij een indicatiestelling advies worden gegeven of worden geholpen om deze premies aan te vragen.

### 5.1.1.9. Juridische hulpverlening.

Het OCMW biedt kosteloos juridisch advies.
--

Het OCMW beschouwt het als één van haar kernopdrachten om elke inwoner toegang te geven tot zo veel mogelijke juridische informatie in de vorm van sociale rechtshulp. Mensen met problemen komen vaak in een ingewikkeld juridisch kluwen terecht. Het recht op juridische bijstand is vaak een dure zaak. Om recht niet enkel een zaak te maken van de gegoede mensen, biedt het OCMW kosteloos juridisch advies aan. Het OCMW beperkt zich in eerste instantie tot eerstelijnsbijstand (= een eerste oriënterend juridisch advies) en verwijst indien nodig door naar een gespecialiseerde instantie of een raadsman, al dan niet pro deo aangeduid. Sociale rechtshulp onderscheidt zich van de traditionele rechtshulp, zoals verleend door advocaten, georganiseerd door de Commissie van voor Juridische Bijstand, omwille van de sociale en ruimere invalshoek. Het OCMW wil deze hulpverlening kosteloos aanbieden en richt zich tot elke inwoner van de gemeente. Het OCMW gaat ervan uit dat deze vorm van hulpverlening drempelverlagend kan werken.

Vermits de Raad voor Maatschappelijk Welzijn aldus graag de klemtoon legt op het sociale aspect van de juridische hulp die wordt aangeboden werd binnen het OCMW gekozen de sociale rechtshulp aan te bieden volgens het stafmodel, waarbij het OCMW, via een jurist die het in dienst heeft, rechtshulp verleent aan cliënten die zich daarvoor tot de dienst wenden. Deze werkwijze zorgt ervoor dat elk advies wordt gegeven door iemand die op de hoogte is van sociale dienstverlening en die gericht kan doorverwijzen of desgevallend het gehele dossier mee van dichtbij kan opvolgen. Deze manier van werken verhoogt de kwaliteit van de dienstverlening en zorgt voor een grote flexibiliteit (dringende vragen, huisbezoeken bij mensen die minder mobiel zijn, beschikbaarheid aanpassen aan de werkuren van de hulpvrager, grote telefonische bereikbaarheid, continuïteit,...) wat het cliënteel rechtstreeks ten goede komt. De regelmatige aanwezigheid van de jurist op het OCMW maakt dat maatschappelijk werkers onmiddellijk bij een intake de jurist kunnen raadplegen bij problemen van juridische aard. Anderzijds kunnen specifieke juridische vragen op een vlotte en flexibele manier ruimer gekaderd worden en indien nodig onmiddellijk opgevolgd worden door maatschappelijk werkers. Tenslotte geeft de interne jurist tevens juridische adviezen in het belang van de algemene werking van het OCMW op verzoek van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn en/of het Bijzonder Comité Sociale Dienst en/of Vast Bureau.

De juridische hulpverlening wordt geboden op afspraak en tijdens vrije consultatie-uren tijdens de dag en 's avonds, hetgeen de kwaliteit en bereikbaarheid van de dienstverlening ten goede komt en tevens drempelverlagend werkt.

Het OCMW is van mening dat een degelijk onderbouwde dienst voor sociale rechtshulp een belangrijke bouwsteen moet zijn binnen haar toekomstige sociaal huis. In 2013 wordt verder ingezet op het beter bekendmaken van deze dienstverlening bij de bevolking.



#### **5.1.1.10. Psychosociale begeleiding.**

Het OCMW biedt psychosociale hulpverlening en verwijst door wanneer een specifieke deskundigheid nodig is binnen de hulpverlening.
--

Het OCMW benadrukt dat maatschappelijke dienstverlening niet enkel bestaat uit financiële of materiële hulp. Het is belangrijk binnen de dienstverlening psychosociale hulp of begeleiding aan te bieden. De maatschappelijk werker heeft binnen elke hulpvraag oog voor deze aspecten en hanteert hiervoor de empowerment- en maatzorgprincipes.

Het OCMW kan binnen deze begeleiding niet alle expertise, kennis en scholing zelf bieden, maar zorgt voor een goede doorverwijzing naar deskundigen of organisaties en opvolging van het verdere verloop van de begeleiding en de coördinatie van de hulpverlening (zie ook punt 5.1.1.3.).

Het OCMW benadrukt dat dit een zeer arbeidsintensieve vorm van hulpverlening is en vindt het zeer belangrijk dat hiervoor de nodige werktijd wordt voorzien.

## 5.1.2. Dienst voor onthaalouders

Het OCMW biedt kinderopvang bij onthaalouders thuis via een erkende dienst voor onthaalouders. Deze opvang staat open voor alle kinderen vóór ze naar de basisschool gaan. Er is eveneens buitenschoolse opvang voor kinderen in de basisschool. Sporadisch biedt de dienst weekend- en nachtopvang.

Het OCMW stelt de belangen van het kind centraal in de werking en wil kinderen die opgevangen worden binnen de dienst stimuleren om op hun eigen wijze en tempo te ontwikkelen tot weerbare, zelfstandige en sociale mensen. Uitgangspunt hierbij is dat elk kind uniek is en dat er rekening dient te worden gehouden met de aanleg en het ontwikkelingsproces dat elk kind doormaakt.

De werking van de dienst voor onthaalouders wordt in grote mate bepaald door de regelgeving en de initiatieven die Kind en Gezin in het kader van de kinderopvang in Vlaanderen onderneemt. De initiatieven die het OCMW neemt kaderen binnen dit beleid. Als organiserend lokaal bestuur kunnen we dit beleid specifiek invullen voor de Kalmthoutse bevolking.

Het lokaal bestuur heeft een taak inzake de lokale regie van de kinderopvang in samenspraak met Kind en Gezin. Het lokaal bestuur werkt een lokaal beleid kinderopvang uit aan de hand van een lokaal beleidsplan kinderopvang (opgenomen in het lokaal sociaal beleidsplan), start het Lokaal Overleg Kinderopvang (LOK -gemeentelijke adviesraad) op en laat zich door het Lokaal Overleg adviseren. Het lokaal bestuur informeert lokale actoren en gebruikers over het lokaal beleid kinderopvang, het totale opvangaanbod in de gemeente en informeert en adviseert de Vlaamse overheid met betrekking tot de uitbouw van opvangvoorzieningen (op eigen initiatief, op vraag van het Lokaal Overleg Kinderopvang of op vraag van Kind & Gezin). Meer en meer zal het OCMW een actieve rol spelen in de coördinatie hiervan en als deskundige op het vlak van kinderopvang, sociaal beleid, kansengroepen,... de gemeente bijstaan bij de uitbouw van een lokaal beleid. In 2011 werd het lokaal overleg opvoedingsondersteuning opgericht waarbinnen de dienst als deskundige inzake opvoedingsondersteuning is vertegenwoordigd. Doordat de welzijnscoördinator eveneens secretaris is van het lokaal overleg kinderopvang en het lokaal overleg opvoedingsondersteuning, kan deze coördinatie optimaal worden ingevuld.

Wat specifiek de dienst voor onthaalouders betreft stelt het bestuur het voldoen aan de erkenningsnormen van Kind en Gezin als prioritair en stelt dat de werking van de dienst enkel kan evolueren binnen het kader dat door Kind en Gezin werd opgelegd. De dienst zal binnen dit kader de nodige dynamiek tonen en gebruikt het kwaliteitsbeleid om de werking verder uit te bouwen en te verbeteren op een kwaliteitsvolle wijze die door iedereen wordt gegarandeerd. Om te kunnen voldoen aan de erkenningsnormen is buiten de inzet van de maatschappelijk werkers het volwaardig invullen van een deeltijds administratieve ondersteuning noodzakelijk. Door de taak van balieverantwoordelijke te delen tussen verschillende administratieve medewerkers, kwam er voor de administratief medewerker van de dienst voor onthaalouders meer tijd vrij om de dienst te ondersteunen.

Het OCMW stelt twee doelgroepen centraal en wil dat deze doelgroepen maximaal gebruik kunnen maken van de kinderopvang die de dienst aanbiedt.

In de eerste plaats zijn dit de gezinnen met lage inkomens. Doordat de dienst opvanggezinnen ingebed is in de sociale diensten van een OCMW, is hier reeds jaren meer aandacht voor. Overleg tussen de verschillende diensten maakt dat deze mensen niet worden uitgesloten wat het recht op kinderopvang betreft en er rekening kan worden gehouden met de specifieke behoeften en situatie.

In de tweede plaats stelt de dienst éénoudergezinnen centraal. Hiervoor zijn volgende redenen:

- Eénoudergezinnen hebben een grotere kans om in de werkloosheidsval vast te zitten.
- Veruit de meeste alleenstaande ouders zijn vrouw. In België heeft amper de helft van de alleenstaande moeders een betaalde baan, vaak in een ploegensysteem. Het is een groep die globaal gezien socio-economisch zwakker staat: zij zijn vooral te vinden in de onderste helft van de inkomensverdeling en hebben een hoger risico op financiële armoede.
- Eénoudergezinnen hebben een hogere behoefte aan formele kinderopvang, ze hebben vaker een kleiner sociaal netwerk.

Door het toetreden tot een samenwerkingsverband tussen de diverse diensten voor onthaalouders in de provincie Antwerpen, dat werd uitgewerkt en wordt opgevolgd binnen de Vereniging voor Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG), is een eerste stap gezet tot de uitbouw van een gestructureerde regionale samenwerking tussen de diensten voor onthaalouders.

Meer en meer is de dienst het aanspreekpunt van jonge ouders die kinderopvang zoeken binnen de gemeente. Waar de klant vroeger reeds de keuze gemaakt had om bij de dienst een onthaalouder te zoeken, komen nu nieuwe inwoners, jonge grootouders,... bij de dienst informeren naar de verschillende mogelijkheden van kinderopvang in Kalmthout en in de regio.

De meerderheid van de kinderen wordt (op atypische uren) opgevangen door het informele netwerk (grootouders en familie cfr. seniorenbehoefteonderzoek en behoeftenonderzoek kinderopvang). Het OCMW wil in geen enkel geval de opvang binnen het informele netwerk overnemen. Het OCMW wil wel onderzoeken hoe deze vorm van opvang verder kan ondersteund worden. Ook deze groep is vragende partij naar georganiseerde flexibele en occasionele opvang. Flexibele kinderopvang is opvang (nodig met het oog op behoud of verwerven van een job) met een bepaalde regelmaat maar op atypische uren, namelijk opvang vóór 7 uur, opvang na 18 uur en/of langdurige opvang van meer dan 11 uur, nachtopvang en opvang in het weekend. Flexibele opvang is nodig voor mensen die werken in een ploegensysteem of tijdens weekenddagen zoals winkelpersoneel, verpleegkundigen, postbodes,...

Occasionele kinderopvang is opvang op een niet-regelmatige manier, op momenten die samenhangen met bepaalde gebeurtenissen of omstandigheden zoals bijvoorbeeld een sollicitatiegesprek, opvangen van kinderen die gewoonlijk via het informele netwerk worden opgevangen, korte draaglastvermindering van het gezin.

Voor alle initiatieven in de kinderopvang geldt steeds dat het belang, de draagkracht en de ontwikkeling van het kind centraal moeten staan. Tot op heden is de vraag naar occasionele en flexibele kinderopvang geïntegreerd geworden binnen de dienst voor opvanggezinnen. De middelen en de mogelijkheden van de dienst zijn echter beperkt. Het OCMW streeft ernaar dat via het lokaal overleg kinderopvang en de mogelijkheden binnen het actieplan flexibele en occasionele opvang, ook deze dienstverlening verder uitgebouwd wordt binnen de gemeente. In de eerste plaats is binnen dit actieplan zeer belangrijk dat er een financiële ondersteuning wordt voorzien voor flexibele opvangprestaties waarvoor de onthaalouders ook worden vergoed.

Kwaliteit van kinderopvang binnen de dienst moet verzekerd blijven: het coachen van de onthaalouders, het aanbieden van vorming en het analyseren van tevredenheidsmetingen zijn blijvende aandachtspunten. Het OCMW wil kenbaar en herkenbaar maken dat de onthaalouders staan voor kwalitatieve opvang. Aan het huis van elke erkende onthaalouder werd een logo bevestigd. Deze dienstverlening van het OCMW wordt hierdoor op ongeveer dertig huizen in de gemeente herkend. Het OCMW wil hiermee ook de veiligheid en de aandacht voor kinderen benadrukken.

De dienst voor onthaalouders streeft ernaar extra opvangplaatsen te realiseren. Het is echter voor de dienst niet evident om bijkomende onthaalouders te vinden om de opvang binnen de gemeente optimaal te realiseren. Het OCMW blijft investeren in wervingscampagnes die moeten zorgen voor nieuwe onthaalouders. Hierbij mag niet worden vergeten dat de intensieve ondersteuning van de aangesloten onthaalouders even belangrijk is om de noodzakelijke plaatsen te kunnen blijven realiseren. Hierbij wordt gezocht naar een goed evenwicht tussen ondersteuning en controle. De dienst voor onthaalouders moet een kwaliteitsvolle opvang garanderen voor alle kinderen. Dit betekent dat de screening van kandidaat-onthaalouders een zeer belangrijke opdracht is. In 2013 zullen de bestaande screeningsmethodieken worden geanalyseerd en waar nodig worden bijgestuurd.

Het OCMW vindt het verder investeren in deze opvangvorm echt noodzakelijk. Tevens benadrukt het OCMW het maatschappelijk belang van de integratie van deze dienst binnen een ruime waaier van sociale diensten.

Voor voorschoolse kinderopvang gelden voorrangregels. We kunnen stellen dat via de dienst onthaalouders van het OCMW kinderen worden opgevangen die mogelijk in een gezin in armoede wonen. Het kan gaan over kinderen die in geldelijke armoede leven maar evengoed zijn het kinderen die geconfronteerd worden met sociale uitsluiting. Om (generatie)armoede tegen te gaan is het van het grootste belang dat gezinnen in armoede in de maatschappij geïntegreerd geraken

en ondersteuning kunnen krijgen op verschillende domeinen. Dit is mogelijk doordat een goede samenwerking tussen verscheidene partners wordt uitgebouwd.

De dienst voor onthaalouders van het OCMW merkt op dat de samenwerking tussen onthaalouders en ouders uit de voorrangsgroepen de laatste tijd vaker mank loopt. Oorzaken zijn meestal een andere kijk op maatschappelijke normen. Een concreet voorbeeld hiervan is dat kinderen 's ochtends weinig hygiënisch aan de onthaalouder worden toevertrouwd. Onthaalouders ervaren dat het kind onfris ruikt, te lang dezelfde (vuile) kleren draagt, een knuffel die niet wordt gewassen,... Het is een moeilijke taak voor onthaalouders om de ouders aan te spreken over het gebrek aan hygiëne voor hun kind. Onthaalouders wensen een goed contact met de ouders zodat, mede hierdoor, de opvang van het kind zo vlot mogelijk verloopt. De communicatie kan bij moeilijke situaties door onthaalouders of hun dienstverantwoordelijken worden opgenomen doch verloopt regelmatig uiterst moeilijk. Ouders voelen zich, nadat ze een negatieve of persoonlijke boodschap krijgen, snel gekwetst en reageren vervolgens emotioneel. Conflicten resulteren meestal in het stopzetten van de opvang door ouder of onthaalouder. Indien het kind bij een nieuwe onthaalouder terecht kan, merkt men vaak eenzelfde patroon op: op een gegeven moment wordt de opvang door één van de partijen stopgezet. Het shoppen van de ene naar de andere opvangvoorziening draagt bij tot weinig stabiliteit voor het jonge kind. De kringloop van de armoede is vaak reeds merkbaar, nl. het kind groeit mogelijk op in een gezin in (eventuele) financiële armoede door slechte tewerkstellingskansen voor de ouders, leeft in een ongezonde huisvesting, kent moeilijke thuissituaties en allerlei maatschappelijke moeilijkheden. De samenhangende problemen versterken elkaar en generatiearmoede is hierdoor niet ver weg.

Om de sociale uitsluiting te helpen voorkomen dient in een voldoende ruim kader te worden gewerkt. Zo wil het OCMW van Kalmthout een samenwerking opzetten tussen enkele organisaties die voldoende expertise hebben in het bieden van ondersteuning aan gezinnen in armoede. Het OCMW van Kalmthout heeft reeds jarenlang ervaring op het vlak van maatschappelijke dienstverlening voor kansarmen.

