

**Openbaar Centrum voor
Maatschappelijk Welzijn van
Sint-Jans-Molenbeek**



Jaarverslag 2021

**CPAS
OCMW** 1080
Sint-Jans-
Molenbeek-
Saint-Jean

Alphonse Vandenpeereboomstraat 14
1080 Sint-Jans-Molenbeek

INHOUDSTAFEL

INHOUDSTAFEL	3
ALGEMEEN	5
MAATSCHAPPELIJK WELZIJN	8
1. Algemene Sociale Dienst	8
2. Socioprofessionele Inschakeling.....	15
2.1. Cel Alfabetisering.....	16
2.2. Cel projectfacilitatoren.....	17
2.3. Dienst Werk	18
3. Cel Studies	19
4. Sociale Coördinatie.....	21
4.1. Cel Gezondheidscoördinatie	21
4.3. Dienst Participatie en Sociale Activering.....	22
4.4. Sociale coördinatie	23
5. Dienst Schuldbemiddeling.....	23
6. Sociojuridische Dienst	25
7. Relais	26
8. Dienst Huisvesting.....	29
9. Amphora.....	30
RESIDENTIËLE EN NIET-RESIDENTIËLE DIENSTEN VOOR OUDEREN	31
1. Residentie Arcadia.....	31
2. Niet-residentiële diensten voor Bejaarden	37
INFORMATIEBEHEER	43
1. Dienst Informatica	43
2. Dienst Kwaliteit	44
3. Cel Statistieken	45
4. Burgerzaken.....	45
4.1. Dienst Onthaal.....	45
4.2. Cel Gegevens van de Gebruikers.....	45

HUMAN RESOURCES.....	47
1. Dienst HRM.....	47
2. Dienst Personeelsadministratie	48
TECHNISCH	51
1. Dienst Patrimonium	51
2. Technische dienst.....	51
3. Onderhoudsdienst.....	52
FINANCIËN EN GESUBSIDIEERDE PROJECTEN	53
1. Dienst Boekhouding	56
2. Dienst Betalingslijnen.....	56
3. Dienst Invordering aan de POD MI.....	56
4. Dienst Onderhoudskosten.....	56
5. Dienst Gesubsidieerde Projecten	56
JURIDISCH.....	57
1. Dienst Beheer van de Organen	57
2. Dienst Overheidsopdrachten	59
FINANCIEEL DIRECTEUR.....	60
1. Dienst Ontvangsten	60
2. Dienst Geschillen	61
DIENT COMMUNICATIE.....	62
EXPEDITIEDIENT	67
DIENT ALGEMEEN SECRETARIAAT	68
IDPBW.....	69
LIJST VAN AFKORTINGEN.....	74

ALGEMEEN

Volgens de statistieken is Molenbeek een van de gemeenten met de grootste sociaal-ruimtelijke ongelijkheden. De gemiddelde leeftijd is er 35 jaar en dat is een van de laagste in het Gewest. Molenbeek telt verschillende wijken waar de jongste bevolking van het Gewest woont. Het beschikbare inkomen per gezin, gebaseerd op de inkomensindex die naargelang de gezinssamenstelling noodzakelijk is om het gezin draaiende te houden, is laag. Bovendien ligt het mediane inkomen ver onder het regionale gemiddelde (< 20.500 euro per gezin in sommige wijken in 2021). Het werkloosheidspercentage van de beroepsbevolking bedraagt ongeveer 22 % (ruim boven het regionale gemiddelde van 15 %), met een bijzonder hoog percentage voor vrouwen (24 % van de beroepsbevolking, tegenover 20 % voor mannen). Voor de leeftijdsgroep 18-25 jaar bedraagt de inactiviteit 29 % (tegenover 23 % voor het regionale gemiddelde) met een percentage van 31 % voor vrouwen. Tegelijkertijd is het kwalificatieniveau van de beroepsbevolking laag (de meerderheid is ontoereikend gekwalificeerd) en ligt het scholingsniveau veel lager dan in de andere Brusselse gemeenten wat betreft de scholingsgraad of het behalen van een diploma secundair onderwijs. Hoewel de laagste huren zich situeren in bepaalde wijken van de petite couronne, onder andere in het historische Molenbeek, de Maritiemwijk en Hertoginnewijk, heeft het gebrek aan middelen een reële impact op de kwaliteit van de woningen.

Ook de senioren blijven niet gespaard van de moeilijkheden. In 2021 bedroeg het percentage ouderen dat de IGO ontvangt 18 %, dat wil zeggen meer dan drie keer het percentage van de gemeenten in de seconde ceinture van Brussel.

De gemeente wordt ook geconfronteerd met een aanzienlijk aantal personen zonder wettelijke verblijfsvergunning op Belgisch grondgebied dat statistisch gezien onmogelijk is om te evalueren.

Deze cijfers tonen aan dat de gemeente te maken krijgt met meerdere sociale problematieken die veel gezinnen op het kruispunt van verschillende kwesties plaatsen en zo het risico op armoede en sociale uitsluiting verhogen. Deze meervoudige moeilijkheden worden nog versterkt door de afstand tot de instellingen (beheersen van de taal, gebrek aan kennis, niet-toegankelijkheid, gebrek aan vraag, enz.), wat inhoudt dat bepaalde rechthebbenden geen beroep doen op hun sociale rechten en we dus spreken van sociale onderbescherming.

Op het niveau van het OCMW wordt opgemerkt dat het aandeel van de personen die door het Centrum worden bijgestaan ten opzichte van de totale bevolking zeer hoog is wanneer men de begunstigden van het leefloon en de begunstigden van het equivalent leefloon bij elkaar optelt. Hoewel er sinds de tweede helft van 2021 nog sprake was van een neerwaartse trend voor wat betreft het aantal begunstigden van het leefloon, stellen we echter over het hele jaar 2021 een stijging vast ten opzichte van de jaren 2019 en 2020. Het is niet te ontkennen dat de gezondheids crisis gevolgen heeft gehad voor de meest kwetsbare personen, maar er komen nu ook andere profielen van het publiek, die zwaar getroffen zijn door de crisis, in het vizier.

Zoals verwacht werd het OCMW in 2021 geconfronteerd met de nasleep van de gezondheids crisis en de economische, sociale, medische en psychologische gevolgen daarvan voor de burgers. Dit bracht ons een nieuw publiek met steeds bredere en meer uiteenlopende behoeften. Het is dan ook van essentieel belang dat onze instelling, wiens wettelijke opdracht erin bestaat alle personen in moeilijkheden de dienstverlening te verzekeren waartoe de gemeenschap gehouden is zodat zij een waardig leven kunnen leiden, zijn werking en manier van werken aanpast om te voorkomen dat de meest kwetsbare groepen nog meer geïsoleerd raken als gevolg van de pandemie.

Net als vorig jaar konden we dankzij de uitzonderlijke steun aan de OCMW's actiever zijn op de volgende gebieden:

- Voedselhulp;
- Tussenkost bij de betaling van huur en energiefacturen;
- Gezondheidszorg;
- Het jonge kind.

De aanpak van het OCMW is gericht op de kwaliteit van de aangeboden diensten en de modernisering van de administratie, ondanks een bijzonder woelige context en een werkdruk die in alle diensten van onze instelling hoog blijft.

Meer dan ooit is het verzekeren van de sociale bescherming van de meest kwetsbaren een prioriteit voor het OCMW en al zijn teams. Bijzondere aandacht wordt besteed aan de bewustmaking van het publiek om hun rechten te activeren en aan het publiek dat het verst afstaat van de nieuwe technologieën.

We hebben ook de volgende acties ondernomen en/of voortgezet:

- Wekelijkse evaluatie van de werking van de diensten door het directiecomité van het Centrum, voorgezeten door de Secretaris-Generaal;
- Ontmoeting met de diensten georganiseerd op een hybride manier door de autoriteiten om de behoeften en noden van de personeelsleden na te gaan (vergaderingen die tegelijkertijd op kantoor en op afstand plaatsvinden);
- Herinvoering van het titularissensysteem (eind 2021);
- De sociale coördinatie nieuw leven inblazen;
- De kwaliteit van de zorg en de diensten voor de bewoners van ons rusthuis verder blijven verbeteren;
- Voortzetten van het beheer van de pandemie binnen ons rusthuis en ons onthaaltehuis;
- Ontwikkelen van pistes voor de verbetering van de interne communicatie door middel van een consultancy opdracht uitgevoerd door de ULB binnen de Algemene Sociale Dienst;
- Begin van de vernieuwing van de website en het intranet;
- Geleidelijke vervanging van het PC-park door laptops;
- Voortzetten van de ontwikkeling van de software Sociabili en Persée ingevoerd in 2020;
- Reflectie over de invoering van structureel telewerk;
- Actieve deelname aan het digitaliseringsprogramma van de plaatselijke besturen (WEPULSE), geleid door het Gewest en het Centrum voor Informatica van het Brusselse Gewest (CIBG), met 4 centrale thema's: HR, sociaal, financiën/boekhouding en beheer van de relatie met de burgers.