Graag wordt samengewerkt met de volgende organisaties:

- Kind en Gezin Kalmthout: een sociaal-verpleegkundige heeft vanaf de eerste levensmaanden contact met de ouders en hun kind. Detectie van (kans)arme gezinnen kan hier eventueel reeds plaatsvinden.
- Open School te Kapellen is een opleidingsverstrekker voor personen met een lagere opleiding. Basiseducatie wordt aangeboden zodat maatschappelijk functioneren mogelijk is. Open School is in de mogelijkheid om begeleiding te bieden op het vlak van opvoedingsondersteuning voor (kans)arme ouders.
- Diensten- en begeleidingscentrum Openlucht opvoeding vzw Brasschaat (OLO coördineert de opvoedingswinkel van Brasschaat, in samenwerking met het Centrum voor Algemeen Welzijnswerk (CAW) De Terp.
- De gemeente Kalmthout is voorzien van een opvoedingspunt, een lokale dienstverlening die gecoördineerd wordt vanuit de opvoedingswinkel. De organisaties OLO en CAW De Terp kunnen partner zijn in het initiatief vanuit het OCMW. Het opvoedingspunt wenst ouders uit (kans)arme groepen te bereiken.
- Welzijnsschakels gaat met lokale vrijwilligersgroepen de strijd aan tegen armoede en sociale uitsluiting. Zij organiseren ontmoetingen met mensen in armoede, ondersteunen gezinnen,...
- De Gezinsbond (een organisatie die de belangen van de gezinnen verdedigt) komt op voor een meer kind- en gezinsvriendelijke samenleving. Het OCMW van Kalmthout heeft reeds een goede samenwerking met de Gezinsbond (vb. het gezamenlijk organiseren van een sinterklaasactie voor de kinderen van cliënten van het OCMW).

De dienst onthaalouders van het OCMW wil de handen in elkaar slaan met de verscheidene lokale organisaties met als doel een breder draagvlak te creëren en een werking uit te bouwen waar Kalmthoutse (kans)arme ouders met één of meer jonge kinderen (tot 3 jaar) ondersteund en begeleid kunnen worden. De motivatie hiervoor is dat (kans)arme gezinnen een goede start voor hun jonge kind kunnen verzekeren en zowel inclusie als integratie mogelijk is.

Om de hierboven gestelde doelstellingen te realiseren heeft het OCMW een subsidieaanvraag ingediend voor een lokaal project kinderarmoede bij het Departement Welzijn, Volksgezondheid en Gezin voor 2012. Helaas werd het project niet geselecteerd. Het OCMW zal in 2013 onderzoeken hoe deze acties verder kunnen worden gerealiseerd zonder bijkomende financiële

ondersteuning. Noodzakelijk zal zijn om het project in verschillende fasen uit te voeren. In 2013 zal deze fasering verder worden uitgewerkt.

Sinds kort werd het huisvuilsysteem in Kalmthout aangepast en werd er overgeschakeld naar een diftar-systeem<sup>2</sup> met weging. Deze omschakeling heeft er voor gezorgd dat de restfractie door het luierafval bij jonge gezinnen enerzijds en bij gezinnen met specifieke medische noden een duurder fractie is geworden. Om tegemoet te komen aan deze eventuele meerkost werd er een reglement opgesteld waarbij aan deze specifieke doelgroepen een vergoeding zal worden betaald. Naar aanleiding hiervan besliste de Raad voor Maatschappelijk Welzijn tot het aanrekenen van een toeslag aan de ouders van de kinderen tot en met drie jaar die worden opgevangen door de onthaalouders voor de extra kosten die de onthaalouders hebben voor de afvalverwerking van luiers. Dit systeem werd ingevoerd vanaf 01-04-2011.

---

<sup>2</sup> een geautomatiseerd afvalregistratiesysteem

### 5.1.3. Dienst schuldbemiddeling

Het OCMW biedt hulp aan mensen die problemen hebben bij het beheren van hun budget en/of mensen die schulden hebben opgebouwd.

Steeds meer mensen kunnen hun budget moeilijk of niet zelf beheren en/of hebben schulden opgebouwd. Het OCMW beschouwt het als één van haar kerntaken om budgetbeheer en -begeleiding aan te bieden. Het OCMW vindt het noodzakelijk deze mensen te helpen bij het beheren van het budget, het vermijden van de opbouw van schulden en het afbetalen van bestaande schulden. Het OCMW tracht hierbij steeds een evenwicht te vinden tussen het recht op een menswaardig bestaan van de hulpvrager en de belangen van eventuele schuldeisers.

Het OCMW vindt het essentieel en juridisch noodzakelijk deze hulp aan te bieden vanuit een erkende dienst voor schuldbemiddeling waarbinnen intensief wordt samengewerkt tussen de maatschappelijk werkers en de jurist (tandemformule). Dit met het oog op de combinatie van sociaal-agogische deskundigheid en juridische expertise.

Naar aanleiding van de stijgende vraag, de aanhoudende wachtlijst en de complexiteit van dossiers werd inmiddels voorzien in de uitbreiding van de functie van jurist (van 50% VTE tewerkstelling naar 70% VTE tewerkstelling waarvan 10% voor de juridische hulpverlening en 10% voor de collectieve schuldbemiddeling).

Nu de dienst schuldbemiddeling reeds enkele jaren operationeel is, blijkt de scheiding binnen één dossier tussen de hulpverlening vanuit de sociale dienst en de hulpverlening vanuit de dienst schuldbemiddeling vaak een kunstmatige scheiding te zijn die moeilijk werkbaar is. Wanneer een dossier wordt opgevolgd door de dienst schuldbemiddeling kan het luik dat normaal binnen het werkveld valt van de sociale dienst niet eenvoudigweg losgekoppeld worden van de schuldenproblematiek. In de praktijk resulteert zulks meestal in de oplossing dat het dossier vooral door de maatschappelijk werkers van de dienst schuldbemiddeling wordt opgevolgd en enkel nog voor leefloon en financiële steun door de sociale dienst wordt opgenomen.

Het OCMW opteert voor continuïteit en bereikbaarheid en benadrukt het belang van één aanspreekpersoon. De personeelsaudit adviseert een integratie van de sociale dienst (sensu stricto), arbeidstrajectbegeleiding, huisvestingsdienst, juridische dienst (algemeen juridisch advies) en dienst schuldbemiddeling binnen één dienst o.l.v. één diensthoofd (hoofdmaatschappelijk werker) wat het overleg dient te bevorderen m.b.t. gemeenschappelijke dossiers en garanties biedt om de hulpverlening gecoördineerd te laten verlopen. De implementatie van deze herstructurering wordt als prioritair beschouwd binnen de maatregelen in het kader van de personeelsaudit. In 2013 wordt dan ook ingezet op een nauwere samenwerking tussen de verschillende diensten. Structureel overleg werd reeds opgestart in 2012 onder leiding van de hoofdmaatschappelijk werker.

Verder zal de personeelsbezetting ten opzichte van het aantal dossiers op regelmatige wijze dienen te worden onderzocht aangezien het belangrijk is dat mensen zo snel mogelijk worden verder geholpen en er geen grote wachtlijsten worden opgebouwd. Hoe sneller mensen worden geholpen, hoe meer de verdere opbouw van schulden kan worden vermeden. Ook zal de personeelsbezetting zodanig ingevuld worden dat tevens de lopende dossiers op een kwaliteitsvolle manier kunnen blijven behandeld worden, met niet enkel aandacht voor de financiële situatie van de cliënt maar ook zijn ganse psychosociale-context.

Hoe meer dossiers er worden behandeld en hoe complexer de dossiers worden, hoe groter ook de nood aan een duidelijke structuur en werkwijze van de collega's binnen de dienst schuldbemiddeling. Bovendien wordt op de dienst voor schuldbemiddeling door alle collega's in dezelfde dossiers gewerkt. Vaak zijn ook de betrokken schuldeisers steeds dezelfde (advocaten, ontvangers, energiemaatschappijen, enz). Enkel door uniform te werken kan van deze schuldeisers een professionele benadering verwacht worden en vice versa. Een goed uitgewerkt en nauwkeurig opgevolgd draaiboek voor het verloop van de dossiers op de dienst schuldbemiddeling zou daarom wenselijk zijn. Hieraan zal gewerkt worden de volgende jaren.

Verder erkent de dienst schuldbemiddeling ook de nood om te werken aan nazorg. Nazorg betreft een beperkt aantal contacten of ondersteunende activiteiten na het afsluiten van een begeleiding, op initiatief van de cliënt of van de hulpverlener, in functie van het toetsen van doelstellingen

(eventuele nood aan een nieuw aanbod), het opfrissen van doelstellingen die binnen de begeleiding verworven waren en/of het vermijden van herval. Nazorg is wenselijk, teneinde de toestroom van cliënten te beperken.

De dienst schuldbemiddeling zal de volgende jaren eveneens werken aan zijn preventieve doelstellingen en zal verder zijn rol opnemen binnen diverse externe overlegvergaderingen en beleidsvoorbereidend werk (regionale vergadering maatschappelijk werkers, lid van de commissie juridische bijstand, subcommissie schuldbemiddeling,...). Er dient de nodige tijd worden ingebouwd om acties te ondernemen op het vlak van preventie. De dienst zal hiervoor tevens inspiratie halen uit de reeds bestaande initiatieven binnen andere OCMW's, CAW's,... Een eerste initiatief werd genomen in 2008 door het organiseren van een cursus 'Pleasant en goedkoop feesten' in samenwerking met Open School. Tijdens vijf namiddagen leerden ongeveer 10 cliënten in groep op een creatieve, leuke, ontspannen en ook goedkope manier hoe ze de kerstperiode kunnen invullen. Buiten het werken rond de inhoudelijke aspecten van deze cursus, is dit in de eerste plaats ook een groepsproces dat een sociale meerwaarde kan bieden aan de deelnemers. Verder werd er in samenwerking met de welzijnsraad een artikel geschreven over budgetbeheer voor het gemeentelijk informatieblad.

Voor 2010 werd een toneelstuk georganiseerd 'Target in pocketgame' waarbij thema's als steaming, gokken, schulden en cyberpesten aan bod kwamen. Het stuk werd zeer levendig en op maat van jongeren gebracht door professionele acteurs. Er werd hiervoor samengewerkt met de middelbare scholen. Het OCMW bood aan de middelbare scholen eveneens een samenwerking aan om het thema rond schulden en budgetteren te behandelen binnen het lessenpakket. Dit aanbod werd herhaald in 2011.

In 2011 werd de Cursus 'Rondkomen met je inkomen' georganiseerd in samenwerking met Open School. Rondkomen met een laag inkomen is voor vele cliënten van het OCMW een hele opgave. De cursus bestond uit acht lessen (totaal 20 lessen) telkens op dinsdagavond van 19.30 tot 22.00 uur.

De cursus bood informatie en tips om cliënten te helpen rondkomen met hun inkomen.

Zo werden o.a. volgende items behandeld:

- Hoe kan ik goedkoper winkelen?
- Kan ik anders omspringen met elektriciteit, telefoon en water?
- Waarop kan ik nog bezuinigen?
- Hoe krijg ik een zicht op mijn wekelijkse en maandelijkse uitgaven?
- Hoe kan ik sparen voor iets?
- Wat kan ik doen als ik een factuur niet kan betalen?
- Hoe kan ik reageren en omgaan met aantrekkelijke voorstellen en reclame?
- Hoe kan ik 'neen' leren zeggen?
- Wanneer en hoe kan ik iets opzeggen?
- Wat moet ik weten over kopen op krediet en lenen en wat zijn de gevaren?
- Heb ik recht op bepaalde tegemoetkomingen?
- ...

Wegens het succes van deze cursus, werd deze reeds herhaald in 2012 en zal er getracht worden deze cursus jaarlijks te organiseren indien er voldoende deelnemers kunnen worden gevonden.

Voorts werkte in 2011 de dienst mee aan de lezing 'Jongeren en grenzen stellen'.

Verder is er reeds het engagement uitgesproken om opnieuw rond dit thema samen te werken met de welzijnsraad. Er wordt onderzocht of dit kan gebeuren in het kader van de preventieopdracht van het OCMW en de welzijnsraad.

Het OCMW benadrukt tevens de problematiek van de collectieve schuldenregeling. Het is een blijvende tendens dat een bepaalde categorie van cliënteel naar hun mening onvoldoende geholpen wordt wanneer zij na een beslissing tot collectieve schuldenregeling een advocaat-schuldbemiddelaar krijgen toegewezen. Immers hebben bepaalde gezinnen een grote sociale geladenheid dewelke niet kan opgevangen worden door een advocatenkantoor. Steeds vaker wordt in dat geval een samenwerking opgebouwd met de advocaat-schuldbemiddelaar waarbij binnen de collectieve schuldenregeling budgetbeheer via de dienst schuldbemiddeling wordt opgezet en waarbij alle problemen van sociale aard worden besproken met de maatschappelijk werker van de dienst. Het verleden heeft uitgewezen dat deze manier van werken de enige haalbare is, wil men de collectieve schuldenregeling een kans op slagen geven.

Terzake moet gesteld worden dat enkel de collectieve schuldenregelaar zelf voor zijn aanstelling en werking (mits bepaalde voorwaarden) een vergoeding kan ontvangen. Deze middelen kunnen worden aangewend om de eventueel bijkomende personeelsinvestering voor eigen dossiers collectieve schuldenregeling te bekostigen. Binnen de ingevoerde functie-uitbreiding van de jurist voor de dienst schuldbemiddeling zal deze taak worden opgenomen vanaf januari 2013.



#### 5.1.4. Thuiszorg

Het OCMW stimuleert dat de inwoners van de gemeente zo comfortabel en zo zelfstandig mogelijk thuis in hun vertrouwde omgeving kunnen verblijven, zolang als dit verantwoord mogelijk is, door het aanbieden van verantwoorde, bekwame en respectvolle zorg en ondersteuning.

Binnen de doelstelling van de dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg staat het cliëntsysteem centraal en wordt er gewerkt vanuit een communicatiegerichte, kwalitatieve en innovatieve aanpak.

De dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg levert momenteel volgende diensten: gezins- en bejaardenhulp, schoonmaakhulp, boodschappendienst, karweidienst, minder mobiele centrale, oppasdienst, dienst warme maaltijden. De thuiszorgdiensten staan ook in voor de coördinatie en het op elkaar afstemmen van de verschillende diensten zodat aan elke cliënt zorg op maat kan worden aangeboden.

##### Toegankelijk en laagdrempelig via een persoonlijke aanpak

Blijkbaar willen we allemaal hetzelfde: zo lang mogelijk thuis blijven wonen. Daar waar het leven zich altijd heeft afgespeeld. Op de plek waaraan veel herinneringen verbonden zijn en waar men zich thuis voelt. Wetenschappelijk onderzoek geeft bovendien aan dat hoe langer men kan leven en wonen in een bekende omgeving, hoe beter het fysiek en geestelijk welzijn blijven<sup>3</sup>.

De thuiszorgdiensten bieden volgende diensten aan:

- De dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg heeft gezinszorg, poets hulp en karweihulp.
- De vrijwilligerszorg biedt een boodschappendienst, de mindere mobiele centrale, en de oppasdienst aan. Tevens gebeurt de dispatching van de Handicar op het OCMW.
- Er is een dienst warme maaltijden aan huis.

De thuisdiensten zijn geïntegreerd in één dienst wat de coördinatie van de dienstverlening mogelijk maakt.

Om de hulpverlening af te stemmen waarborgt de dienst inspraak. De dienst ondersteunt met veel waardering de mantelzorger en de vrijwilliger die de thuiszorg helpen mogelijk te maken en geloven dat mensen de kans moeten krijgen om te zorgen voor hun familie en anderen. Samen zorgen betekent goede en duidelijke afspraken maken en zich daar aan houden. Gebruikers van de thuisdiensten moeten zo lang mogelijk deel kunnen nemen aan het maatschappelijk leven, als ze dat willen. Door haar kleinschaligheid wordt de geboden zorg persoonlijk, praktisch en flexibel ingevuld.

Door de volledige integratie van de poetsdienst en de karweidienst in de dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg geldt vanaf 2012 dezelfde regelgeving voor de diverse diensten wat onder andere resulteert in de verplichtingen om een jaarlijks huisbezoek te doen, een zorgprofiel op te maken en te werken met een opgelegde bijdrageberekening.

De Vlaamse regering heeft op 20-07-2012 de nieuwe bijdrageberekening voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg principieel goedgekeurd. Gepland werd dat deze nieuwe bijdrageberekening zou worden ingevoerd met ingang van 01-01-2003. De dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg volgde hiervoor reeds opleiding en bereidde zich voor op de nieuwe invoering van de bijdrageberekening. Er werd een communicatieplan opgesteld. Intussen werd er echter gemeld dat de invoering van de nieuwe bijdrageschaal werd uitgesteld, vermoedelijk tot 01-01-2014. Momenteel is er nog de vraag in hoeverre dit effect gaan hebben op de bestaande individuele tarieven binnen de dienst (verhoging of verlaging) en dus onrechtstreeks ook op de vraag van de cliënten voor hulp.

---

<sup>3</sup> uit "Zo lang mogelijk zelfstandig thuis blijven wonen, hoe doet u dat? Praktische gids" Koning Boudewijnstichting 2011

De Vlaamse Regering keurde op 27 april 2012 het decreet over de Vlaamse Sociale Bescherming goed. Het decreet consolideert de Vlaamse zorgverzekering en maakt werk van twee nieuwe onderdelen van de Vlaamse sociale bescherming waaronder een systeem van maximumfactuur in de thuiszorg. Deze moet ervoor zorgen dat de thuiszorg voor iedereen betaalbaar blijft. Hoe intensiever de zorg die iemand nodig heeft, hoe meer eigen bijdrage hij of zij moet betalen. De maximumfactuur voert een begrenzing in op de eigen bijdragen voor gezinszorg, poetshulp, karwei-hulp, professionele en vrijwillige oppas. Dit maximum aan eigen bijdrage zal afhangen van het inkomen. Om prioriteit te geven aan de zwaarst zorgbehoevenden, wordt het recht op de maximumfactuur in eerste instantie ingevoerd voor de groep die in aanmerking komt voor de zorgverzekering. De hoogte van die grensbedragen moet nog worden bepaald. De maximumfactuur zal zoveel mogelijk worden toegekend zonder aanvraag van de betrokkenen. De zorgkassen en de hulpverleners in de eerstelijnszorg (waaronder de diensten gezinszorg en aanvullende thuiszorg) zullen er mee voor moeten zorgen dat wie in aanmerking komt ook effectief rechten kan opnemen. Zij moeten alle belanghebbenden correct en tijdig informeren en bijstaan. Planning was dat deze maatregelen zouden starten met ingang van 01-01-2013.

De geplande maximumfactuur in de thuiszorg en een verhoging van de tenlasteneming in de zorgverzekering voor de thuisverblijvende zwaarst zorgbehoevenden zullen echter niet starten op 01-01-2013 en worden on hold gezet. De voorbereidende werkzaamheden worden wel verder gezet. Volgens de Vlaamse Regering is dit om de voorziene en vermelde maatregelen te starten zodra hiervoor de nodige budgettaire middelen ter beschikking gesteld worden.

De dienst gezinszorg werkt constant aan het beter informeren van het cliënteel en het beter afstemmen van afspraken en verwachtingen. Hiervoor stelde de dienst een huishoudelijk reglement op. Aangezien het niet de bedoeling is om de hoeveelheid van informatie te vermeerderen, maar om inzicht te brengen in enerzijds het werken en de mogelijkheden van de dienst en anderzijds de hulpvraag, wordt het ganse pakket van informatie samengebracht in een thuiszorgmap die bij het opstarten van de hulp aan de cliënt wordt overhandigd. De map bevat zowel het bestaande thuiszorgschrift, het huishoudelijk reglement, de bepaling van het tarief en de omschrijving van de hulpvraag. De map kan zowel voor de cliënt, de hulpverleners, de mantelzorgers en de dienst een belangrijk instrument zijn binnen de afstemming van de hulp. Ook de thuiszorgmap zal aangepast worden aan de nieuwe regelgeving wanneer er meer duidelijkheid is over de datum waarop deze worden ingevoerd (zie supra).

Om aan de door de Vlaamse overheid opgelegde normen te blijven voldoen werd in 2012 tijdelijk een bijkomend deeltijds begeleidend personeelslid aangeworven. De dienst streeft naar een snelle bemiddeling van zorg en geen wachtlijsten. Dit vraagt een flexibele houding en inspelen op concrete vragen. De dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg zal het concept flexibele hulpverlening verder uitwerken. Het gaat over aanbieden van thuiszorg tijdens weekends, avonden en nachten. Hier wordt gestreefd naar een samenwerking met andere diensten. Ondertussen zal in noodsituaties, rekening houdend met de rechtspositieregeling van het personeel, de mogelijkheid uitgewerkt worden om eigen personeel ter beschikking te stellen. In 2012 werd hier reeds mee geëxperimenteerd. In 2013 zal op basis van deze ervaringen een duidelijke regeling worden uitgewerkt.

Het streven naar een optimale en accurate dienstverlening in de thuiszorg is enkel mogelijk na een kennismaking met de vertrouwde omgeving van de zorgvrager. Dit gebeurt tijdens diverse huisbezoeken. Kalmthout is een uitgestrekte gemeente en alhoewel we het gemotoriseerd vervoer uit milieuoverwegingen willen beperken is het ter beschikking hebben van een wagen een vereiste om de huisbezoeken vlot en efficiënt te laten verlopen. Begeleidend personeel dient trouwens in crisissituaties vrij snel ter plaatse te kunnen komen om én gebruiker én medewerker te helpen.

Het OCMW wenst binnen de thuiszorg eveneens aandacht te besteden aan specifieke doelgroepen waaronder kansarmen. Bij jonge (= -65 jarigen) hulpvragers kunnen in crisissituaties noodzakelijke tijdelijk huishoudelijke taken overgenomen worden. De uiteindelijke betrachting is dat deze gebruikers op termijn méér zelfredzaam op hun eigen tempo en eigen wijze hun leven verder zo autonoom mogelijk kunnen organiseren. De rol van de verzorgende en de medewerkers van de aanvullende thuiszorg is hierbij voornamelijk ondersteunen en begeleiden naar verhoogde zelfredzaamheid.

De dienst zoekt naar mogelijkheden voor samenwerking met intra- en extramurale zorginstellingen. Het OCMW wil door zorginstellingen gezien worden als een gelijkwaardige samenwerkingspartner. Met als doel een bijdrage te leveren aan een optimaal zorgklimaat in

Kalmthout. Deze samenwerking wordt als zeer belangrijk beschouwd binnen het woonzorgdecreet.

Het OCMW wil in de toekomst blijven investeren in opleiding, overleg, begeleiding en intervisie van alle medewerkers.

Het OCMW vindt het zeer belangrijk dat mantelzorg en vrijwilligerswerk binnen de thuisdiensten naar waarde wordt geschat en de vrijwilligers worden gewaardeerd en ondersteund. Net zoals de voorbije jaren zal het accent worden gelegd op het werven van nieuwe vrijwilligers, het ondersteunen van hun activiteiten en het bevorderen van hun deskundigheid. Verder dient er te worden gestreefd naar een eenvormig beleid voor de vrijwilligers. De kostenvergoeding die vrijwilligers (oppasdienst) ontvangen werd in 2012 aangepast naar analogie van de vergoeding die andere vrijwilligers van oppasdiensten ontvangen.

De veiligheid van gebruiker, vrijwilliger en medewerker dient gegarandeerd te worden. In 2013 zal verder worden ingezet op het optimaliseren van het beleid omtrent de basisveiligheid op de werkplek voor hulpverleners in de thuiszorg. Hiervoor wordt samengewerkt met de dienst Preventie en Bescherming op het Werk.

Voor de Minder Mobielen Centrale werd in 2011 een reglement goedgekeurd waarbij de vrijwilliger chauffeur tweejaarlijks een medische keuring dient te ondergaan om de veiligheid van de gebruiker en de vrijwilliger te kunnen garanderen.

Binnen de thuiszorg, ook in Kalmthout, constateert het OCMW een maatschappelijke evolutie naar zwaardere problemen met zeer complexe zorgsituaties. Het OCMW wil door middel van een continu proces de kwaliteit van de dienstverlening meten, waarborgen en verbeteren. Het OCMW wil een organisatie zijn waar we met alle medewerkers en professionele en informele partners kwaliteit van ZORG realiseren. Goede zorg houdt in dat de gebruiker tevreden is en dat de dienst kan verantwoorden welke dienstverlening er wordt geboden en hoe deze dienstverlening wordt bijgestuurd als dat nodig is. Voor de integrale kwaliteitszorg binnen de dienst werd er reeds heel wat werk verricht en heeft de opstartfase een enorme investering gevraagd van de dienst. Momenteel geniet het OCMW van de gevolgen van dit degelijk en gedragen kwaliteitsbeleid. Het OCMW vindt het belangrijk dat er constant wordt gewerkt aan de evaluatie van het gevoerde kwaliteitsbeleid, de aanpassing van dit beleid aan nieuwe uitdagingen en het streven naar kwaliteitsverbetering op alle vlakken. Ook hier zal de personeelsaudit een verschuiving van deze verantwoordelijkheid van de sociale dienst naar de ondersteunende administratieve diensten bewerkstelligen.

De dienst wil verder werken aan de bekendmaking van het hulp- en dienstverleningsaanbod via verschillende communicatiemiddelen waaronder website, informatiesessies, gemeentelijke seniorenengids, publicaties in plaatselijke informatiebladen,... Deze communicatie verloopt eveneens via de schoonmaaksters en verzorgenden die onze diensten vaak vertegenwoordigen.

Wat de karweidienst betreft, werd deze sinds 2007 versterkt doordat een geschoolde arbeider werd aangeworven in het kader van de dienst huisvesting. Hierdoor kwam meer tijd vrij voor de karweidienst. Tevens werd het reglement van de dienst aangepast en werd een puntensysteem ingevoerd. De bedoeling hiervan was de voorwaarden waaraan de aanvrager en de vraag zelf dienen te voldoen te verfijnen en concreter in te vullen zodat de hulp wordt geboden aan de mensen waarvoor deze hulp is bedoeld en het sociale karakter van deze dienstverlening niet verloren gaat. Het puntensysteem geeft tevens de mogelijkheid de juiste prioriteiten te scheppen binnen de goedgekeurde aanvragen. In 2012 werden de geschoolde arbeiders (naar aanleiding van de personeelsaudit) definitief overgeheveld naar de gemeente. Belangrijk hierbij is om de eigenheid en de beschikbaarheid van de karweidienst te blijven garanderen wanneer de arbeiders worden ondergebracht in een technische ploeg van de gemeente. Het is immers een belangrijke eigenschap van de arbeiders van het OCMW om in kansarme gezinnen of bij zorgbehoevende mensen een aantal karweien uit te voeren vanuit de nodige competenties op vlak van cliëntgerichtheid, inlevingsvermogen, sociale vaardigheden,... Deze eigenheid wil het OCMW van Kalmthout niet verliezen. Verder is het van belang dat het OCMW flexibel beroep kan doen op de gemeentelijke technische ploeg wanneer er dringende klussen nodig zijn.

Belangrijke doelstelling in 2013 is naast het leveren van warme maaltijden aan huis (waarbij er niet alleen het aanbieden van de maaltijd zelf, maar ook het moment van sociaal contact met

mensen die vaak in een situatie zijn van vereenzaming zeer belangrijk is), het stimuleren van mensen om in het dienstencentrum te komen eten. Het OCMW zal in de toekomst verder onderzoeken hoe de functie van sociaal contact verder kan worden uitgebouwd en de diensten voor het leveren van warme maaltijden aan huis en het eten in het dienstencentrum flexibel en in combinatie kunnen worden aangeboden.

De dienst thuiszorg wenst verder actief mee te werken met de gemeente in het kader van valpreventie (project BOEBS: Blijf Op Eigen Benen Staan in samenwerking met welzijns- en seniorenraad) en ziet mogelijkheden tot sensibilisatie zowel voor de senioren zelf, de mantelzorgers als voor de verzorgenden, de schoonmaaksters en vrijwilligers. Het OCMW wil in de toekomst acties plannen voor de mantelzorgers. Het dienstencentrum is de ideale plaats geworden voor deze acties (zowel organisatorisch en doelgericht als wat de doelgroep betreft).

Het OCMW besliste in 2008 tot actieve deelname aan het initiatief Noorderlicht. Dit is een initiatief met als doel personen met dementie en hun omgeving samen te brengen. Het initiatief wil het sociale isolement dat de ziekte meebrengt doorbreken op een informele en ontspannen manier. Elke keer er wordt samengekomen in het regionaal praatcafé dementie is er een thema en een gastdeskundige die wordt geïnterviewd. Verder komt ieder keer een mantelzorger vertellen vanuit zijn ervaring in de zorg voor een dementerende naaste. Iedereen kan vragen stellen en het is eveneens een ontmoetingsplaats voor iedereen die er behoefte aan heeft. Het initiatief werd opgericht in samenwerking met de zorgpartners in de regio (OCMW's, woon- en zorgcentra, thuiszorgdiensten,...) en het praatcafé werd ondergebracht in het lokaal dienstencentrum van het OCMW.

### 5.1.5. Dienstencentrum.

Het OCMW staat in voor de exploitatie van een erkend dienstencentrum.

Sinds 19 maart 2010 is het dienstencentrum, gelegen aan het Kerkeneind erkend door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid.

Het zorgaanbod van het dienstencentrum dient elke Kalmthoutenaar in staat te stellen zo lang mogelijk in zijn eigen vertrouwde omgeving te kunnen blijven. Het OCMW hecht binnen de exploitatie belang aan laagdrempeligheid, pluralisme, diversiteit, bereikbaarheid, proactieve werking, vrijwilligerswerking en integratie van bestaande diensten.

In 2010 heeft het OCMW het gebouw aangekocht van IGEAN. Aangezien het gebouw volledig werd aangepast en ingericht, zullen er in de toekomst enkel nog aanpassingen dienen te gebeuren die als noodzakelijk worden ervaren binnen de werking. Zo werd in 2012 gerealiseerd dat de grote ontmoetingsruimte kan worden afgesloten in twee aparte ruimten vanwege de noodzaak om meer zalen ter beschikking te hebben. In 2013 wordt er onderzocht of de voordeur kan worden geautomatiseerd ter bevordering van de toegankelijkheid (drukknop, sensor of volledig automatische deur). In 2013 zal eveneens op de vloer een nieuwe toplaag worden gelegd om de beschadigde vloer te herstellen.

De visie van waaruit het OCMW het dienstencentrum verder wil ontwikkelen kan omschreven worden als volgt:

Vanuit het zo lang mogelijk inzetten van kennis, kunde en levenservaring investeren in sociale netwerken en maatschappelijke activiteiten, is de beste manier om gezond en vitaal ouder te worden. Actief meebouwen aan een samenleving die sterk is en vooruit gaat, maar nooit de menselijke maat vergeet en geen enkele generatie aan de kant laat staan. Het dienstencentrum gaat uit van de zelfredzaamheid van de burger. Bij het exploiteren van het dienstencentrum wil het OCMW investeren in de competenties en de kwaliteiten van de Kalmthoutenaar. Door de dienstverlening samen met hen te organiseren zal het OCMW proberen mensen in staat te stellen zelf verantwoordelijkheid te nemen. Met dit beleid kan het human capital van senioren tot zijn recht komen. Het gaat erom dit potentieel op te sporen, te ondersteunen, te ontwikkelen en te onderhouden. Daarbij wil het OCMW zo veel mogelijk senioren bereiken en niet alleen diegenen die toch al gemakkelijk meedoen in de lokale samenleving.

Met zijn bijna 4.300 ouderen (60-plussers) liggen in Kalmthout de kansen van de vergrijzing voor het oprapen. Wat kunnen ouderen zelf doen? Hebben zij daar ondersteuning bij nodig? Waaruit moet die bestaan en wie kan die bieden? Kunnen ouderen met lichamelijke of psychische beperkingen zich ook zinvol inzetten? Hoe kunnen professionele ondersteuning en maatschappelijke inzet door burgers elkaar aanvullen?