Opmerking: Om het lezen van dit document te vergemakkelijken, hebben de paragrafen over de missies en projecten verschillende lettergrootten.

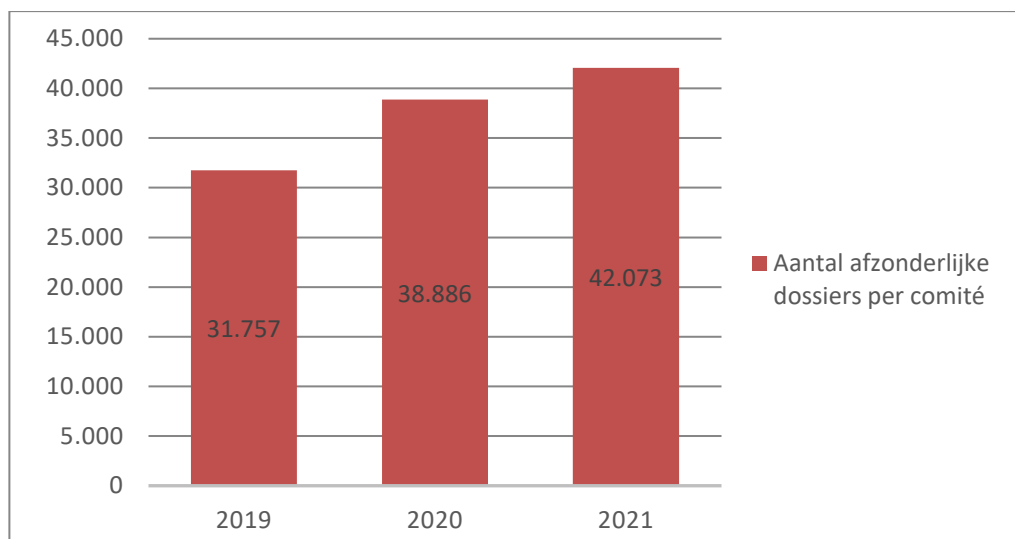
MAATSCHAPPELIJK WELZIJN

1. Algemene Sociale Dienst

De Algemene Sociale Dienst heeft als missie de aanvragen te behandelen zodat het OCMW aan iedereen de dienstverlening kan verzekeren waartoe de gemeenschap gehouden is en dat deze dienstverlening aangepast is aan elke aanvrager, zodat die een leven kan leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid (art. 1, art. 57 par. 1 en art. 59 van de organieke wet betreffende de OCMW 's van 8/7/1976). De missies van de maatschappelijk werker zijn in deze zin gedefinieerd in art. 47 par. 1 en art. 60 van dezelfde wet.

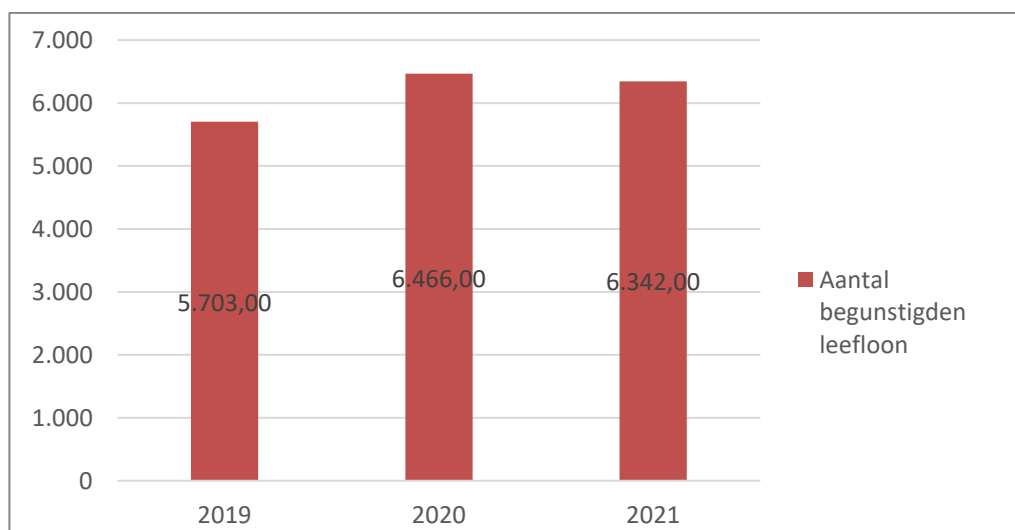
Statistieken

Evolutie van het aantal afzonderlijke dossiers per comité over het jaar

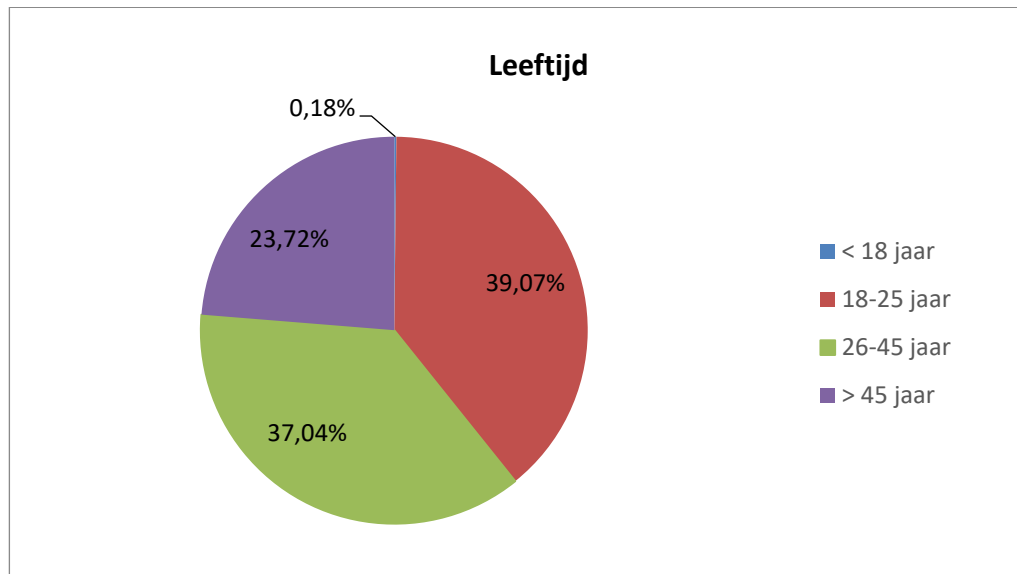


Leefloon

Evolutie van het aantal begunstigen over het jaar (jaarlijks gemiddelde)