Met het dienstencentrum gaat het niet meer om 'zorgen voor burgers' maar om 'zorgen dat burgers beter voor zichzelf en elkaar kunnen zorgen'. Het multifunctionele dienstencentrum is een open voorziening die de ontmoeting van jong en oud hoog in het vaandel draagt. Een dienstencentrum mag niet enkel en alleen 'ten dienste' staan van senioren, maar ook van éénoudergezinnen, jonge alleenstaanden,... Al deze mensen dienen gemakkelijk gebruik te kunnen maken van het dienstencentrum. Dan zal het pas écht een ontmoetingsplaats zijn tussen de verschillende generaties van onze gemeente.

Deze visie heeft consequenties voor de organisatie, het takenpakket, de cultuur en de structuur van het dienstencentrum.

Op basis van een grondige omgevingsanalyse (o.a. seniorenbehoefteonderzoek en lokaal sociaal beleidsplan) zijn volgende 5 opdrachten voor het dienstencentrum in operationele doelstellingen uitgewerkt:

- ✓ ontmoeting
- ✓ informatie, documentatie en communicatie
- ✓ hulp- en dienstverlening
- ✓ vorming en ontspanning
- ✓ samenlevingsopbouw

Het dienstencentrum streeft naar een kwaliteitsvolle invulling van de doelstellingen en een optimaal bereik van de doelgroep. De dienstencentrumleider, de dienstencentrumraad<sup>4</sup> en vooral de vele vrijwilligers nemen een belangrijke rol in bij de verdere uitbouw van het dienstencentrum. Het OCMW wenst op deze wijze een open dienstencentrum te realiseren waar iedereen zich thuis voelt en het bruist van de activiteiten en dienstverlening.

Binnen de verdere uitbouw van het dienstencentrum dient er rekening te worden gehouden met de bepalingen van het woonzorgdecreet. Het woonzorgdecreet stimuleert de lokale dienstencentra nog meer preventief te gaan werken en zich te richten naar personen met een beginnende zorgsituatie. Zo moeten lokale dienstencentra maximaal de laagdrempeligheid waarborgen en bijzondere aandacht besteden aan de vereenzaming en de toegankelijkheid van het zorgaanbod voor nieuwkomers en etnisch-culturele minderheden. Om te garanderen dat in elk dienstencentrum een specifiek niveau van zorgaanbod aanwezig is, werden in het kader van het woonzorgdecreet verschillende activiteiten die tot nu toe optioneel waren, verplicht. Het gaat om het aanbieden van hygiënische zorg en warme maaltijden, de hulp bij boodschappen, het aanbieden van buurthulp en om initiatieven om de mobiliteit te verhogen. Ook de algemene informatieve, vormende en recreatieve activiteiten hoort het lokaal dienstencentrum voortaan uit te voeren in overleg met de lokale verenigingen en organisaties.

Het uitlenen van personalarmsystemen en het organiseren van een personalarmsysteem is optioneel. De opdracht van woonassistent binnen de groep van assistentiewoningen kan ook worden opgenomen door het erkend lokaal dienstencentrum. Waar de lokale dienstencentra in de voorontwerpen van het thuiszorgdecreet vanuit de zijlijn moesten opereren, zijn zij nu extra op de kaart gezet. Gezien de implementatie van het ruime aanbod aan thuiszorgdiensten en vrijwilligersdiensten, heeft het OCMW van Kalmthout reeds belangrijke troeven in handen om een dienstencentrum te worden zoals bepaald in het woonzorgdecreet.

Het lokaal dienstencentrum heeft een uitgewerkt kwaliteitshandboek ontwikkeld op basis van de missie/visie die voorop werd gesteld en met de nodige procedures die kunnen worden opgemaakt op basis van de ervaring die het OCMW heeft opgedaan de laatste jaren. In 2012 werd een zelfevaluatiesysteem uitgewerkt. Deze zelfevaluatie zal als basis dienen voor een bijsturing van de werking in 2013.

De werking heeft reeds uitgewezen dat de activiteiten die worden georganiseerd een groot succes zijn en de meeste doelgroepen worden bereikt. Er zal in 2013 nog meer aandacht worden besteed aan een aantal specifieke doelgroepen die momenteel nog te weinig hun weg vinden naar het dienstencentrum zoals mensen die in eenzaamheid leven, mensen met een beginnende zorgvraag en alle 70-plussers. Voor een dienstencentrum is één van de prioritaire taken om zich te richten tot specifieke doelgroepen. Eén van die doelgroepen zijn de eenzame ouderen. In 2012 werd gestart met een project waarbij vrijwilligers de eenzame ouderen bezoeken. De bedoeling is om op termijn bij alle 70-plussers van Kalmthout op bezoek te gaan en daarbij na te gaan of het dienstencentrum iets voor hen kan betekenen zodat hun eenzaamheid doorbroken wordt. Het uiteindelijke doel is om ervoor te zorgen dat ze een groter sociaal netwerk krijgen waardoor ze steviger in hun schoenen staan en waardoor ze uiteindelijk ook langer thuis kunnen blijven wonen. In 2012 werden in eerste instantie de 90-plussers bezocht aangezien dit al een aanzienlijke groep is (ongeveer 100 90-plussers wonen nog thuis).

Verder zal het dienstencentrum constant op zoek gaan naar nieuwe of aanvullende activiteiten en speelt het dienstencentrum in op de actuele noden die zich op het vlak van de hierboven gestelde opdrachten aandienen. Er zal in 2013 worden onderzocht of het uitbouwen van een wijkgerichte werking de bereikbaarheid en toegankelijkheid kan verhogen.

---

<sup>4</sup> geeft advies over de algemene werking en is samengesteld uit minstens negen leden, onder wie de centrumleider, een vertegenwoordiging namens de lokale ouderenadviesraad en minstens vijf gebruikers van het centrum

### 5.1.6. Strijkatelier.

Het OCMW staat in om **kansengroepen** door middel van een individuele begeleiding, opleiding en attitudetraining, de mogelijkheid te geven om te herintegreren in het arbeidscircuit door de oprichting van een strijkatelier in het kader van de dienstencheques. Verder wenst het OCMW een kwalitatieve en betaalbare strijkdienst te bieden aan de bevolking.

Bij de voorstelling van de toekomstperspectieven voor de dienst (sociale) tewerkstelling van het OCMW en in samenspraak met de PWA-dienst werd het idee om een "Strijkatelier" op te richten voorgesteld.

Dit idee is geleidelijk aan gegroeid uit de gevolgen van een aantal maatschappelijke evoluties, zoals de vergrijzing van de bevolking, de toename van tweeverdienergezinnen en alleenstaande ouders,... Maar ook het nieuwe waardebewustzijn m.b.t. milieu, sociale cohesie en leefbaarheid van de buurt, het creëren van nieuwe behoeften liggen hier aan de grondslag.

Via het project "Strijkatelier" wordt beoogd de behoefte aan bepaalde dienstverleningen (collectief of individueel) binnen de gemeente Kalmthout te koppelen aan mogelijke projecten voor tewerkstelling en opleiding van de zeer langdurige inactieve werklozen uit Kalmthout.

De verschillende deeldoelstellingen zijn:

- Het aanbieden van kwalitatieve en betaalbare dienstverlening die inspeelt op nieuwe en/of onvervulde behoeften bij individuen en/of groepen.
- Het werk en leven beter combineerbaar maken, arbeid op maat.
- Het creëren van nieuwe, kwalitatieve en correct betaalde jobs.
- Het creëren van jobs met extra mogelijkheden voor kansengroepen, het (her)integreren van laaggeschoolden.
- Het creëren van participatie, integratie en activeringskansen voor kansengroepen.
- Het witten van zwartwerk, het omvormen van semi-werkgelegenheid naar volwaardige werkgelegenheid.
- Via jobs in de sociale dienstverlening de economische groei bevorderen.

Het strijkatelier werd opgericht op 01-12-2008 en werd aanvankelijk opgestart met:

- ✓ 3 HT strijksters in een sine-tewerkstelling<sup>5</sup>
- ✓ 1 VT coördinator in een sine-tewerkstelling (doet ook het administratieve werk)

In 2009 werd dit uitgebreid met:

- ✓ 1 HT strijkster in een sine-tewerkstelling

In 2010 werd dit uitgebreid met:

- ✓ 1 HT strijkster in een sine-tewerkstelling

Naar gelang de werking en het succes van het strijkatelier kan er bijkomend personeel in dienst worden genomen en dit op basis van de dan bestaande sociale tewerkstellingsprogramma's. Voor 2013 werd er voorlopig nog geen bijkomend personeel voorzien. Uitbreiding kan mogelijk worden gemaakt op basis van het onderzoek naar de noodzaak hieraan. Er werd in het verleden gewerkt met wachtlijsten waardoor nieuwe klanten niet werden geholpen. Op dit moment zijn er enkel nog wachtlijsten op drukke piekmomenten, maar de wachttijd blijft beperkt. Bijkomend personeel is momenteel niet nodig om aan de vraag te kunnen beantwoorden. Vanaf 01-01-2013 worden de dienstencheques opgetrokken naar € 8,50. Voorlopig is er nog geen zicht op het feit of dit effect zal hebben op de vraag naar strijkhulp. Dit dient in 2013 van dichtbij te worden opgevolgd.

In 2010 werd er tevens een eerste tevredenheidsonderzoek verricht. Uit de resultaten bleken een aantal belangrijke verbeterpunten die in 2011 werden uitgevoerd (hoezen voorzien over hemden, voorzien van parkeermogelijkheden). In 2013 zal dit tevredenheidsonderzoek opnieuw worden uitgevoerd om continu te blijven werken aan kwaliteitsverbetering.

In 2014 zal een tijdelijke verhuis van het strijkatelier worden voorbereid gezien de huidige gebouwen door de Ideale Woning zullen worden omgebouwd tot sociale huisvesting. Het

<sup>5</sup> sine = sociale inschakelingseconomie

strijkatelier krijgt van de gemeente ook binnen dit nieuwe bouwproject een mooie locatie, maar zal tijdens de werkzaamheden tijdelijk verhuizen. Er zal worden onderzocht of deze tijdelijke locatie binnen de gemeentelijke gebouwen kan worden voorzien.

Verder worden er sinds 2010 gesubsidieerde opleidingen georganiseerd voor het personeel. Het OCMW zal blijven investeren in een goede opleiding voor deze medewerkers op technisch vlak, maar ook op het vlak van vaardigheden en attitudes om een duurzame integratie te bevorderen. In 2012 werd via vorming gewerkt rond samenwerking, communicatie en teamgeest.

Er zal in 2013 worden onderzocht of de dienstverlening kan worden uitgebreid naar een versteldienst.

Samenwerken met doelgroepmedewerkers of kansengroepen is niet altijd een evidente keuze. Op de werkvloer kunnen er heel wat spanningen ontstaan omwille van de diversiteit van de medewerkers. In 2012 werden er op dat vlak belangrijke verschillen en spanningen aangepakt. Het OCMW doet dit vanuit een overtuiging van de meerwaarde om te werken met dergelijke groepen en met respect voor de individuele mogelijkheden van elke medewerker. In 2013 zal er verder worden ingezet op een diversiteitsbeleid op maat van het strijkatelier. Bedoeling is om volgende doelstellingen te behalen op niveau van de organisatie, het management en de directe leidinggevenden :

- De eigenheid van mensen uit de kansengroepen kennen en begrijpen.
- De knelpunten en competenties van mensen uit de kansengroepen beter kunnen inschatten en inspelen op de talenten.
- Diversiteit op de werkvloer kunnen ombuigen tot een meerwaarde in het dagelijkse werk.
- Het vinden van een evenwicht tussen een efficiënte en kwaliteitsvolle dienstverlening en een personeelsbeleid gericht op de kansengroepen.



### 5.1.7. Digid@k.

Het OCMW staat in voor het dichten van de digitale kloof waarbij het uitgangspunt is dat men, om met succes aan e-inclusie te kunnen werken, de moeilijker bereikbare doelgroepen in hun eigen leefwereld zal moeten opzoeken: in de bibliotheek en het dienstencentrum.

Bijkomend beoogt het project om kansengroepen door middel van een individuele begeleiding, opleiding en attitudetraining, de mogelijkheid te geven om te herintegreren in het arbeidscircuit. Het project biedt tevens een zinvolle tijdsbesteding aan vrijwilligers en maakt het voor vrijwilligers mogelijk een maatschappelijke bijdrage te leveren door deelname aan het project.

Het OCMW richtte volgende Digid@k-locaties in:

- dienstencentrum
- centrale bibliotheek
- bibliotheek Nieuwmoer

Elke Digid@k-omgeving is telkens voorzien van pc's met internet, een printer en een scanner. Naast vrije inlooptmomenten worden er ook kennismakingslessen gegeven. Deze lessen zijn niet opgezet als een klassiek lessenpakket. Dit aanbod is immers in de omgeving voldoende aanwezig via volwassenenonderwijs, VDAB en basiseducatie. Kennismakingslessen bij Digid@k hebben vooral als doel het weghalen van leerdrempels. Het project wil voornamelijk een experimentele omgeving vormen waarin men diverse zaken kan uitproberen. Op basis van ervaringen gaan mensen leren omgaan met ICT. Dit is een heel andere benadering dan standaard ICT-opleidingen waarbij je ook heel wat theorie te verwerken krijgt.

Een begeleider die altijd aanwezig is, zorgt voor de nodige ondersteuning voor de bezoekers van de leeromgeving. Samen leren wordt in het Digid@k-verhaal ook als belangrijk element benadrukt.

Het leren in Digid@k kan informeel, maar tijdens de vrije inloop zal het vooral een collectief proces zijn. Niet alleen bezoekers leren van elkaar, maar ook begeleider en bezoeker leren samen. Door de vele vragen die een bezoeker heeft, leert de begeleider ook mee. Daarnaast heeft deze begeleider ook een aantal administratieve, logistieke en technische taken.

Een bijkomend aspect en meerwaarde voor het geheel in het Digid@k-verhaal was in het verleden het tewerkstellingsproject. De functie van de begeleider werd ingevuld door een langdurige werkzoekende die op deze wijze de kans krijgt om werkervaring op te doen. Gedurende de sociale tewerkstelling werd de begeleider zelf gecoacht door de organisatie, kreeg hij/zij vorming opdat hij/zij later gemakkelijker de stap naar een reguliere tewerkstelling zou kunnen maken. In de praktijk werkte deze methodiek niet goed. In 2013 zal worden onderzocht of (na een periode zonder tewerkstelling in 2012) opnieuw kan worden gestart met het tewerkstellen van iemand uit de kansengroepen om bepaalde taken op te nemen. De dienst arbeidstrajectbegeleiding speelt hierin een belangrijke rol. Er moet vooraf worden gewerkt aan de voorwaarden om dergelijk tewerkstellingsproject te doen slagen (begeleiding, functiebeschrijving, enzovoort). Naast de sociale tewerkstelling werkt men vooral met vrijwilligers die mee ondersteuning bieden bij specifieke Digid@k-tacties.

In het voorjaar van 2008 werd een projectoproep uitgeschreven waarbij door de provincie Antwerpen, zowel vanuit het departement welzijn, economie en plattelandsbeleid als vanuit het provinciaal bibliotheekcentrum Vrieselhof een subsidie wordt uitgereikt aan gemeentes die intekenden om binnen hun gemeente in samenwerking met SPK Digid@k-locaties op te richten.

Vanuit de dienst tewerkstelling van het OCMW van Kalmthout werd, in samenwerking met het OCMW een projectaanvraag gedaan, rekening houdend met hoger vermelde voorwaarden en de lokale noden en mogelijke invullingen. Uit de inzendingen werd ons dossier geselecteerd en beide subsidies werden toegekend.

Concreet werd een samenwerking opgestart met SPK (Strategische projectenorganisatie Kempen, een private en neutrale streekontwikkelingsorganisatie welke regionaal beleid mee helpt vorm te geven, door projecten te organiseren en ze later laat verzelfstandigen). De coördinatie, samenwerking en begeleiding door het SPK duurde in principe 3 jaar. Er werd echter beslist de samenwerking nog tot en met 2013 verder te zetten. In het kader van de voorbereidende taken bij de implementatie van de nieuwe beleids- en beheerscyclus zal in 2014 een beslissing worden genomen over het al dan niet verder samenwerken met SPK. Deze beslissing zal worden genomen

voor een langere tijd (ganse bestuursperiode) om de nodige continuïteit op lange termijn te verzekeren en goede afspraken te kunnen maken met SPK.

Wanneer het OCMW ervoor kiest om het project volledig zelf te coördineren, dient men ermee rekening te houden dat dit leidt tot een extra werkbelasting binnen de huidige diensten. Verder heeft de ervaring met het project gedurende de laatste jaren het OCMW geleerd dat voor een aantal taken een deskundigheid wordt vereist die niet aanwezig is binnen de bestaande diensten en dus ook niet zomaar kan leiden tot het overnemen van alle taken die SPK momenteel uitvoert.

Intussen gebeuren er jaarlijkse evaluaties van het Digid@k-project waaruit blijkt dat het project succesvol kan worden genoemd omwille van het groot aantal deelnemers en vrijwilligers en de activiteiten die werden georganiseerd. Het OCMW kiest er dan ook voor om het project op lange termijn verder te zetten en te implementeren binnen de werking van het OCMW of de gemeente. In 2012 besliste de gemeente een deel van de begeleidingskosten die worden betaald aan SPK over te nemen aangezien het project een belangrijke doelstelling van de bibliotheek mee invult.

Binnen de doelgroepenwerking zal er in 2013 prioritair extra aandacht worden besteed aan het bereiken van maatschappelijk kwetsbare groepen/mensen. Hiervoor zal worden samengewerkt met de sociale diensten van het OCMW, de welzijnscoördinator en andere organisaties die bepaalde doelgroepen bereiken zoals de rust- en verzorgingstehuizen, gehandicapteninstellingen, jeugdverenigingen, scholen, Welzijnsschakels, enzovoort.

## 5.2. Op vlak van de organisatie

### 5.2.1. Personeel

Het personeelsbeleid is gericht op de competenties van de werknemers met als doel kwalitatieve arbeid en kwalitatieve dienstverlening.

Het OCMW van Kalmthout vindt het, binnen de hele personeelsorganisatie, belangrijk dat elk personeelslid afzonderlijk en in relatie met de collega's zijn werk dient uit te voeren vanuit de missie en visie die het OCMW heeft opgesteld. De doelstellingen en waarden van het OCMW dienen door iedereen te worden gedragen, niet enkel door medewerkers die instaan voor de hulpverlening. Belangrijk is dat medewerkers worden uitgedaagd om dienstoverschrijdend te denken en niet enkel vanuit hun eigen dienst of bevoegdheid. De volgende jaren zal het OCMW werken aan een verbetering van de interne communicatie met transparantie, inspraak, professionalisme, verantwoordelijkheid en betrokkenheid. Hiervoor zal het OCMW een intern communicatiebeleid uitstippelen.

Het personeelsbeleid vertrekt vanuit de competenties van de werknemers en werkt een duidelijk personeelsmanagement uit. Het is door de dagelijkse inzet van het personeel dat de missie van het OCMW kan worden bereikt. De kwaliteit van de dienstverlening is afhankelijk van de inzet van alle personeelsleden. Het beleid dient stimulerende en voedende omstandigheden te creëren met als doel het verbeteren van de efficiëntie en de effectiviteit van de werknemer.

Het personeelsbeleid dient niet enkel te worden uitgestippeld vanuit het bestuur en heeft enkel kans op slagen als er goede leidinggevers zijn die gekenmerkt worden door hun leiderschapstijl, het invullen van de managementrollen, creativiteit, aandacht en energie voor alle medewerkers, visie hebben, inspireren, verbinden,... Het bestuur zal bij de beoordeling en aanwerving van de leidinggevende functies hiermee rekening houden. Belangrijk is dat het bestuur voldoende leidinggevende functies creëert. Het OCMW heeft nood aan een kwalitatief middenkader. Het OCMW dient te evolueren naar een organisatie waarbinnen verschillende mensen de verantwoordelijkheid krijgen bepaalde dienstverlening of activiteiten te coördineren.

Om deze doelstellingen te bereiken werd in 2010 in samenwerking met Deloitte een personeelsaudit uitgevoerd. De audit was/is een proces van organisatieontwikkeling waarbij er een aantal belangrijke invalshoeken zijn:

- Het bestuur die een optimale en eigentijdse organisatiecultuur wenst te ontwikkelen.
- Het nieuwe OCMW-decreet waarbinnen heel wat managementinstrumenten worden aangereikt die toelaten om de organisatie en werking verder te professionaliseren.
- De samenwerking tussen gemeente en OCMW verder ontwikkelen.

Vanuit een sterkte-zwakte analyse van de toenmalige situatie en aan de hand van een aantal duidelijke principes werd een nieuw organisatie-model voor het OCMW uitgewerkt. De nieuwe organisatiestructuur omvat 2 grote onderdelen die telkens worden geleid door een (overkoepelend) diensthoofd. De vroegere versnippering van de personele middelen werd hierdoor terugschreefd.

De OCMW-secretaris, de financieel beheerder, het diensthoofd interne organisatie, het diensthoofd maatschappelijke dienstverlening en het diensthoofd sociale dienst vormen samen het managementteam. Aan dit managementteam werden 4 rollen toegekend: het sturen van de administratieve organisatie, de procesopvolging van dienstoverschrijdende beleidsdossiers, het coördineren van de werking van de diensten van het OCMW, de adviesverlening t.a.v. de voorzitter/het Vast Bureau.

De nieuwe organisatiestructuur en het bijhorend personeelsplan geven aanleiding tot een aantal verschuivingen binnen het personeelsbestand en een aantal nieuwe functies. De aanbevelingen op dit punt werden ingegeven door:

- De noodzaak om de leidinggevende en beleidsondersteunende capaciteit te versterken en het nieuwe organisatie-model in de praktijk te kunnen omzetten.
  - Nieuwe, prioritaire functies in dit kader zijn:
    - diensthoofd interne organisatie (B4-B5, statutair)
    - diensthoofd maatschappelijke dienstverlening (A1a-A3a, statutair)
- De noodzaak om een aantal beheersprocessen meer uit de verf te laten komen, zoals bijvoorbeeld het ICT-beheer, de financiële processen en de HR-processen.

Nieuwe functies in dit kader zijn:

- 0,5 VTE boekhouder (B1-B3, contractueel)
- 1 VTE deskundige personeel en organisatie (B1-B3, statutair)
- 2/5 VTE deskundige ICT, (B1-B3, contractueel, samen met de gemeente)
- De opportuniteit om het OCMW en de gemeente Kalmthout maximaal te laten samenwerken, zowel beleidsmatig als door het stroomlijnen van de klantencontacten (FrontOffice) en door samenwerking op het niveau van de ondersteunende processen (BackOffice). In dit kader werden vanaf 01-01-2012 drie voltijdse functies van het OCMW overgeheveld naar de gemeente.
- Het voorzien in een structurele personeelsomkadering voor het lokaal dienstencentrum:
  - medewerker dienstencentrum (C1-C3, contractueel).

Tijdens de uitvoering van de opdracht werd een hoge betrokkenheid met medewerkers van de organisatie gerealiseerd. Tussentijdse resultaten werden voorgelegd aan en besproken met de stuurgroep, opgericht in de schoot van het bestuur. Dit heeft geleid tot een document dat een zo ruim mogelijk draagvlak geniet binnen de politieke en administratieve organisatie.

De uitvoering van het plan wordt momenteel gefaseerd doorgevoerd.

- In 2011 werden volgende zaken uitgevoerd:
  - diensthoofd maatschappelijke dienstverlening (A1a-A3a, statutair).
  - deskundige personeel en organisatie (B1-B3, statutair).
  - 2/5 VTE deskundige ICT, (B1-B3, contractueel, samen met de gemeente)
  - het overhevelen van 2 VTE geschoolde arbeiders en 1 VTE schoonmaakster naar de gemeente.
  - administratief medewerker dienstencentrum (C1-C3, contractueel).
- In 2013 zullen volgende zaken worden uitgevoerd:
  - 2 VTE poetshulp omzetten naar verzorgenden.
  - diensthoofd interne organisatie (B4-B5, statutair) (mogelijks wordt dit uitgesteld tot 2015).
  - 0,5 VTE boekhouder (B1-B3, contractueel).

Door de evoluties in de rechtspositieregeling en het OCMW-decreet zijn vormingsreglement en arbeidsreglement, bijzondere aanwervings- en bevorderingsvoorwaarden, huishoudelijke reglementen van de beraadslagende organen, samenstelling managementteam,... in 2009 aangepast en geïmplementeerd in 2010. Het evaluatiereglement werd uitgewerkt in 2010 en er werd in samenwerking met de gemeente opleiding georganiseerd om dit in de praktijk tot een goed systeem te ontwikkelen. Deze opleiding werd in 2012 nogmaals herhaald voor de nieuwe diensthoofden. Momenteel werd voor de eerste maal de ganse evaluatiecyclus doorlopen. In 2013 wordt gestart met een nieuwe evaluatiecyclus onder leiding van de nieuwe diensthoofden op basis van de vastgelegde competenties. Verder werkt het OCMW sinds 2011 met een aantal nieuwe aanwervings- en bevorderingsprocedures op basis van de generieke en functiespecifieke competenties en de nieuwe functieprofielen. Een evaluatie in 2012 wees uit dat met deze nieuwe technieken een veel betere screening gebeurt en er meer zekerheid is over de competenties van de sollicitanten.

De invoering van de glijdende werkuren voor het personeel van de binnendiensten en de tijdsregistratie zijn volledig geïmplementeerd. Nu het systeem gedurende een langere periode volledig heeft gewerkt dient het te worden geëvalueerd en aangepast waar nodig. Aangezien één van de doelstellingen van dit systeem was om flexibiliteit in te voeren, dient dit te worden geëvalueerd vanuit de permanentie en bereikbaarheid binnen de dienstverlening. De nodige interne afspraken hierover werden gemaakt en tot op heden heeft het OCMW niet het gevoel dat de dienstverlening negatief wordt beïnvloed door de invoering van dit systeem.

Het OCMW wil eveneens een duidelijk verzuimbeleid opstellen. Momenteel ontbreekt hiervoor een volledig uitgewerkt beleid. Er werden al enkele nieuwe acties ingevoerd, maar een volledig beleid dient verder te worden uitgebouwd. Dit beleid dient uit te gaan van een bezorgdheid voor de medische en psychologische toestand van het personeel, maar heeft tevens als doel het absentieïsme binnen de organisatie blijvend te doen dalen en de betrokkenheid en responsabilisering van de medewerkers te verhogen. Basisidee is dat "ziekteverlof nemen" in veel gevallen een beïnvloedbare "beslissing" van de medewerkers is. Als deze zich goed in hun vel voelen binnen de organisatiecultuur, zullen ze niet langer excuses zoeken om een in hun ogen

onprettige werkomgeving te ontvluchten, zich dus minder vaak ziek melden en sneller het werk hervatten. Door een beter inzicht te krijgen in stress- en conflictdynamiek, verzuring en generatiespanningen, ergonomische belastingpatronen en revalidatiemogelijkheden kan de hiërarchische lijn, samen met de personeelsdienst en preventiedienst, beter potentiële ziekmakers opmerken, opvangen en constructief bespreekbaar maken (o.a. bij werkhervattingsgesprekken, maar ook als deel van een normaal werkoverleg). In 2012 werd er vooral gewerkt aan het intensiever betrekken van de arbeidsgeneesheer bij dit beleid. De arbeidsgeneesheer neemt mee de taak op zich om preventief een aantal zaken die invloed kunnen hebben op het ziekteverzuim met de individuele werknemer te bespreken. Dit systeem wordt als een belangrijke meerwaarde beschouwd en geeft ook medewerkers zelf de kans om dingen bespreekbaar te maken, nog voordat dit zou kunnen leiden tot ziekteverzuim.

Het OCMW zal de nodige aandacht blijven besteden aan het welzijn van de werknemers en zal de huidige werking rond welzijn op het werk evalueren. In 2010 keurde het OCMW de beleidsverklaring 'Welzijn op het Werk' en het globaal preventieplan goed. Het OCMW is er immers als werkgever van overtuigd dat de zorg voor veiligheid, milieu, gezondheid en het welzijn van de werknemers op het werk van kapitaal belang is. Het OCMW heeft zich, via de beleidsverklaring, ertoe verbonden planmatig en op een dynamische wijze een welzijnsbeleid uit te bouwen dat zich kan integreren in een globaal kwaliteitszorgsysteem. Hiertoe werd een globaal preventieplan opgemaakt. De komende jaren zal de nodige aandacht worden besteed aan de opvolging van het actieplan en de opleiding van de medewerkers op vlak van veiligheid op het werk. Het streefdoel hierbij is dat er zich geen incidenten en geen ongevallen voordoen zodat de werknemers geen schade en/of letsels oplopen. Er werden reeds opleidingen georganiseerd voor verzorgenden, schoonmaaksters, strijksters en administratieve medewerkers in het kader van ergonomisch werken. In het verleden werden reeds voor een aantal medewerkers maatregelen getroffen om meer ergonomisch te werken naar aanleiding van een aantal concrete klachten. In 2012 werd het personeel dat bureelwerk verricht door opleiding en coaching in kleine groepen de kans gegeven om ergonomisch te leren werken. In navolging van deze opleiding werden een aantal bureaustoelen vervangen door ergonomische modellen. Aangezien dit een grote investering is voor het OCMW wordt dit gespreid over twee jaren en zal in 2013 het overige personeel worden voorzien van ergonomische bureaustoelen. Ook de werkplek van elke administratieve medewerker werd onderzocht. Bepaalde kleine ingrepen zoals het verhogen of verlagen van het werkblad kunnen een groot verschil maken wat ergonomie betreft. Nu de werkplekken werden geanalyseerd, zullen in 2013 de nodige aanpassingen worden uitgevoerd. Verkeerde houdingen en bewegingen zijn een extra belasting voor het lichaam. Overbelastingsletsels kunnen optreden in de pezen, spieren, zenuwen ter hoogte van de schouders, ellebogen, polsen en/of onderrug. Deze overbelastingsletsels zijn gevolgen van een interactie tussen factoren als herhaalde bewegingen, hoge inspanningen, werkritme, werkduur. Maar ook de werkorganisatie, de snelheid van uitvoering, een hoge werkdruk of een stresserende werkomgeving kunnen een rol spelen.

Het zoeken naar en ontwikkelen van kwalitatieve maatregelen om tot een dynamischer en beter personeelsbeleid te komen (aanwerving en bevordering, vorming, functiewaardering, opdrachthouderschap,...) is een permanent denkproces binnen het OCMW, maar werd sinds de invoering van de nieuwe rechtspositieregeling een cruciaal proces binnen de organisatieontwikkeling. Een goede samenwerking en erkenning van ieders eigenheid tussen OCMW en gemeente dient de basis te vormen voor een verdere samenwerking betreffende het uitstippelen van een personeelsbeleid.

Een eerste samenwerking werd reeds gerealiseerd bij het uitschrijven van de rechtspositieregeling waarbij de gemeente het voortouw heeft genomen, maar heeft geluisterd naar de bedenkingen, vragen en verwachtingen van het OCMW door deelname van de OCMW-secretaris en financieel beheerder aan het managementteam van de gemeente. Een tweede belangrijke samenwerking is de samenwerking rond de welzijnscoördinator die in dienst is van het OCMW maar halftijds ter beschikking wordt gesteld aan de gemeente. Dit vraagt een nauwe samenwerking op het gebied van leiding geven, plannen en gezamenlijk beleid uitstippelen. Bij de creatie van deze functie werd dan ook gesproken van een brugfunctie tussen gemeente en OCMW.

Een derde en zeer belangrijke samenwerking tussen gemeente en OCMW dient te worden gerealiseerd door het afsluiten van beheerovereenkomsten en taakafspraken tussen gemeente en OCMW op vlak van samenwerking. De gemeente en het OCMW van Kalmthout engageren zich om maximaal samen te werken, zoals voorgesteld in de personeelsaudit. De bestaande samenwerking wordt uitgebreid en versterkt. Dit engagement vloeit ondermeer voort uit de

positieve evaluatie van de samenwerking tussen gemeente en OCMW in het kader van het lokaal sociaal beleid, meer in het bijzonder door middel van de meerwaarde van de aanstelling van de welzijnscoördinator. Zowel het gemeentedecreet als het OCMW-decreet voorzien in een aantal instrumenten voor samenwerking tussen gemeenten en OCMW's, waaronder de mogelijkheid om ondersteunende diensten gemeenschappelijk te organiseren. Dit kan een belangrijke meerwaarde opleveren, terwijl het OCMW zich kan toespitsen op haar kerntaak: het sociaal en welzijnsbeleid. Artikel 271 van de beide decreten bepaalt daartoe dat de gemeente en het OCMW ter zake beheersovereenkomsten kunnen sluiten, waardoor het OCMW gebruik kan maken van bepaalde diensten van de gemeente. In de beheersovereenkomst kan tevens opgenomen worden dat de gemeente en het OCMW voor bepaalde functies een beroep kunnen doen op elkaars personeelsleden. De techniek van de beheersovereenkomsten wordt hierdoor ook op gemeentelijk niveau ingevoerd. Inhoudelijke domeinen van de samenwerking zijn gegroepeerd rond een aantal sturende en ondersteunende werkprocessen die gemeenschappelijk zijn voor de gemeente en het OCMW van Kalmthout zijnde ondersteuning algemeen beleid, ondersteuning lokaal sociaal beleid, personeelsbeleid, financieel beleid, technisch onderhoud en schoonmaak, aankopen, ICT en communicatie.