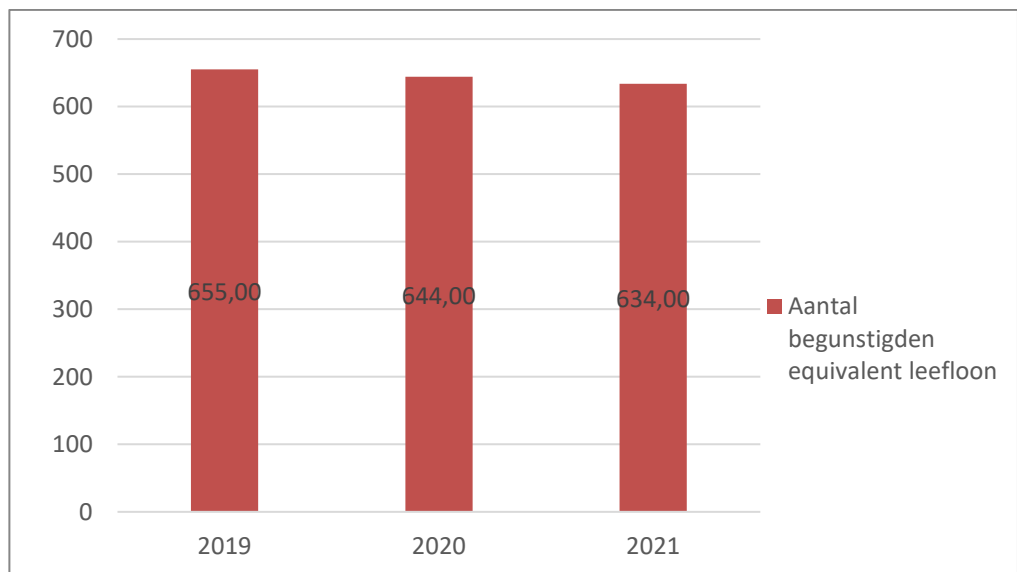


Demografische gegevens wat betreft het geheel van leefloonbegunstigden in 2021

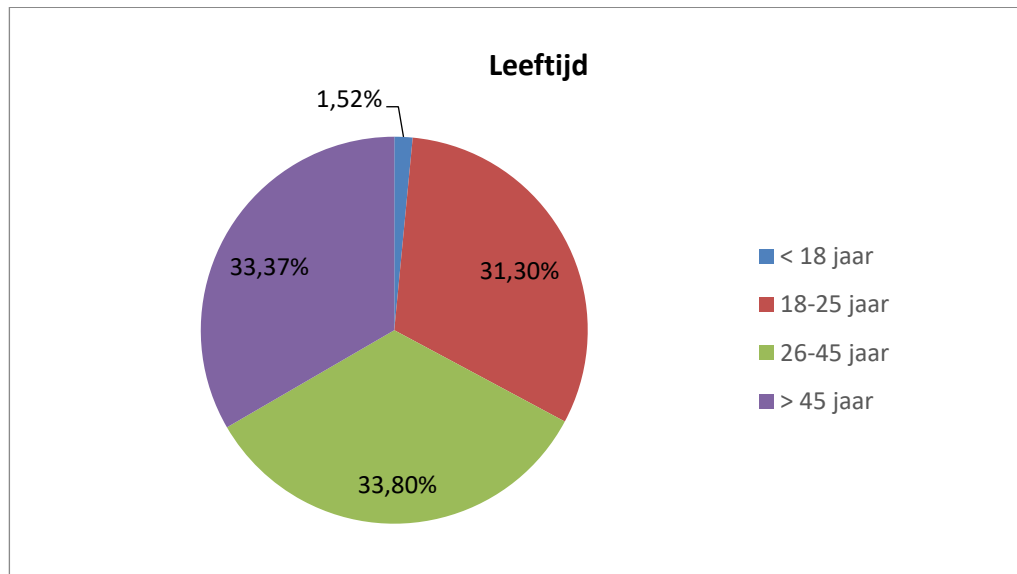


Equivalent leefloon

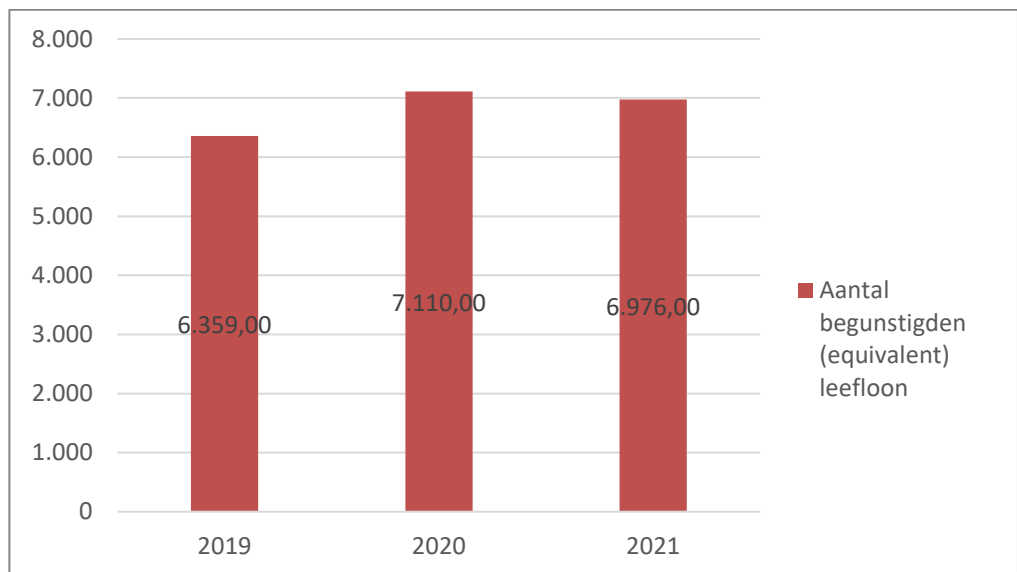
Evolutie van het aantal begunstigden over het jaar (jaarlijks gemiddelde)



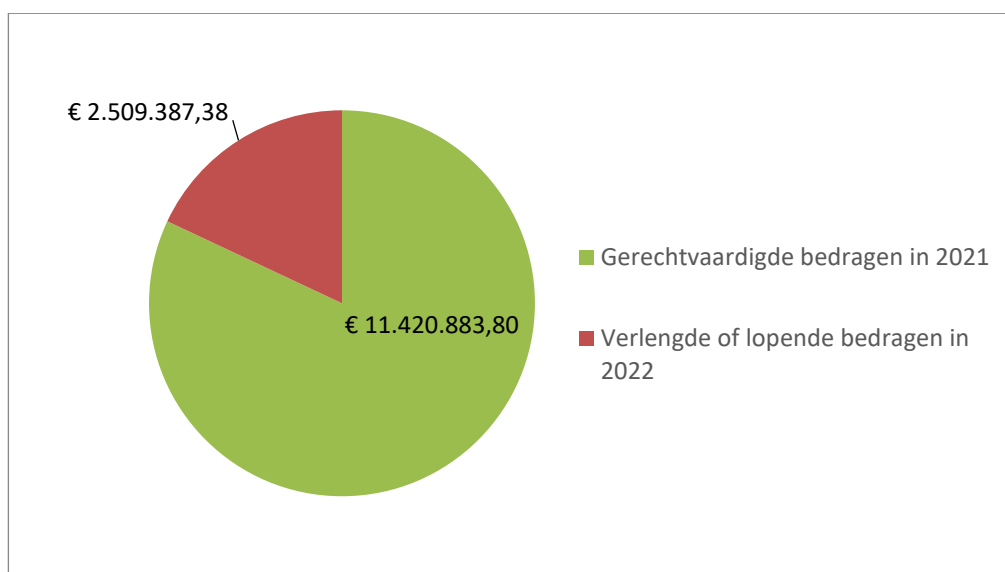
Demografische gegevens betreffende het geheel van de begunstigden equivalent leefloon in 2021