Wat het agressiebeleid binnen het OCMW betreft werd eerder een opleiding georganiseerd voor het personeel van de binnendiensten. Er zal nu worden verder gewerkt aan een protocol of handleiding die duidelijk zal maken voor alle personeelsleden hoe er omgegaan wordt met agressie, welke preventieve maatregelen er worden genomen en hoe een personeelslid zal worden opgevangen wanneer agressie zich voordoet. Het OCMW van Kalmthout heeft hierin het voortouw genomen en heeft met Igean en de andere OCMW's van de regio een voorstel opgemaakt om een gezamenlijk beleid te ontwikkelen. Het OCMW is ervan overtuigd dat een gezamenlijk systeem van opvang een meerwaarde kan bieden en tevens kostenbesparend kan werken. Het project liep vertraging op omwille van het feit dat Igean een tijd geen preventieadviseur (en tevens vertrouwenspersoon) in dienst had. In 2013 zal dit concreet worden vertaald in een regionale samenwerking en/of een eigen beleid.

De pensioenen van het personeel stellen grote uitdagingen aan lokale besturen. Niet alleen stijgt de kostprijs van het ambtenarenpensioen van de statutaire medewerkers de komende jaren pijlsnel naar aanleiding van de nieuwe financieringswet van de lokale ambtenarenpensioenen<sup>6</sup>. Maar ook de opbouw van een tweede pensioenpijler voor de contractueel aangestelde medewerkers heeft budgettaire gevolgen voor het OCMW. Sinds 2010 heeft het OCMW een tweede pensioenpijler voor de contractanten met een 1% bijdragevoet. Of deze bijdragevoet in de toekomst kan verhogen hangt af van de budgettaire mogelijkheden van gemeente en OCMW.

Het managementteam zal in 2013 verder op regelmatige wijze samenkomen om belangrijke en beleidsmatige thema's voor te bereiden en advies te verstrekken over bv. organogram, personeelsformatie, budget, strategische nota,... Sinds het nieuwe OCMW-decreet werd ook de voorzitter toegevoegd aan het managementteam en heeft het managementteam wettelijke opdrachten gekregen. Deelname aan het managementteam van de gemeente kan voor gezamenlijke thema's zeker een meerwaarde bieden. Zeer belangrijk is het in ieder geval dat er niet alleen op beleidsniveau, maar ook op niveau van de leidinggevende ambtenaren overleg is uitgebouwd. Dit maakt samenwerking, visievorming, ervaringsuitwisseling, duiding van dossiers, administratieve procedures,... eenvoudiger en maakt dat de diensten, de dienstverlening en het personeelsbeleid van de gemeente en het OCMW gecoördineerd kunnen verlopen. De uitbouw van het managementteam van het OCMW zoals voorzien in de personeelsaudit leidt ertoe dat het managementteam meer proactief kan meewerken aan het detecteren of aan het licht brengen van (mogelijke) verbeterpunten en vervolgens kan meedenken om efficiënte en effectieve oplossingen aan te reiken.

In 2011 werd, naar aanleiding van het besluit van de Vlaamse Regering over de rechtspositieregeling van het OCMW-personeel, een specifieke rechtspositieregeling opgemaakt voor de personeelsleden waarop de minimale voorwaarden van toepassing zijn. De bepalingen over het aantal jaarlijkse vakantiedagen en feestdagen zijn sinds 1 januari 2011 in overeenstemming met het besluit en juist daar is een zeer belangrijke, maar ook moeilijke taak weggelegd voor het OCMW. Voor wat betreft het voltallige personeel van de verzorgende, verplegende en dienstverlenende instellingen en diensten van het OCMW, waarvan de werking gebaseerd is op federale of gewestelijke financiering met bijbehorende werkings- en

---

<sup>6</sup> de wet van 24 oktober 2011 - op 3 november 2011 in het Belgisch Staatsblad verschenen

erkenningregels en voor het voltallige personeel dat ingezet wordt voor activiteiten die hoofdzakelijk verricht worden in mededinging met andere marktdeelnemers, geldt een aparte regeling voor vakantiedagen en feestdagen. Dit betekent concreet voor het OCMW van Kalmthout dat voor het personeel dat werkt binnen de dienst voor onthaalouders, het strijkatelier, het dienstencentrum en de dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg een andere, minder gunstige verlofregeling (en feestdagen) geldt dan voor de rest van het OCMW-personeel. Bijkomend bestaat er nog een verschil tussen de reeds in dienst zijnde personeelsleden (die de gunstige regeling blijven behouden) en de nieuwe personeelsleden (die de nieuwe, minder gunstige verlofregeling krijgen) binnen deze specifieke diensten. De grote uitdaging is om deze regeling te implementeren binnen de werking van het OCMW met aandacht voor de motivatie, de waardering en erkenning van alle medewerkers, de flexibiliteit en coördinatie van de personeelsinzet en het strikte wettelijke kader waarbinnen deze maatregelen dienen te worden uitgevoerd.

In 2013 zal eveneens worden gestart met de evaluatie van de wettelijke graden. De secretaris en financieel beheerder van het OCMW worden niet geëvalueerd op ambtelijk niveau, maar door de OCMW-raad, op basis van een deskundigenrapport en een verslag van het Vast Bureau of van de OCMW-voorzitter. Voor het uitwerken van de concrete evaluatieprocedure wordt aan de OCMW's zeer veel ruimte gelaten. Het systeem dient volledig te worden uitgewerkt in 2013. In 2012 werd deze procedure reeds uitgevoerd voor wat betreft de proefperiode van de OCMW-secretaris.

In 2012 werd door het managementteam een HRM-beleidsplan opgemaakt met als titel 'Van een personeelsbeleid naar een duurzaam en dynamisch HRM-beleid'. Het beleidsplan zal ter goedkeuring worden voorgelegd aan het OCMW-bestuur in 2013. Het HRM-beleid van een organisatie is succesvol wanneer het de strategische doelstellingen van de organisatie helpt waar te maken. Vanuit de begrippen 'dynamisch' en 'duurzaam' heeft het OCMW van Kalmthout via dit beleidsplan invulling gegeven aan de strategische visie op HRM. Deze visie vertrekt vanuit volgende waarden: authenticiteit, respect, innovatie, ruimte om te leren en te ontwikkelen, inspraak en transparantie. Elke HRM-doelstelling en elk HRM-instrument dient trouw te zijn aan deze waarden. Dit heeft geleid tot een zeer breed, ambitieus en baanbrekend plan voor het OCMW van Kalmthout.

De maatschappelijke evoluties, de directe oorzaken binnen de organisatie (groei van de organisatie, samenwerking gemeente en OCMW, nieuw managementteam, werking van de huidige personeelsdienst, enzovoort) en de gevolgen hiervan tonen de urgentie van een duurzaam HRM-beleid binnen het OCMW van Kalmthout aan. Op basis van deze urgentie wil dit beleidsplan perspectief bieden via het formuleren van HRM-doelstellingen vanuit drie invalshoeken: de loopbaanacyclus, de normen, waarden en cultuur van de organisatie en het leiderschap.

Het uitvoeren van alle aspecten van dit beleidsplan is een uitdaging op lange termijn en een belangrijk veranderingstraject dat invloed heeft op alle aspecten van de organisatie zoals de medewerkers, de organisatiecultuur, de organisatieprocessen en de organisatiestructuur. Maar het heeft vooral ook het thema HRM bovenaan de beleidsagenda geplaatst. De uitdaging is om dit belangrijk beleidsaspect blijvend de aandacht te geven die het verdient. De jaaractieplannen dienen de prioritaire doelstellingen te bepalen en verder te vertalen in een concreet actieplan, gekoppeld aan mogelijkheden om op korte termijn verandering tot stand te brengen en de effecten van deze veranderingen te evalueren.

Het OCMW van Kalmthout wenst tevens een wendbare en flexibele organisatie te zijn die snel kan reageren op nieuwe evoluties en uitdagingen. Verder wil het OCMW van Kalmthout medewerkers ruimte en flexibiliteit geven om zich te ontplooiën en richting te geven aan hun toekomst binnen de organisatie. Inspelen op nieuwe uitdagingen en het leveren van maatwerk zijn dan ook belangrijke aspecten die ervoor zullen zorgen dat het beleidsplan geen keurslijf wordt, maar vooral inspiratie biedt voor de toekomst.

Tenslotte dient deze visie op HRM te worden gedragen door het beleid, het management, de medewerkers en de stakeholders. Enkel een gedragen visie kan leiden tot een succesvolle verandering. Duurzaam leiderschap en commitment van alle betrokkenen staan hierbij centraal. Om dit te garanderen werd binnen het projectverloop aandacht besteed aan communicatie, overleg en het betrekken en verbinden van alle partners vanuit hun behoeften, wensen en belangen.

Een grote uitdaging voor de boeg !

## 5.2.2. Kwaliteitsbeleid

Het OCMW voert een kwaliteitsbeleid binnen de hele organisatie.

Naar aanleiding van het kwaliteitsdecreet in welzijnsvoorzieningen is de ontwikkeling en invoering van kwaliteitssystemen binnen het OCMW in volle ontwikkeling. De noodzaak van de coördinatie van kwaliteitszorgactiviteiten staat niet ter discussie. De functie van kwaliteitscoördinator binnen het OCMW is mogelijk geworden door het ontvangen van een subsidie Sociale Maribel voor de personeelsinzet van een maatschappelijk werker, maar zal na volledige implementatie van de personeelsaudit worden overgedragen vanuit de dienstverlenende processen naar de ondersteunende processen onder leiding van het diensthoofd interne organisatie.

Het principe is dat kwaliteit niet op zichzelf staat maar het uitgangspunt is voor professioneel handelen binnen het OCMW.

Het OCMW blijft investeren in het kwaliteitsgericht denken van haar medewerkers. Gepaste attitudes worden gestimuleerd zodat het personeel zich blijft inzetten om permanent de kwaliteit van hun werk te evalueren en te verbeteren. Kwaliteitszorg moet integraal deel uitmaken van het management van het OCMW en zijn diensten. Veranderingsprocessen en ontwikkelingen (frequente wijzigingen in de regelgeving, dynamisch personeelsbeleid,...) moeten structureel en geïntegreerd aangepakt worden. De rol van de leidinggevenden speelt hierbij een belangrijke rol.

Het OCMW wil het kwaliteitsbeleid systematisch implementeren in de hele organisatie en maakt hiervoor gebruik van verbeterplannen, tevredenheidsmetingen, een klantvriendelijk klachtenmanagement,... Voor enkele diensten is dit reeds neergeschreven in de respectievelijke kwaliteitshandboeken.

Voor 2013 zullen de eerste stappen worden gezet naar het uitdenken van een prestatie-meetsysteem en indicatoren. Belangrijk voor het OCMW is om op basis van de missie/visie en de doelstellingen van het OCMW een systeem op te bouwen waarbij het OCMW in staat is het beleid en beheer te informeren, op te volgen en te helpen evalueren. Het ontwikkelen van dit systeem zal worden voorbereid binnen het managementteam. Dit systeem kan verder worden gekoppeld aan het intern controlesysteem en de nieuwe beleids- en beheerscyclus (zie verder).

Voor de implementatie van de integrale kwaliteitszorg zijn transparante procedures en een efficiënte communicatie tussen de verschillende diensten, het bestuur (management) en het personeel noodzakelijk.

Er wordt prioritair gewerkt aan een zelfevaluatiesysteem voor de dienst onthaalouders, de dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg en het lokaal dienstencentrum. Om te weten te komen wat in deze kwaliteitsaanpak aandacht verdient, is een evaluatie-instrument nuttig. Via zelfevaluatie kan een organisatie zicht krijgen op haar sterke kanten en op de domeinen die voor verbetering vatbaar zijn. Dit kan de basis zijn voor een actieplan.



### 5.2.3. Intern controlesysteem

Het OCMW maakt een actueel en realistisch intern controlesysteem op.
--

De formele organisatie van een interne controle binnen de organisatie van het OCMW wordt verplicht opgelegd binnen het nieuwe OCMW-decreet. De OCMW-secretaris stelt het interne controlesysteem vast, na overleg met het managementteam. Maar gelet op het doorslaggevende belang van dit instrument, is het algemene kader ervan onderworpen aan de goedkeuring van de OCMW-raad. De OCMW-secretaris rapporteert minstens een keer per jaar over de interne controle aan de OCMW-raad. Het intern controlesysteem is te vergelijken met het huidig administratief handboek en is een geheel van maatregelen en procedures om redelijke zekerheid te verschaffen over:

- bereiken van doelstellingen
- naleven van wetgeving en procedures
- betrouwbare financiële informatie
- efficiënt gebruik van middelen
- bescherming van activa
- voorkomen van fraude

De kwaliteitseisen betreffende het intern controlesysteem zijn functiescheiding, afbakening van verantwoordelijkheden en continuïteit van de diensten. De externe audit moet nagaan of het systeem van interne controle goed werkt.

Het opstellen van het intern controlesysteem is een grote uitdaging voor de komende jaren en is de verantwoordelijkheid van de OCMW-secretaris in samenwerking met het managementteam. Er dient een systeem te worden opgemaakt dat bruikbaar en realistisch is en daarbij de nodige garanties biedt voor de aspecten zoals hierboven opgesomd. Het systeem kan gefaseerd worden ingevoerd waardoor het stap per stap kan worden ontwikkeld.

Het implementeren van het intern controlesysteem werd uitgesteld omwille van de invoering van de nieuwe beleids- en beheerscyclus. Volgens de nieuwe beleids- en beheerscyclus dient er gewerkt te worden met doelstellingen en indicatoren. Dit veronderstelt het beheersen van de processen en de bijhorende risico's. Een belangrijk instrument hiervoor is de interne controle en/of interne audit. Deze dient te worden geïntegreerd in de organisatiebeheersing. Dit is het managementproces dat alle activiteiten en functies binnen de organisatie groepeerd en oriënteert naar de realisatie van de strategische agenda van de organisatie. Het heeft tot doel de lange termijn-effectiviteit van de organisatie te garanderen en dit op twee domeinen: enerzijds het specifieke beleidsdomein of werkveld van de organisatie, en anderzijds de ontwikkeling van de organisatorische capaciteiten op zich. Het integreert hierbij alle andere managementprocessen met het oog op de ontwikkeling van een systematische, coherente en effectieve benadering om de strategische objectieven van de organisatie te bepalen, te realiseren, te monitoren en te evalueren. Het uitbouwen van een intern controlesysteem heeft dan ook enkel zin als er wordt vertrokken vanuit het strategisch beleid zoals dit wordt vastgelegd binnen de nieuwe beleids- en beheerscyclus.

## 5.2.4. Communicatie

Het OCMW voert een duidelijk en doeltreffend intern en extern communicatiebeleid.