Gemiddeld jaarlijks aantal begunstigden van het (equivalent) leefloon



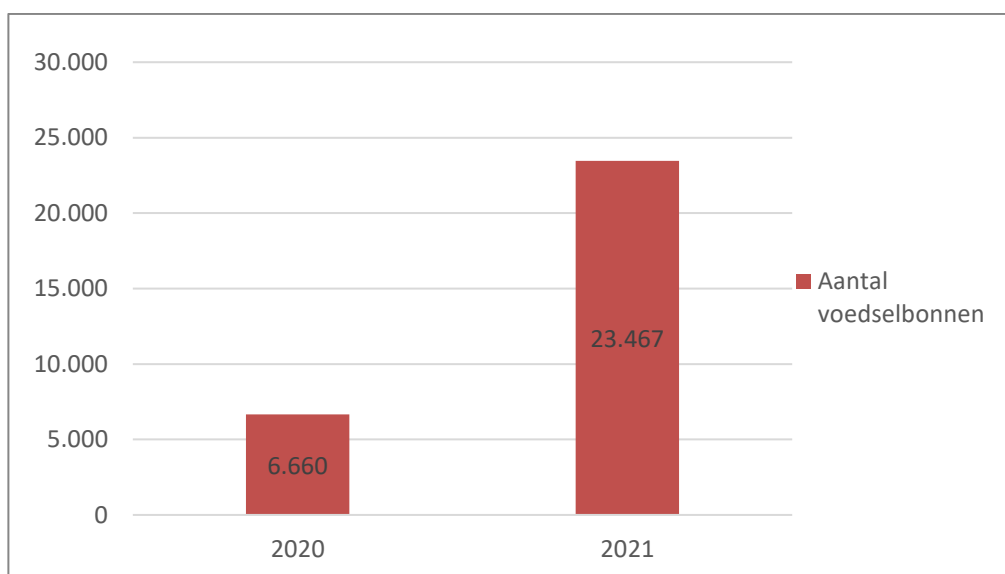
COVID-subsidies



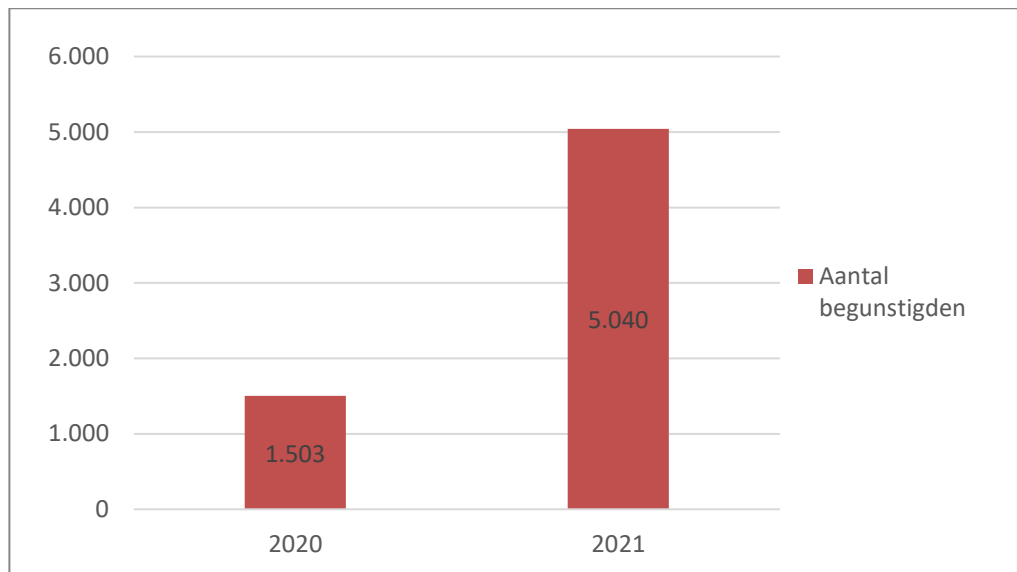
Voedselhulp

Maaltijdcheques

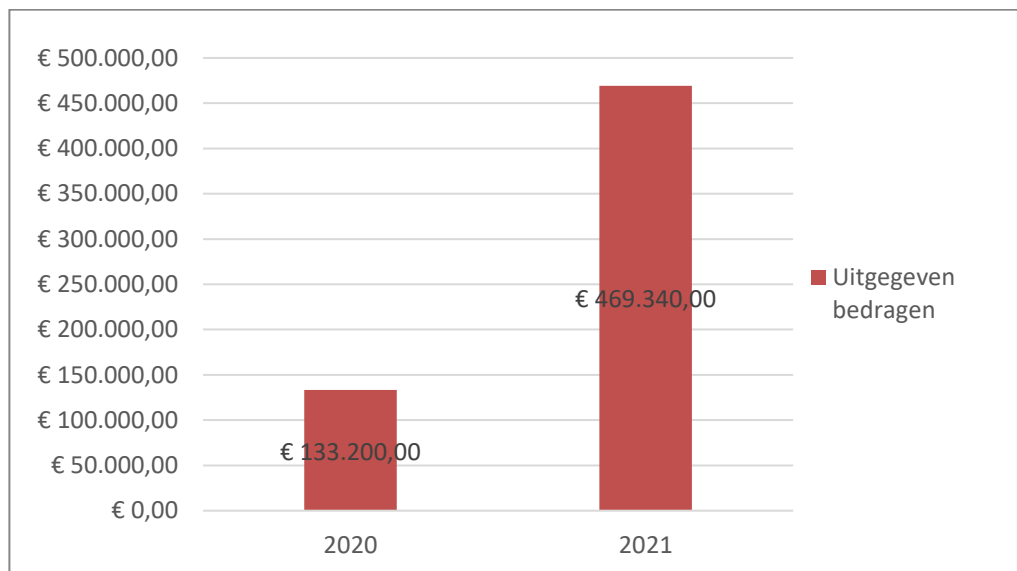
Aantal uitgedeelde voedselbonnen per jaar



Aantal verschillende begunstigen per jaar

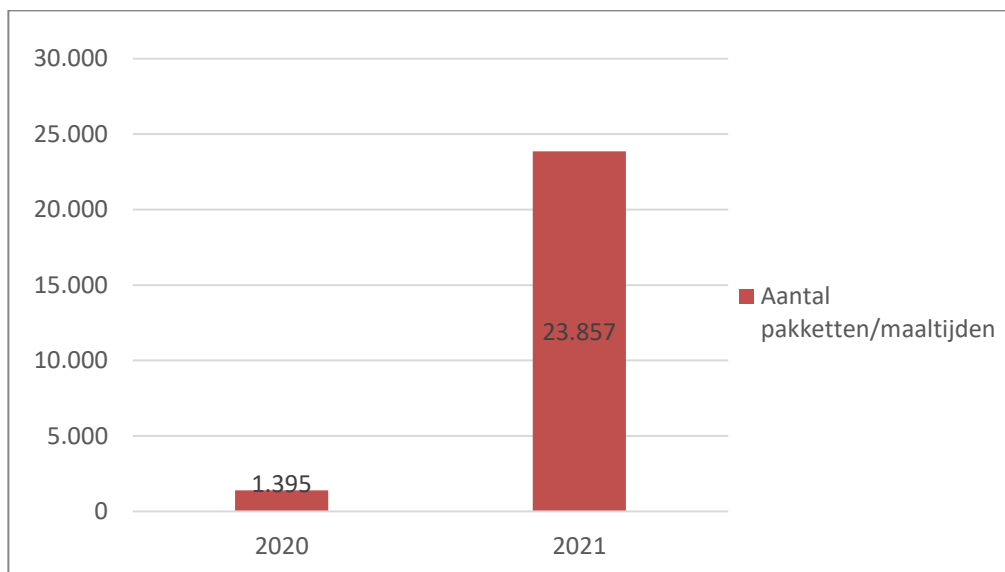


Bedragen uitgegeven aan voedselhulp per jaar

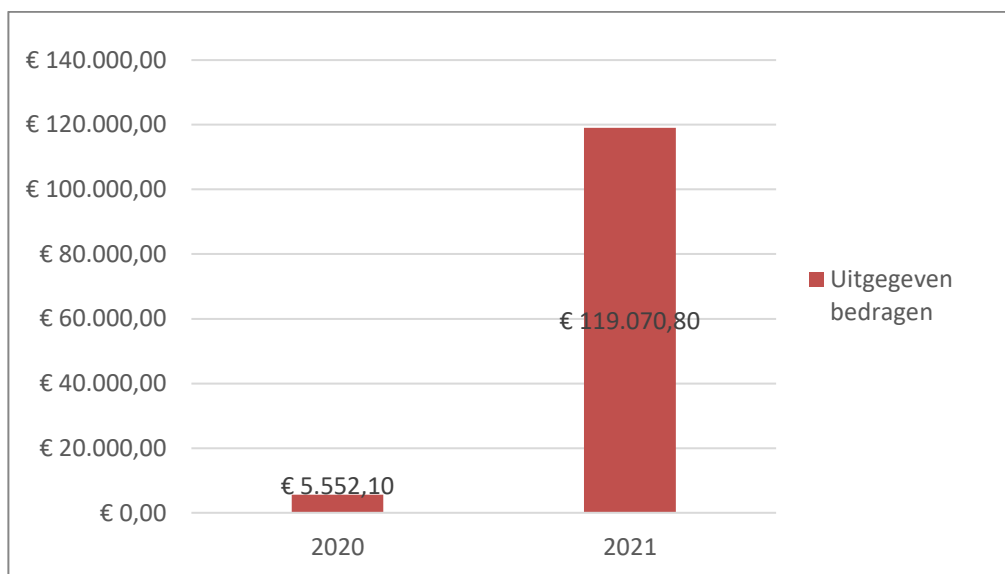


Voedselpakketten

Aantal uitgedeelde pakketten/maaltijden per jaar



Bedragen uitgegeven aan voedselhulp per jaar



Reorganisatie van de Algemene Sociale Dienst

In 2021 werd een tijdelijke organisatie opgezet voor de Algemene Sociale Dienst in het kader van de gezondheidscrisis COVID-19. In overleg met de actoren op het terrein wordt verder nagedacht over een nieuwe organisatie die alleen de positieve aspecten overneemt van wat tijdens de gezondheidscrisis is ingevoerd (contacten op afstand met de gebruikers, persoonlijke contacten, digitalisering van documenten, registratie van de aanvragen van de gebruikers, telewerken). We hebben de volgende stappen ondernomen:

- Invoering van criteria van referentiëring voor sociale dossiers;
- Verbetering van de TIKS-software en nieuwe verdeling van de TIKS om een betere zicht te hebben op de sociale aanvragen per dossier;
- Pilootproject over de creatie van de nieuwe functie van revisor;
- Onthaal van sociale urgenties in het Centrum opnieuw opgenomen in de Algemene Sociale Dienst;
- Evolutie van de software Sociabili om het sociaal werk te vergemakkelijken;
- Effectieve invoering van het titulariaat voor de sociale dossiers in oktober 2021;
- Uitwerking van een kwalitatieve enquête bij de maatschappelijk werkers over sociaal werk;
- Invoering van een toezicht op de hoofdmaatschappelijk werkers;
- Indiensttreding van nieuwe hoofd maatschappelijk werkers.

Zoom campagne

De OCMW's hebben bijkomende subsidies ontvangen om jongeren van 18 tot 25 jaar die zwaar getroffen zijn door de coronacrisis, te ondersteunen. Om dit doelpubliek in te lichten over de hulp waarop zij recht hebben, werd een grootschalige communicatiecampagne georganiseerd (flyers, mailings naar de sociale diensten van verschillende hogescholen, e-mail gericht aan Molenbeekse verenigingen, sociale netwerken, affichecampagne op grote panelen van JC Decaux van 6 juli tot 26 juli 2021, persbericht, publicatie in de gemeentelijke krant);

“COVID”-subsidies

Verstandig en verantwoordelijk gebruik van de “COVID”-subsidies via:

- Contractualisering met associatieve structuren (voedselhulp, toegang tot hygiëne, geestelijke gezondheid)
- Toekennen van individuele hulp specifiek voor gebruikers op basis van sociaal onderzoek
- Toekennen van uitzonderlijke hulp in het kader van de sanitaire crisis en de gevolgen daarvan (eenoudergezinnen, studenten, aankoop van kleren)

Bestrijding van de non take-up van sociale rechten

De non take-up verwijst naar de situatie van elke persoon die geen gebruik maakt van een openbaar aanbod van rechten en diensten waarop hij/zij nochtans aanspraak zou kunnen maken. Om dit fenomeen te bestrijden heeft het OCMW verschillende initiatieven ontwikkeld: informatie via sociale kanalen, verspreiding van folders, preventie- en sensibiliseringsacties voor doelgroepen, samenwerking met actoren op het terrein, ontwikkeling van richtlijnen die een zo ruim mogelijke tenlasteneming van specifieke of structurele hulp mogelijk maken, enz.

2. Socioprofessionele Inschakeling

Het departement Socioprofessionele Inschakeling (SPI) beoogt de sociale en professionele integratie van de begunstigen van een leefloon of een equivalent leefloon door middel van begeleiding gedurende het hele inschakelingsparcours. Het OCMW heeft een gestructureerd en geïndividualiseerd sociaal inschakelingsparcours uitgewerkt met als doelstelling de verhoging van de deelnemings- en activatiegraad van de begunstigen. De initiatieven die het OCMW neemt zijn gericht op een duurzame inschakeling van het publiek op de arbeidsmarkt. Zo worden begunstigen die geen al te grote sociale moeilijkheden hebben en niet vrijgesteld zijn om gezondheids- of billijkheidsredenen, doorverwezen naar het departement SPI.

Het departement SPI is onderverdeeld in gespecialiseerde cellen per activiteit van socioprofessionele inschakeling. Het gaat om de cellen/diensten Alfabetisering, Projectfacilitatoren, Studies, Werk (actieve zoektocht naar werk en tewerkstelling via artikel 60§7).

Verbeteren van het werkkader van de facilitatoren

- Vereenvoudigen van de werkinstrumenten;
- Mogelijkheid tot valideren van dossiers “Comité”;
- Heractiveren van teamvergaderingen;
- Organiseren van permanenties;
- Reflectie over de opleiding van de facilitatoren;
- Samenstellen van een werkgroep en risicoanalyse.

Voorzetting van de acties

- Uitvoering van een geïndividualiseerd traject dat gericht is op de begeleiding van de betrokkene vanaf de oriëntatiefase van zijn of haar beroepsproject tot de tewerkstelling, met inbegrip van de bewustmaking van de beroepen, de vooropleiding en de kwalificerende opleiding;
- Consolideren van de integratie van nieuwe wettelijke bepalingen in verband met inschakelingswerk zoals bedoeld in artikel 60§7 van de organieke wet en betrokkenheid bij acties ter verbetering van geharmoniseerde praktijken;
- Ontwikkelen van (voor)opleidingstrajecten in het kader van de oriënterings- en opvolgingsacties van de gebruikers;

- Behoud van samenwerkingen met gespecialiseerde externe professionals;
- Voortzetten van het partnerschap met externe gespecialiseerde professionals in het kader van het experimenteel project 'Gepersonaliseerde pedagogische workshops';
- Geleidelijke toename van het aantal werknemers in inschakelingsjobs in toepassing van art.60§7 van de organieke wet van de OCMW's;
- Betrokkenheid bij de gezamenlijke ontwikkeling van een nieuw partnerschapskader tussen Actiris en de Brusselse OCMW's;
- Investerings in de herstel- en herontwikkelingsmaatregelen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest als antwoord op de COVID-19-crisis betreffende ondernemers en zelfstandigen;
- Vooruitgang in de operationalisering van de dienst BJSI (Begeleiding van Jongeren in een traject van Sociale Inclusie);
- Reorganisatie van de activiteiten binnen het departement SPI;
- Organiseren van een 'Jobweek'.

Deze projecten worden verricht ten voordele van de personen die worden opgevolgd door de cel Projectfacilitatoren, de dienst Werk en de dienst BJSI. De projecten zijn uitgevoerd in een context waarin de personen die worden begeleid nog steeds te maken hebben met organisatorische belemmeringen en zware moeilijkheden die verband houden met de gezondheids crisis. In 2021 bleven vindbaarheid en hermobilisatie op individueel niveau de speerpunten van de teams van het departement Socioprofessionele Inschakeling om de begunstigden te begeleiden naar werk.

2.1. Cel Alfabetisering

Wanneer een basisopleiding alfabetisering nodig is, worden deze gebruikers doorverwezen naar de cel ALFA voorafgaandelijk aan de vastlegging van een professioneel project. De docenten geven les en/of verbeteren de kennis van het Frans van de gebruikers opdat ze een integratietraject kunnen aanvatten om werk te vinden. Gelet op de offerte van de lessen van de franse vreemde taal, extern voorgesteld, zullen de begunstigden gericht worden naar deze partners. De Cel Alfabetisering zal desondanks zijn activiteiten verder zetten.

Gezondheids crisis

De activiteiten van de taalopleidingen die intern in het OCMW worden georganiseerd voor de gebruikers van het (equivalent) leefloon werden beperkt in de loop van het jaar 2020 en 2021. Zo is één personeelslid belast met de taalopleidingen van de werknemers in een inschakelingsbetrekking zoals bedoeld in art. 60§7 van de organieke wet en één personeelslid staat in voor de alfabetiseringsopleidingen voor de begunstigden voor wie een versterkingsbehoefte is vastgesteld.

Bovendien ontwikkelden we activiteiten die erop gericht zijn om synergieën tot stand te brengen en instrumenten die het de begunstigden en de werknemers in een inschakelingsbetrekking mogelijk maken om nieuwe vaardigheden te verwerven. Daarnaast zijn er de bestaande transversale activiteiten van het departement die gericht zijn op het opbouwen van partnerschappen in het kader van de inschakelingsbetrekking zoals bedoeld in art. 60§7 van de organieke wet, het behoud en de ontwikkeling van de samenwerkingen en de kwaliteit van de dienstverlening aan de gebruikers die begeleid worden in de socioprofessionele inschakeling.