Het OCMW zal de volgende jaren een duidelijk en doeltreffend communicatiebeleid uitwerken. Extern is er een grote nood aan informatie over het hulpverleningsaanbod van het OCMW. Hierbij mag niet worden vergeten dat ook de meest kwetsbare groepen in de samenleving dienen te worden bereikt. Dit zal een specifiek beleid vragen, wat gebaseerd dient te worden op onderzoek, ervaring van andere OCMW's, inspraak van de doelgroepen en deskundigheidsvorming van de communicatieverantwoordelijke. Naast het bekend maken van het hulpverleningsaanbod, gericht op de doelstelling dat iedereen de hulp dient te krijgen waarop hij recht heeft, werkt het OCMW tevens aan de beeldvorming en probeert een positief imago na te streven. In 2012 werd een gezamenlijke huisstijl voor het OCMW en de gemeente gerealiseerd. In het kader van de uitbouw van het concept sociaal huis, werden het OCMW en het dienstencentrum opgenomen als sociale infopunten (dit wordt in detail beschreven onder punt 5.3. lokaal sociaal beleid). Aangezien in 2012 bij een eerste evaluatie bleek dat de sociale infopunten nog te weinig bekend zijn bij de bevolking, zal in 2013 verder worden geïnvesteerd in het bekendmaken van het concept en het nog meer toegankelijk maken van de infopunten. Dit is een prioritaire doelstelling voor de komende jaren op vlak van communicatie. Een communicatieplan hiervoor wordt in samenwerking met de gemeente opgesteld.

Er dient tevens zeer bewust te worden omgegaan met de communicatie die wordt gevoerd met de hulpvragers. Permanente aandacht voor de vorm en inhoud van deze communicatie is noodzakelijk. De organisatie van het onthaal, de briefwisseling, de informatieverlening, de doorverwijzing,... dienen steeds te gebeuren met aandacht voor de hulpvrager. Verder werkt het OCMW actief mee aan het invoeren van de juiste gegevens voor de rechtenverkenner<sup>7</sup> en de sociale kaart<sup>8</sup>. Dit maakt dat mensen sneller de juiste en actuele informatie over hun rechten en over de dienstverlening kunnen terugvinden op deze websites. Ook professionele organisaties gebruiken deze websites om hun cliënten juist te informeren of door te verwijzen. De dienstverlening van het OCMW werd tevens perfect verwerkt in de website van de gemeente en de nieuwe website van het digitaal sociaal infopunt. Vanuit de eerste stappen binnen het lokaal beleid, werd de noodzaak aan voldoende communicatie met het sociale veld duidelijk. Zowel bij het OCMW, als bij de andere actoren leeft de overtuiging dat betere communicatie kan leiden tot betere dienstverlening en een beter beleid, afgestemd op een volledige en lokale werkelijkheid.

Verder wordt er voor een aantal folders en communicatieopdrachten zeer goed samengewerkt met de medewerkers van de communicatiedienst van de gemeente die als professionelen het OCMW kunnen ondersteunen bij het voeren van haar communicatie. Momenteel wordt er een beheersovereenkomst uitgewerkt tussen gemeente en OCMW (naar aanleiding van de resultaten van de personeelsaudit) over hoe deze samenwerking in de toekomst kan worden geoptimaliseerd en geformaliseerd. Bedoeling is om de verschillende publicaties van de gemeente en het OCMW te integreren in één geheel door zowel de inhoud als de stijl aan elkaar aan te passen. Het OCMW wenst ook verder de kanalen te gebruiken die reeds door de gemeente zijn uitgebouwd. Het OCMW wenst via de gemeentelijke informatiebladen, de informatieavond voor nieuwe inwoners, de wijkvergaderingen en de digitale nieuwsbrief elke inwoner te informeren over haar werking.

Interne communicatie is zeer belangrijk. Men mag deze verwachten van de leidinggevenden, maar ook van elke medewerker die open dient te staan voor communicatie en rapportering. Om een goed intern communicatiebeleid te garanderen dienen procedures te worden uitgewerkt en verantwoordelijken te worden aangesteld. De nodige aandacht werd hieraan besteed in het kader van de personeelsaudit. Communicatie intern en extern (in samenwerking met de gemeente) zal de verantwoordelijkheid worden van de nieuwe functie van diensthoofd interne organisatie. In 2013 zal door de ICT-verantwoordelijke worden onderzocht of er een gezamenlijk digitaal intranet kan worden geïmplementeerd voor OCMW en gemeente. Spontane communicatie en inspraak

<sup>7</sup> website met alle informatie over de sociale voordelen en tegemoetkomingen op federaal, Vlaams, provinciaal en gemeentelijk niveau, opgestart door de Vlaamse overheid in het kader van het decreet lokaal sociaal beleid

<sup>8</sup> website met informatie over welzijns- en gezondheidsvoorzieningen, opgestart door provincie Antwerpen

dienen eveneens te worden bevorderd door bestuur, leidinggevenden en medewerkers. Belangrijk is dat dit eigen wordt aan de organisatiecultuur. Ook hier dient voldoende tijd te worden voorzien voor de mensen die hiervoor verantwoordelijk zijn en voor de medewerkers die deelnemen aan overleg en informatiedoorstroming. Momenteel worden de communicatiestromen op punt gezet door het managementteam naar aanleiding van de invulling van een aantal leidinggevende functies.

Binnen het OCMW-decreet wordt de taak van informatie en communicatie van het OCMW naar de bevolking toe verder in detail uitgewerkt. Zo kan de burger de agenda en notulen raadplegen, vragen stellen aan het beleid,... Sinds 2009 is dit een bijkomende taak van het OCMW. In 2012 werden op dit vlak reeds een aantal zaken gerealiseerd zoals het plaatsen van de agenda en beslissingen van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn op de website van de gemeente. In 2013 dient dit nog verder te worden uitgewerkt, dienen verdere contacten te worden gelegd, procedures te worden gemaakt,... Dit is een belangrijke en nieuwe taak voor het OCMW, die vanuit de wettelijke verplichting, maar vooral vanuit de overtuiging dat een goede communicatie bijdraagt tot een goed beleid met de nodige aandacht en investeringen zo ruim mogelijk dient te worden uitgebouwd. Een belangrijke ondersteunende rol hierin is weggelegd voor de ICT-verantwoordelijke die verder zal onderzoeken welke ICT-ondersteuning hiervoor nodig is.

## 5.2.5. Gebouwen

Het OCMW onderhoudt de bestaande gebouwen en past het administratief centrum aan nieuwe behoeften aan.

Voor gebouwen die te maken hebben met dienstverlening verwijzen we naar het hoofdstuk sociale dienst en huisvesting.

De informatie die zich binnen het OCMW bevindt is vaak van vertrouwelijke aard. Er wordt dan ook enorm veel aandacht besteed aan de veiligheid en bewaring van deze gegevens (zie veiligheidsbeleid kruispuntbank, beveiliging van gebouw, archief,...). Op een OCMW gebeuren vaak onverwachte dingen. Een dag is niet vooraf te plannen en de medewerkers zijn vaak met meerdere dingen tegelijk bezig. Toch is het belangrijk dat informatie niet op een bureau blijft liggen, maar veilig wordt opgeborgen. Men zou kunnen spreken van een 'clean desk'-systeem. In ieder geval dient elke medewerker zich bewust te zijn van de vertrouwelijkheid van informatie, de risico's van informatie die toegankelijk is voor onbevoegden en de voordelen van het ordenen en structureren van informatie. Zonder een oordeel uit te spreken betreffende het verschillend organiseren van de werkplek, heeft het invoeren van een goede wijze van informatieordering voordelen voor timemanagement en organisatie van het werk. Het maakt het tevens mogelijk voor collega's om werk over te nemen of zaken op te zoeken indien het personeelslid afwezig is. In 2013 zal hier onder impuls van de diensthoofden mee worden geëxperimenteerd.

De investering (financieel en personeel) in gebouwen werd de laatste jaren vooral toegespitst op nieuwe gebouwen in het kader van een dienstencentrum, strijkatelier, Digid@k,... Er dient tevens stil te worden gestaan bij het gebrek aan nog vrije ruimte binnen het huidig administratief centrum. Personeelsuitbreidingen zouden tot gevolg kunnen hebben dat er onvoldoende ruimte is voor het personeel. De mogelijkheden voor het creëren van bijkomende kantoorruimte dienen te worden onderzocht. De meest acute problemen op dit vlak werden opgelost door de verhuis van de thuisdiensten naar het dienstencentrum. De reden van het integreren van de thuisdiensten in het dienstencentrum was om een verdere samenwerking en bereikbaarheid tussen de diensten te bevorderen in het kader van de doelstellingen van het woonzorgdecreet. Ook al heeft de reden van deze verhuis dus niets met het plaatsgebrek te maken, heeft dit het meest acute probleem van gebrek aan ruimte binnen de administratieve gebouwen opgelost. Aangezien in sommige kleine bureelruimten een aantal medewerkers samen werken, wordt er een probleem van geluidsoverlast ervaren. Momenteel wordt in samenspraak met de arbeidsgeneesheer onderzocht welke maatregelen kunnen worden genomen om het geluid te dempen. In 2010 werd een draadloos netwerk geïnstalleerd om de digitale verbinding te maken tussen de verschillende diensten op de verschillende locaties. Tevens werd in 2010 het gebouw van het dienstencentrum aangekocht van Igean. Een aantal werken zullen nog moeten worden uitgevoerd in het kader van een eerste evaluatie na enkele jaren werking van het dienstencentrum. Zo werd in 2012 een schuifwand geplaatst om de grote verbruikerszaal te kunnen opsplitsen in twee kleinere zalen. Er wordt tevens onderzocht of een balie noodzakelijk is. In 2013 zal de beschadigde vloer worden voorzien van een nieuwe toplaag en zal er worden onderzocht hoe de inkomdeur kan worden geautomatiseerd (drukknop, bewegingssensor of nieuwe schuifdeur) om de toegankelijkheid te verhogen en om te voldoen aan de erkenningsnormen van de subsidiërende overheid.

Voor het gebouw waarin het strijkatelier is ondergebracht, verwijzen we naar punt 5.1.6. en zal het strijkatelier (in afwachting van het nieuwe gebouw dat ons ter beschikking wordt gesteld door de gemeente) tijdelijk dienen te worden ondergebracht op een andere locatie.

Er zal tevens onderzocht worden welke instandhoudingswerken en aanpassingen in functie van de veiligheid nodig en noodzakelijk zijn om het OCMW-gebouw als een goede huisvader te beheren. De nodige financiële middelen zullen daarvoor ingeschreven worden in het budget. In 2013 wordt er geïnvesteerd in de schilderwerken aan de buitenzijde van het OCMW-gebouw en zal het dak van het OCMW-gebouw grondig worden gerenoveerd.

Verder zal in 2013 (verplichting vanaf 01-01-2013) in samenwerking met de gemeente gewerkt worden aan de opmaak van energieprestatiecertificaten voor het OCMW-gebouw en het dienstencentrum. Het energieprestatiecertificaat legt geen eisen op aan het gebouw, maar kent aan het gebouw een kengetal toe, waardoor de eigenaar, de gebruiker en de bezoekers informatie krijgen over de energetische kwaliteit van het gebouw. Daarnaast bevat het

energieprestatiecertificaat ook een opsomming van energiebesparende maatregelen die zich op korte termijn terugverdienen.

In 2012 heeft het OCMW de woning gelegen aan de Venetiaanse Heide 5 te Kalmthout verkocht. De middelen die uit deze verkoop werden gegenereerd zullen dienen om de voorziene investeringsprojecten te financieren. Verder onderzoekt het OCMW momenteel welke mogelijkheden er zijn om de eigendom gelegen aan de Warandalei 21 te Kalmthout te gebruiken voor de realisatie van een sociaal project waarbij er een link is tussen seniorenhuisvesting en sociale huisvesting. Bedoeling is om in 2013 de nodige beslissingen te nemen wat betreft de concrete invulling van dit project.

## 5.2.6. Informatica

Het OCMW voert een informaticabeleid met als doel de efficiëntie van het werk te verhogen.

Het OCMW en de gemeente hebben sinds september 2011 een gezamenlijke ICT-medewerker aangeworven. In de eerste fase hebben gemeente en OCMW een aanvang genomen tot het realiseren van een centraal helpdeskbeheer. De samenwerking die het OCMW had met een externe systeemverantwoordelijke werd gelijktijdig stopgezet.

In 2011 werd door het OCMW in samenwerking met de externe veiligheidsconsulent (in samenwerking met KINA) in het kader van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid een e-mail en internetbeleid uitgewerkt voor het personeel. In 2012 werd dit beleid opnieuw besproken met de medewerkers en bijgestuurd waar nodig. Er werden tevens een aantal afspraken gemaakt over de inhoud en vorm van een e-mail. De leden van het managementteam krijgen de mogelijkheid om thuis een verbinding te kunnen maken met het netwerk. Hiervoor werd een reglement voor thuiswerk uitgewerkt.

Het OCMW dient in dit informaticatijdperk constant verder te informatiseren en te automatiseren teneinde bij te blijven. Om deze reden werkt de ICT-medewerker momenteel aan een geïntegreerde visie op het ICT-beleid voor gemeente en OCMW samen. Deze ICT-visie legt vast waar het gemeentebestuur en het OCMW van Kalmthout zich op gaan richten op vlak van ontwikkelingen op gebied van informatica en communicatietechnologie (ICT). De ICT-visie bestrijkt een periode van 2013 tot 2018. Binnen deze ICT-visie is ICT een breed begrip. Het omvat zowel infrastructuur (servers, netwerkapparatuur, kabels, internetproviders, ...), de gebruikersomgeving (computer, smartphone, ...) en het gebruiksgemak of functionele aspect voor medewerkers en burgers (interactie, transactie, ...).

De ICT-visie kent 3 belangrijke onderdelen die als een rode draad door dit verhaal lopen.

- beter aansluiten op de behoeften uit de organisatie;
- de snelle evolutie van nieuwe technologieën;
- EGOV, E-government of de elektronische dienstverlening naar de eindgebruiker.

In de ideale situatie zijn alle diensten van de gemeente en het OCMW aangesloten op één netwerk. De realisatie zal gebeuren door middel van een draadloos punt-naar-punt netwerk met richtantennes op diverse locaties of snellere vaste aansluitingen indien beschikbaar. Deze installatie zorgt ervoor dat de huidige verbindingen door middel van het Explore netwerk kunnen worden afgebouwd. Verder wordt er gewerkt aan een centraal beheer van hardware (PC's, printers, kopieerapparaten,...). Aankoopprocedures kunnen in de toekomst dan ook gezamenlijk verlopen (gemeente en OCMW).

Er is nood aan het voorzien van computers in de spreekkamers met toegang tot internet, de toepassingen van de sociale diensten en het systeem van budgetbeheer. Dit zal in 2013 worden uitgevoerd.

Er zal worden nagedacht over een geïnformatiseerde manier van postverwerking en archivering. Door het voorzien in kopieerapparaten met functies zoals scannen, faxen, printen,... is een eerste stap gezet in de richting van een geïnformatiseerde documentenstroom. In 2013 dient de archivering en postverwerking verder te worden geautomatiseerd aangezien de efficiëntie van het huidige systeem in vraag dient te worden gesteld. Doelstellingen dienen hierbij te worden bepaald vanuit twee invalshoeken zijnde efficiëntie op vlak van ICT en op vlak van interne organisatie. Beide diensten zullen dit verder gemeenschappelijk ontwikkelen. Er zal in 2013 onderzocht worden of hiervoor kan gestreefd worden naar een uniform systeem voor gemeente en OCMW.

In 2009 werd het tijdsregistratiesysteem ingevoerd. Enerzijds was dit een belangrijke investering die het mogelijk heeft gemaakt om glijdende werktijden in te voeren voor het personeel van de binnendiensten. Anderzijds zal dit systeem de vaak omslachtige manieren van registreren van werkuren, opname overuren en verlof, berekenen maaltijdcheques en vergoedingen voor niet-gemotoriseerde verplaatsingen,... dienen te automatiseren. Sinds 2009 heeft de implementatie van dit systeem een zeer grote tijdsinvestering gevraagd van de administratie. In 2010 gebeurde er tevens een eerste evaluatie. Er diende nog verder te worden gewerkt aan een administratieve vereenvoudiging van een aantal procedures in het kader van de tijdsregistratie. Intussen is het systeem geëvolueerd tot een gebruiksvriendelijk en efficiënt systeem. Verder zal er naar

aanleiding van de uitbouw van samenwerking tussen gemeente en OCMW worden onderzocht of beide tijdsregistratiesystemen aan elkaar kunnen worden gekoppeld (wat belangrijk is wanneer het personeel ter beschikking wordt gesteld van het andere bestuur). Het personeel heeft binnen de personeelsaudit zeer duidelijk zijn waardering uitgesproken over de flexibele werktijden en de tijdsregistratie.