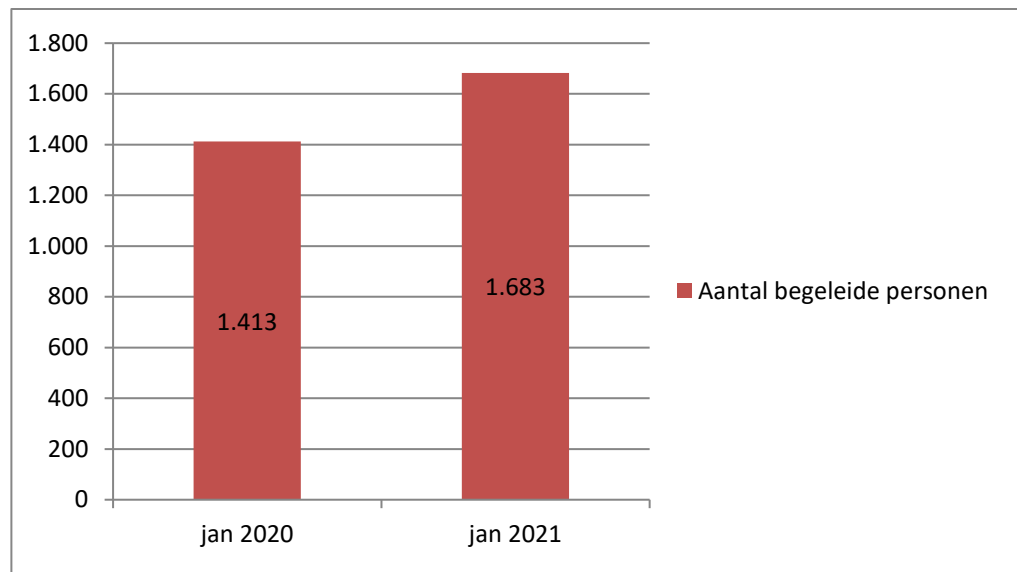
2.2. Cel projectfacilitatoren

De begeleiding naar werk start met een moment dat gewijd is aan het maken van contact en aan de opbouw van een vertrouwensrelatie met de gebruiker bij de cel Projectfacilitatoren. De gebruiker wordt dan op de hoogte gebracht van de aangeboden diensten en de doelstellingen die de socioprofessionele inschakeling nastreeft. Vervolgens ondersteunt de projectfacilitator de gebruiker bij de opbouw van zijn professionele project en, indien nodig, van zijn (voor)opleidingstraject. De acties die nodig zijn om de situatie van de gebruiker te verduidelijken en zijn verwachtingen, ambities en sociale en professionele vaardigheden in kaart te brengen, worden vervolgens uitgevoerd. Op basis van de socioprofessionele balans en het aldus opgestelde project kan de gebruiker ofwel worden georiënteerd en opgevolgd bij zijn (voor)opleidingstraject ofwel worden georiënteerd en begeleid in zijn zoektocht naar werk.

De projectfacilitatoren zorgen ook voor de ondertekening van de Geïndividualiseerde projecten voor Maatschappelijke Integratie (GPMI). Naar aanleiding van de hervorming van november 2016 die zorgde voor de wijziging van de wet van 26 mei 2002 inzake het recht op maatschappelijke integratie, heeft het OCMW de verplichting om deze maatregel uit te voeren. Concreet werken de facilitatoren in onderling overleg de GPMI's uit met de personen die relatief dicht bij de arbeidsmarkt staan. Deze GPMI's kunnen verschillende thema's hebben: definiëring van het project, project opleiding of project tewerkstelling.

Statistieken

Aantal verschillende personen die begeleid werden voor het bepalen van hun traject(en)*



* Maandelijkse cijfers: situatie in januari van elk jaar.

2.3. Dienst Werk

De belangrijkste missie van de dienst Werk is om de begunstigen van het leefloon of equivalent leefloon te informeren, te begeleiden en te steunen in hun actieve zoektocht naar werk door het professionele project te proberen concretiseren dat vooraf in het socioprofessionele inschakelingstraject bij de projectfacilitatoren bepaald werd.

Zo proberen de begeleiders naar werk ervoor te zorgen dat de gebruikers zelfstandig op zoek kunnen gaan naar werk door hen de juiste middelen aan te reiken en hen persoonlijk op te volgen. De zoektocht naar en de analyse van werkaanbiedingen, het opstellen van CV's en motivatiebrieven, het nabootsen van sollicitatiegesprekken, zijn allemaal instrumenten die de dienst Werk toelaten om de afstand te verkleinen tussen de begunstigen en de arbeidsmarkt.

De tweede missie van deze dienst is om aan de begunstigen van het leefloon of equivalent leefloon die actief werk zoeken de mogelijkheid te bieden beroepservaring op te doen en bijkomende vaardigheden te verwerven, via tewerkstelling in toepassing van artikel 60§7 van de organieke wet.

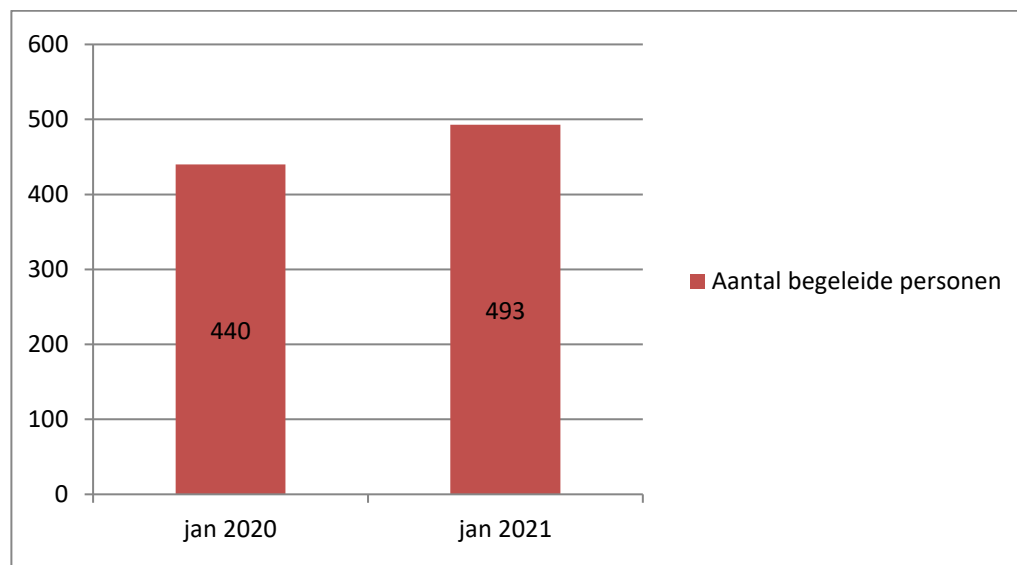
Om deze tweede missie uit te voeren, ondersteunen de begeleiders naar werk de personen die aangenomen werden in het kader van een inschakelingsbaan zoals bedoeld in artikel 60§7 van de organieke wet tijdens het volledig proces van tewerkstelling (preselectie, selectie, aanwerving, sociale en psychosociale opvolging, sociale bemiddeling ...).

Ze beheren bovendien de relaties met de partners waar de arbeidsprestaties uitgevoerd worden. De duur van het contract mag niet langer zijn dan de duur die nodig is om recht te hebben op volledige sociale uitkeringen. De personen die in dit kader aangeworven zijn, werken ofwel op de diensten van het OCMW, ofwel bij partners via een overeenkomst: vzw's, sociale inschakelingsbedrijven, gemeenten en bedrijven uit de privésector.

Op het einde van hun contract worden de werknemers met een inschakelingsbaan begeleid om de overgang naar de traditionele arbeidsmarkt te vergemakkelijken. De begeleiders naar werk ondersteunen de persoon in zijn zoektocht naar duurzame tewerkstelling en verbeteren de afstemming tussen het OCMW en Actiris (dienst LINK en lokale antenne).

Statistieken

Aantal verschillende personen die begeleid werden bij hun actieve zoektocht naar werk*



* Maandelijkse cijfers: situatie in januari van elk jaar.

3. Cel Studies

De cel Studies heeft als missie om de begunstigden van het leefloon of equivalent leefloon jonger dan 26 jaar te informeren, te begeleiden en op te volgen in hun studietoelagen, zodat ze een diploma verwerven dat inzetbaar is op de arbeidsmarkt. Onder bepaalde voorwaarden kunnen we ook studenten ouder dan 26 jaar helpen. Onder bepaalde voorwaarden kunnen ook studenten die ouder zijn dan 26 worden geholpen. Elke gebruiker wordt begeleid door een studiebegeleider die hem/haar alle nuttige en nodige raad geeft voor zijn/haar studietoelagen. De begeleiders informeren de begunstigden over de bestaande studies, alsook over de mogelijkheden tot financiële tussenkomst voor kosten die verbonden zijn met deze studies. De begeleiders volgen eveneens regelmatig de gebruikers op om onder andere hun studietoelagen te evalueren.

EKLA-project

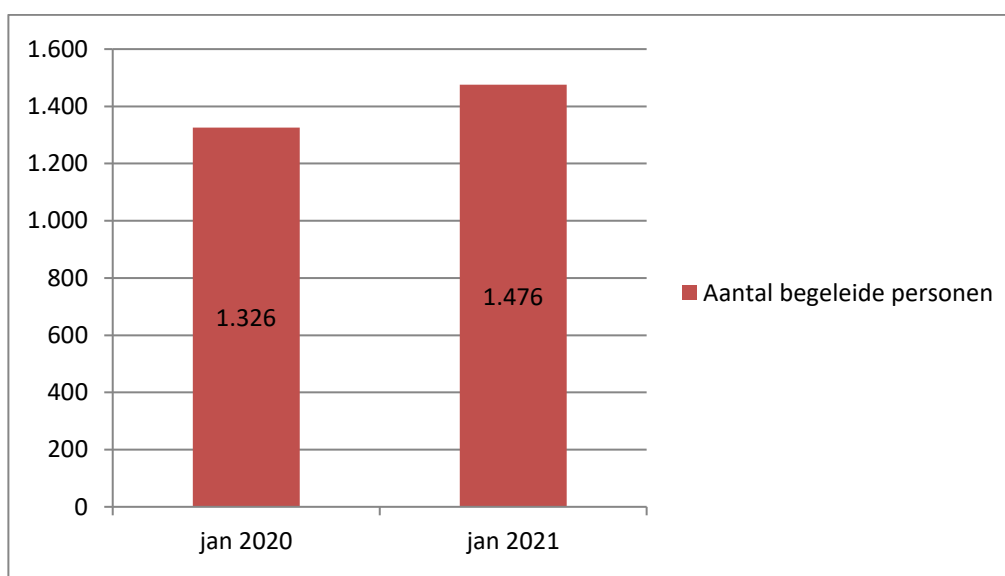
Het OCMW zet het EKLA-project verder dat erop gericht is de studenten die het OCMW opvolgt te begeleiden naar de studio's die toevertrouwd worden aan de MAIS in het EKLA-gebouw. Het project maakt het mogelijk om 50 studenten in een studieproject op te nemen en tegelijkertijd huisvesting en specifieke ondersteuning te bieden. De steun wordt verleend in het kader van een Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie (GPMI) waarin de wederzijdse verplichtingen van het Centrum en de student zijn vastgelegd. De evolutie van het publiek heeft geleid tot een aanpassing van de praktijken door de wijziging van de gedragslijnen in 2020. Het aantal studenten in het hoger onderwijs ligt nu hoger (64 %) dan het aantal studenten in het middelbaar onderwijs (36 %). Er wordt op gewezen dat als gevolg van de gezondheids crisis de vraag naar huisvesting aanzienlijk is toegenomen. De wachttijd voor een studio in het project bedraagt momenteel tussen 6 maanden en 1 jaar.

Gezondheids crisis

De cel Studies heeft zijn werking moeten aanpassen in de context van de gezondheids crisis. We hebben een specifieke bordtabel opgesteld en een specifiek e-mailadres aangemaakt voor de studenten die het OCMW opvolgt. De begeleiding van studenten die deelnemen aan het EKLA-project, geïsoleerde studenten en studenten in complexe situaties werd verzekerd. In juli 2020 hebben we onze permanenties hervat en konden we de GPMI's opvolgen. Er werd aandacht besteed aan de digitale kloof door een procedure in te stellen voor de toekenning van IT-materiaal (afstandsonderwijs).

Statistieken

Aantal verschillende personen die begeleid werden bij hun studietraject*



* Maandelijkse cijfers: situatie in januari van elk jaar.

4. Sociale Coördinatie

De Sociale Coördinatie heeft als doel overleg te organiseren en synergiën te creëren met de sociale actoren in Molenbeek. Het overleg beoogt de sociale acties ten behoeve van de personen die door het Centrum worden geholpen, in kaart te brengen en te verduidelijken. De Sociale Coördinatie biedt een forum voor reflectie en identificatie tussen de verantwoordelijken van het OCMW en de lokale actoren. Op die manier kunnen adviezen worden gegeven die nuttig zijn voor het sociaal beleid van het Centrum. De dienst biedt een basis om sociale verschijnselen op het grondgebied te kunnen vaststellen en analyseren met het oog op een betere bestrijding van armoede en sociale uitsluiting. De thema's die de Sociale Coördinatie behandelt, worden gekozen rekening houdend met de acute sociale problemen die zijn geïdentificeerd als doelstellingen van het algemeen beleid van het OCMW en in samenhang met de sociale actualiteit op het grondgebied van Molenbeek.

4.1. Cel Gezondheidscoördinatie

De cel Gezondheidscoördinatie is het contactpunt tussen het OCMW en de zorgverstrekkers. Ze beheert de overeenkomsten tussen het OCMW en de gezondheidspartners. Ze voert haar activiteiten uit met als doel de minstbedeelden toegang te verschaffen tot kwalitatieve gezondheidszorg. De cel bestaat uit een gezondheidscoördinator en een adviserend geneesheer.

Statistieken

Aantal geconventioneerde partners

	Op 31.12.2021
Huisartsen *	104
Apothekers	32
Kinesisten	18
Ziekenhuizen van het IRIS-netwerk (alle)	11

* Op 7.4.2022 hebben wij ook 197 artsen die niet onder het OCMW vallen en aan wie een vrijstelling werd verleend om de opvolging van hun patiënt(en) voort te zetten, die een medische kaart van ons Centrum hebben. Deze afwijking werd toegestaan aan 315 houders van een medische kaart.

4.3. Dienst Participatie en Sociale Activering

De dienst Socio-cultureel participatie stimuleert de deelname van de gebruikers en hun gezin aan socioculturele en sportieve activiteiten (bijv. artistieke workshops, vakantiekampen en stapjes voor kinderen en jongeren, optredens, sport, enz.) en de strijd tegen kinderarmoede.

De dienst stelt een selectie voor van activiteiten volgens geografische en financiële toegankelijkheid. Hij informeert het doelpubliek over de mogelijkheden voor een individuele tussenkomst in hun uitgaven voor culturele en sportieve activiteit, met toegang tot de nieuwe technologieën, de naschoolse en sportactiviteiten voor kinderen onder de 18 jaar en de mogelijkheid voor de tenlasteneming van de kosten voor kantine, kinderopvang, schoolmateriaal en paramedische begeleiding voor kinderen onder de 18 jaar.

Bovendien organiseert de dienst groepsuitstappen voor verschillende doelgroepen van het OCMW. Ten slotte is deze dienst ook verantwoordelijk, samen met het onthaal, voor de uitvoering van de overeenkomst met de vereniging “Artikel 27”.

Gezondheidscrisis

De activiteit van de dienst en die van de lokale partners werd sterk beïnvloed door de sanitaire crisis.

De dienst heeft onder andere museumbezoeken gepromoot. Ook lectuur kreeg een ereplaats, met name dankzij de uitzonderlijke steunmaatregel van de Federatie Wallonië-Brussel aan de Franstalige Belgische boekenketen waarvan het OCMW heeft gebruik gemaakt.

De cultuurraad van het OCMW van Molenbeek heeft in april zijn vergaderingen hervat. De leden hebben meegewerkt aan verschillende nieuwe projecten. Ze hebben onder andere, op initiatief van GSARA (Groupe Socialiste d'Action et de Réflexion sur l'Audiovisuel), deelgenomen aan de samenstelling van de burgerjury van het BSFF (Brussels Short Film Festival) 2021, samen met de leden van de cultuurraad van het OCMW van Schaarbeek.