Aangezien het OCMW door de uitbreiding van de dienstverlening sinds kort een aantal locaties heeft buiten het administratief centrum, werd in 2010 het digitaal netwerk via een draadloos systeem geïnstalleerd zodat het mogelijk is om vanuit de diverse locaties te kunnen functioneren. Er werd een overeenkomst aangegaan met Belgacom en het systeem is in 2010 geïmplementeerd. In 2012 zal worden onderzocht of een goedkopere verbinding mogelijk is door een éénmalige investering waardoor de hoge kosten van het explore-netwerk (Belgacom) kunnen worden geschrapt.

In 2013 zal een digitaal notuleringsstelsel voor raadszittingen worden uitgewerkt. Dit stelsel dient de efficiëntie en gebruiksvriendelijkheid voor het opmaken van agenda's en notulen aanzienlijk te verhogen. Het stelsel dient ook in bijkomende mogelijkheden te voorzien opdat agenda's, dossiers en notulen digitaal door personeel en raadsleden conform de bepalingen die zijn opgenomen in het OCMW-decreet kunnen worden geraadpleegd. Hiervoor werden de nodige budgetten ingeschreven.

In 2013 zal er geïnvesteed worden in nieuwe software voor de implementatie van de nieuwe beleids- en beheerscyclus. Dit brengt bijkomende kosten met zich mee voor de software zelf, maar ook voor de opleiding van de betrokken medewerkers. Er dient te worden gestreefd naar een ruimere dan boekhoudkundige toepassing. In het kader van de prestatie-meetsystemen dienen alle toepassingen binnen het OCMW eveneens over de nodige systemen te beschikken om op een snelle en efficiënte wijze de kwantitatieve indicatoren te meten.

Het OCMW investeert verder in de opleiding van de medewerkers wat informatica betreft. De voorbije jaren werd voor het ganse personeel van de binnendiensten gewerkt rond internet, e-mail, Excel, de Kruispuntbank, PowerPoint en specifieke programma's voor de verschillende diensten. Aangezien dit een sterk evoluerende materie is, zal er permanent aandacht blijven voor opleiding en ontwikkeling. Voor wat betreft de opleidingen die niet specifiek gekoppeld zijn aan de werking van het OCMW, zullen in de toekomst opleidingen worden georganiseerd voor gemeente- en OCMW-personeel gezamenlijk. Doordat hierdoor de totale groep van medewerkers groter wordt, kan er meer onderscheid worden gemaakt wat betreft het niveau of de deskundigheid van het personeel. In het verleden was het zo dat bijvoorbeeld een cursus Excel voor het ganse personeel moeilijk was te organiseren aangezien bepaalde personeelsleden reeds veel kennis hadden van het programma en andere maar beperkte kennis. Gezien de vaak hoge kostprijs van informaticaopleidingen kan deze schaalvergroting ook op vlak van kostenefficiëntie een meerwaarde bieden.

Er werd in 2011 geïnvesteed in nieuwe software voor de dienst schuldbemiddeling en budgetbeheer. De bedoeling was om een aantal processen te vereenvoudigen. Aangezien dit in 2011 een grote tijdsinvestering heeft gevraagd op vlak van implementatie, bleek pas in 2012 dat de positieve effecten op vlak van efficiëntie zeer groot zijn. Blijven investeren in optimalisatie van de software is belangrijk in het kader van een efficiënte organisatie van de processen binnen het OCMW. De ICT-medewerker beoordeelt telkens de nood aan en efficiëntie van deze nieuwe toepassingen en onderzoekt of de softwareleveranciers het OCMW niet voor onnodige kosten plaatsten die aan deze doelstellingen voorbij gaan.

## 5.2.7. Nieuwe beleids- en beheerscyclus

Het OCMW maakt gebruik van een goed beleids- en beheersinstrumentarium dat in de eerste plaats bestaat uit goede beleidsrapporten, zowel in de planningsfase, in de uitvoeringsfase als in de evaluatiefase van de beleidscyclus.

Het 'Besluit van de Vlaamse Regering betreffende de beleids- en beheerscyclus van de gemeenten, de provincies en de openbare centra voor maatschappelijk welzijn' werd op 25 juni 2010 door de Vlaamse Regering goedgekeurd. Het bevat een reeks regels voor het meerjarenplan, het budget, de boekhouding en de jaarrekening van de lokale besturen en provincies. Het besluit is dan ook erg ingrijpend voor de wijze waarop gemeenten, OCMW's en provincies hun beleid voorbereiden, budgetteren, uitvoeren, opvolgen en evalueren.

Het besluit treedt in principe op 1 januari 2014 in werking. Die datum is niet toevallig gekozen. Het gemeentedecreet, het OCMW-decreet en het provinciedecreet bepalen immers dat de besturen in de loop van het eerste jaar van een legislatuur (2013 dus) een meerjarenplan moeten opstellen voor de volgende zes jaar (2014-2019 dus). Het budget van het eerste jaar van die periode (2014, het tweede jaar van de legislatuur) moet trouwens gebaseerd zijn op dat meerjarenplan (cfr. vraag 33). Door het besluit op 1 januari 2014 in werking te laten treden, worden de nieuwe meerjarenplannen automatisch volgens de nieuwe regels opgesteld. Besturen kunnen ook al eerder dan in 2014 de beleids- en beheerscyclus toepassen. Een aantal besturen hebben gekozen voor een vervroegde start. OCMW Kalmthout heeft ervoor gekozen om op dezelfde datum te starten als de gemeente, zijnde 1 januari 2014.

Belangrijk is dat het besluit niet alleen regels bevat voor de financiële aspecten van de beleidsvoering, maar evenzeer voor de inhoudelijke planning (beleidsdoelstellingen, actieplannen, acties,...), de uitvoering en de evaluatie. Het gaat dus om veel meer dan een nieuwe boekhouding of een nieuw financieel instrumentarium.

De nieuwe beleids- en beheerscyclus zal de koppeling tussen financiële en niet-financiële componenten binnen de organisatie nog groter maken. Een grote betrokkenheid van de secretaris en financieel beheerder, het beleid, het managementteam en de medewerkers is hierbij van groot belang. Dit betekent dat dit een opdracht is van de ganse organisatie waarbij samenwerking en overleg een belangrijke rol innemen. Het integreren van de financiële rapportering en de rapportering over de beleidsdoelstellingen vragen van secretaris, financieel beheerder en van het managementteam nieuwe vaardigheden en kennis. De nieuwe instrumenten zullen een groter draagvlak nodig hebben om tot de nodige beheerscontrole te komen. De bestaande beleidsrapporten zullen uitgebreid worden met nieuwe managementrapporten. Bij beleidsbeslissingen zal meer rekening dienen te worden gehouden met de financiële impact van deze beslissingen. Om te besluiten merken we nog op dat dit een grote financiële bewustwording vraagt van het beleid en het management wanneer doelstellingen worden bepaald en prioriteiten worden vastgelegd.

In 2012 werd reeds gestart met de voorbereiding van de invoering van de nieuwe beleids- en beheerscyclus. Deze voorbereidingen worden verdergezet in 2013. Om de voorbereidingen en implementatie vlot te laten verlopen dient er beroep te worden gedaan op externe deskundigen om het ganse proces te begeleiden. Er zal hiervoor ook nauw worden samengewerkt met de gemeente.



### 5.3. Op vlak van het Lokaal Sociaal Beleid

Het OCMW wil het dienstverleningsaanbod in Kalmthout op elkaar afstemmen en coördineren.

Het OCMW wil toegankelijke sociale dienstverlening organiseren waarin mensen vlot hun weg vinden door de oprichting van een sociaal huis.

De sociale dienst- en hulpverlening is vaak ondoorzichtig voor de burger en in het bijzonder voor de zwakkere burger die er vaak het meeste nood aan heeft. Dat maakt dat vele burgers hun weg niet meer vinden in het aanbod.

Het decreet Lokaal Sociaal Beleid heeft tot doel te verzekeren dat iedereen een gelijke toegang verkrijgt tot het recht op een menswaardig leven. Dit brengt met zich mee dat de toegankelijkheid van de sociale dienst- en hulpverlening moet verbeteren.

Deze doelstelling nastreven vraagt acties op beleids-, voorzieningen- en cliëntenniveau. Het OCMW werkte op beleidsniveau samen met de gemeente een eerste lokaal sociaal beleidsplan uit. Die gezamenlijke planning vereiste samenwerking en afstemming tussen gemeente en OCMW en participatie van actoren. De participatie van de burgers binnen het lokaal sociaal beleid zal in 2012 verder worden uitgewerkt. Samenwerking tussen voorzieningen en het lokaal bestuur en voorzieningen onderling kan de efficiënte organisatie van het aanbod, de afstemming en ook de toegankelijkheid bevorderen. Een effectieve organisatie van het aanbod vereist het afstemmen van het aanbod op de behoeften. Via participatieve methoden kunnen deze geïnventariseerd worden. Op niveau van de cliënt kan gewerkt worden aan het verhogen van de toegankelijkheid van de individuele sociale dienst- en hulpverlening en aan het realiseren van een optimaal bereik van de doelgroepen. Dit vereist doorzichtigheid van het aanbod. Hieraan kan gewerkt worden door een informatie-, loket- en doorverwijzingsfunctie te realiseren.

Het OCMW wenst werk te maken van een lokaal sociaal beleid dat meer inhoudt dan de oprichting van een sociaal huis. Een lokaal sociaal beleid is enkel mogelijk mits aandacht te besteden aan participatie, planning, samenwerking en coördinatie en dit in het ganse beleid van een OCMW.

Toegankelijkheid is voor het OCMW een sleutelwoord. Het gaat over het gebruik van een goede communicatie, duidelijke informatieverstrekking, klantvriendelijkheid, dienstverlening, logische signalisatie, goede maatvoering, voldoende gebruiksruimte enzovoort. Toegankelijkheid omvat naast fysieke aspecten ook psychosociale, informatieve en communicatieve aspecten. De verwevenheid en het aanvullende karakter van elk van die deelaspecten zorgen ervoor dat gebruikers mogelijkheden krijgen om te functioneren binnen onze fysieke bebouwde omgeving en zelfs ruimer dan dat nl. in contacten met onze diensten, buiten de OCMW-gebouwen. Om deze reden startte het OCMW in 2012 een specifiek project op rond de toegankelijkheid voor slechthorenden. Het OCMW ontving hiervoor een subsidie van de provincie.

Het OCMW zal in 2013 onderzoeken in hoeverre de toegankelijkheid en de dienstverlening voor personen met een beperking is gegarandeerd en welke acties er nodig zijn om dit verder uit te bouwen.

Het OCMW is van mening dat een goed sociaal huis realiseren inhoudt dat de lokale dienstverlening zo georganiseerd wordt dat wanneer de burger zich met bepaalde vragen aandient hij hierop een antwoord krijgt. De lokale overheid dient dit zo te organiseren dat de vraag op de juiste plaats terechtkomt en de burger zo snel mogelijk het juiste antwoord krijgt. Zo bundelen het OCMW en de gemeente als sociaal huis hun loket-, doorverwijzings- en informatiefunctie.

De doelstelling is om mensen die vaak moeilijk toegang vinden tot het hulpverleningsaanbod de kwaliteitsvolle hulpverlening te laten verkrijgen waarop ze recht hebben.

Deze visie wordt door het OCMW vertegenwoordigd in de stuurgroep lokaal sociaal beleid die door de gemeente werd opgericht. De gemeente en het OCMW hebben dan ook een eerste beleidsplan voorgelegd. Dit beleidsplan is gevormd op basis van een omgevingsanalyse die in 2007 werd uitgevoerd. Hiervoor werd vertrokken vanuit kwantitatieve en kwalitatieve gegevens (cijfers, beleidsplannen, bestaande onderzoeken, prognoses,...) die per beleidsthema of cluster

werden geanalyseerd op contextniveau. Binnen een werkgroep per cluster werd eerst een beeld van de sterkten, zwakten, uitdagingen en bedreigingen gevormd. Deze analyserapporten werden geïntegreerd in een gecoördineerde omgevingsanalyse waaraan vervolgens een synthese werd toegevoegd. Dit vormde de basis voor het eerste gemeentelijk lokaal sociaal beleidsplan. Een tussentijdse evaluatie van dit beleidsplan is in 2011 voltooid. De actiepunten die werden voorzien in het lokaal sociaal beleidsplan maar waarvan bleek tijdens de tussentijdse evaluatie dat ze nog niet werden uitgevoerd, werden door de clusters ingedeeld op basis van hun prioriteit. Voor wat betreft de prioritaire actiepunten zal ernaar worden gestreefd deze uit te voeren voor 2014 (het huidige plan loopt van 2008 tot en met 2013). In 2013 zal een nieuw lokaal sociaal beleidsplan worden uitgewerkt waarbij wordt gestreefd naar een volledige integratie van dit plan binnen de beleids- en beheerscyclus van gemeente en OCMW.

De uitdaging voor 2013 is de verdere implementatie van het sociaal huis. Het lokaal sociaal beleid beoogt een maximale toegankelijkheid van de dienstverlening voor elke burger en een optimaal bereik van de beoogde doelgroep. Hiertoe realiseert het lokaal bestuur een sociaal huis. Dit is(zijn) dé plek(ken) waar burgers terecht kunnen met vragen rond de sociale dienstverlening in hun gemeente, buurt of wijk. Omdat elke burger recht heeft op voldoende informatie en een klantvriendelijke dienstverlening, vormen vanaf 2011 enkele diensten van de gemeente, het OCMW, het dienstencentrum 'De Groten Uitleg', Driesprong (JAC-punt, Kruispunt en opvoedingspunt) en de werkwinkel een netwerk, de sociale infopunten genaamd. De doelstelling van deze 5 sociale infopunten is een doelgerichte en efficiënte werking alsook een maximale toegankelijkheid van de dienstverlening te verzekeren zodat iedereen zo snel mogelijk zijn weg vindt in het aanbod van sociale dienst- en hulpverlening.

De gemeente Kalmthout realiseert via dit netwerk van sociale infopunten het concept 'Sociaal Huis'. Het is hier niet de bedoeling om alle dienstverleningsinitiatieven in één gebouw onder te brengen. Wel bestaat er sinds 2011 een dynamische samenwerking tussen de verschillende diensten en organisaties. Belangrijk hierbij zijn het uitvoeren van een informatie, loket- en doorverwijsfunctie, de netwerkvorming met lokale actoren (OCMW-diensten, gemeentelijke diensten en andere organisaties) en het uitbouwen van overlegstructuren met lokale actoren m.b.t. het efficiënter en toegankelijker maken van de sociale dienstverlening. Hoofddoelen van deze werking zijn om elke inwoner van Kalmthout via de 5 loketten voldoende en correcte informatie te verschaffen en indien nodig een zo efficiënt mogelijke doorverwijzing te garanderen. In 2013 zal er verder worden gewerkt aan het optimaliseren van de samenwerking tussen de verschillende infopunten. Tevens wordt er een registratiesysteem ingevoerd waardoor het mogelijk is het bereik, de aard van de hulpvragen en het profiel van de hulpvragers op te volgen. Deze gegevens zullen worden gebruikt bij een evaluatie van de werking van het concept 'Sociaal Huis'.

In 2011 werd de website van het 'sociaal infopunt' gerealiseerd. Via deze website kan iedere burger alle informatie vinden betreffende sociale dienstverlening. Via de gemeentelijke website [www.sociaalinfopuntkalmthout.be](http://www.sociaalinfopuntkalmthout.be) heeft iedereen toegang tot een schat aan informatie betreffende welzijnsaangelegenheden. Men vindt informatie over de domeinen familie & gezin, gezondheid, leren, geldzaken, werken en wonen. Ook kan men via een link terecht op de sociale kaart, de rechtenverkenner en de premiezoeker. In 2013 zal een eerste evaluatie gebeuren van deze website om deze verder te optimaliseren.

In 2012 werd er geïnvesteerd in de communicatie rond de sociale infopunten en de website. Als men de hierboven omschreven doelstellingen wenst te realiseren, is het belangrijk dat elke burger op de hoogte is van deze initiatieven en eenvoudig zijn weg kan vinden binnen de aangeboden dienstverlening. Bij een eerste evaluatie in 2012 bleek echter dat de burger nog te weinig op de hoogte is van dit initiatief. In 2013 zal dan ook worden gewerkt aan een verdere bekendmaking van de sociale infopunten. Het OCMW wil in de toekomst ook nieuwe doelgroepen bereiken en overleg organiseren op verschillende niveau's vanuit de belangrijkheid van een netwerkbenadering binnen het sociale beleid en het sociale landschap.