De dienst heeft ook een tiental uitstappen (voornamelijk in open lucht) georganiseerd ten voordele van 300 deelnemers.

4.4. Sociale coördinatie

In 2020 konden we de sociale coördinatie, zoals bedoeld in artikel 62 van de organieke wet, nieuw leven inblazen. In december 2020 trad een sociale coördinatrice in dienst. De structuur van de sociale coördinatie is opnieuw uitgetekend om in 2021 meerdere projecten te integreren, zoals de Lokale Contracten Sociaal-Gezondheid (Contrats Locaux Social-Santé), de thematische microprojecten van het Centrum (eenoudergezinnen, Belvue-project, Douche Flux, Bulle asbl, enz.) en themagroepen. In de context van de gezondheids crisis lag de nadruk op voedselhulp, de relaties met de partners en de toegankelijkheid van het Centrum.

Gezondheids crisis

In het kader van de sanitaire crisis, lag de focus op voedselhulp, de toegankelijkheid van het Centrum en de relatie met de partners. In dat opzicht wil het OCMW het werken in een netwerk en de samenwerking met de verschillende lokale partners versterken. Om die doelen te bereiken, heeft de dienst onder andere vergaderingen van de sociale coördinatie ingevoerd die de voornaamste actoren van het verenigingsleven groeperen om zo gemeenschappelijke acties te ontwikkelen ter bestrijding van armoede, de communicatie tussen het OCMW en de verenigingsactoren te verbeteren en een antwoord te bieden op de moeilijkheden die de lokale actoren ondervinden op het terrein.

5. Dienst Schuldbemiddeling

De dienst Schuldbemiddeling probeert om mensen met schulden uit hun vicieuze cirkel te halen, maakt hen bewust van de oorzaken en gevolgen van een schuldenlast en brengt oplossingen aan om deze te vermijden. De dienst vindt of identificeert de oorzaken van de schulden en werkt eraan met de bedoeling een duurzame oplossing te vinden. De dienst heeft eveneens een missie in het kader van de Ordonnantie van 14.12.2006 betreffende de gas- en elektriciteitsdistributie in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, namelijk personen opvolgen die moeilijkheden hebben om hun energiefactuur te betalen.

De dienst Schuldbemiddeling bevat ook de cel Energiepreventie die als taak heeft om individuele en collectieve hulp te bieden aan gebruikers die problemen hebben op het vlak van energieverbruik (water, gas en elektriciteit) door hen advies te geven over minder en beter verbruiken. Het doelpubliek van de cel Energiepreventie bestaat uit personen die worden doorgestuurd door de ASD en de DSB en bij wie een overconsumptie van energie werd vastgesteld naar aanleiding van hun aanvraag tot een financiële tussenkomst voor een energiefactuur (gas/water/elektriciteit). Sinds juni 2020 kan iedere Molenbekenaar een beroep doen op de diensten van deze cel.

Huisbezoeken en een wekelijkse permanentie worden voorzien. De cel Energiepreventie voorziet ook hiervoor individuele begeleiding en coördineert de organisatie van Energiedagen.

Cel Energiepreventie

In 2021 heeft de cel Energiepreventie (CEP) tijdens de gezondheids crisis individuele begeleiding verzekerd per telefoon en via de uitwisseling van documenten. Huisbezoeken werden alleen afgelegd in situaties die dat rechtvaardigden. Hieraan moet worden toegevoegd dat er sinds juni 2020 een telefonisch meldpunt is, dat tijdens de week elke namiddag bereikbaar is voor het publiek en Molenbeekse verenigingen.

De cel Energiepreventie heeft zijn verschillende partnerschappen gehandhaafd via individuele opvolgingen (samenwerking met lokale actoren om de Molenbeekse bevolking zo goed mogelijk te ondersteunen bij het beheer/de vermindering van hun verbruik) maar ook via de campagne "zéro coupures hiver 2021" ('geen stroomonderbrekingen winter 2021') waaraan de cel Energiepreventie en de dienst Schuldbemiddeling actief hebben deelgenomen.

Concreet gaat het om de volgende acties:

- Deelnemen aan een programma van Radio Panik in samenwerking met Social Energie. U kunt de uitzending van Radio Maritime van donderdag 04/03/2021 over de afsluiting van gas en elektriciteit herbeluisteren op <https://cutt.ly/szeaPLe>;
- Op 18 maart 2021 van 8 tot 13 uur hadden de dienst Schuldbemiddeling en de cel Energiepreventie van het OCMW samen met Infor GazElec en de Federatie van de Maatschappelijke Diensten een stand op de markt van Molenbeek om het publiek te sensibiliseren voor de risico's van gas- en elektriciteitsafsluitingen;
- Meewerken aan een informatieve video op vraag van de FVMD om de mogelijke afsluiting van energiemeters te voorkomen: <https://www.socialenergie.be/fr/attention-aux-coupures/>;
- Bovendien heeft de cel Energiepreventie in samenwerking met Sibelga en de dienst Schuldbemiddeling telefonisch contact opgenomen met Molenbeekse huishoudens om hen te informeren over de steun die het OCMW hen kan geven en zo de afsluiting van hun energiemeters op 1 juni 2021 te voorkomen.

De VIA-workshops en de energiedagen konden niet doorgaan door de gezondheids crisis.

Gezondheids crisis

In de winter van 2021 heeft de cel Energiepreventie, om de problemen met de verwarmingsketel te verlichten, elektrische convectorkachels kunnen verstrekken aan bepaalde gezinnen die zich niet konden verwarmen.

De dienst Schuldbemiddeling heeft, met inachtneming van de sanitaire regels, de individuele gesprekken kunnen hervatten met de personen die recht hebben op een opvolging van de dienst Schuldbemiddeling.

Zoals vermeld, heeft de dienst Schuldbemiddeling actief deelgenomen aan acties die gas-en elektriciteitsafsluitingen voorkomen in het kader van de campagne “zéro coupures hiver 2021” (sensibiliseringsactie over de markt en telefonische opvolging van personen die mogelijk te maken kunnen krijgen met een afsluiting). Dezelfde actie werd uitgevoerd voor waterafsluitingen aan het einde van de winter.

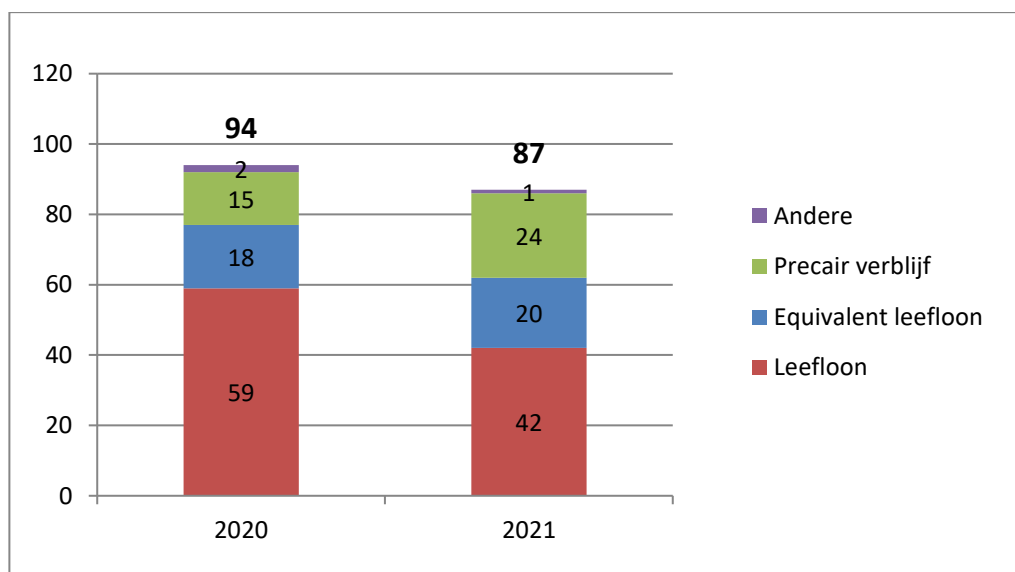
De dienst Schuldbemiddeling heeft, in overleg met het team, geleidelijk aan de software Lotus opnieuw gelanceerd en ook bijgewerkt, in samenwerking met andere Brusselse diensten en het OCMW van Brussel.

6. Sociojuridische Dienst

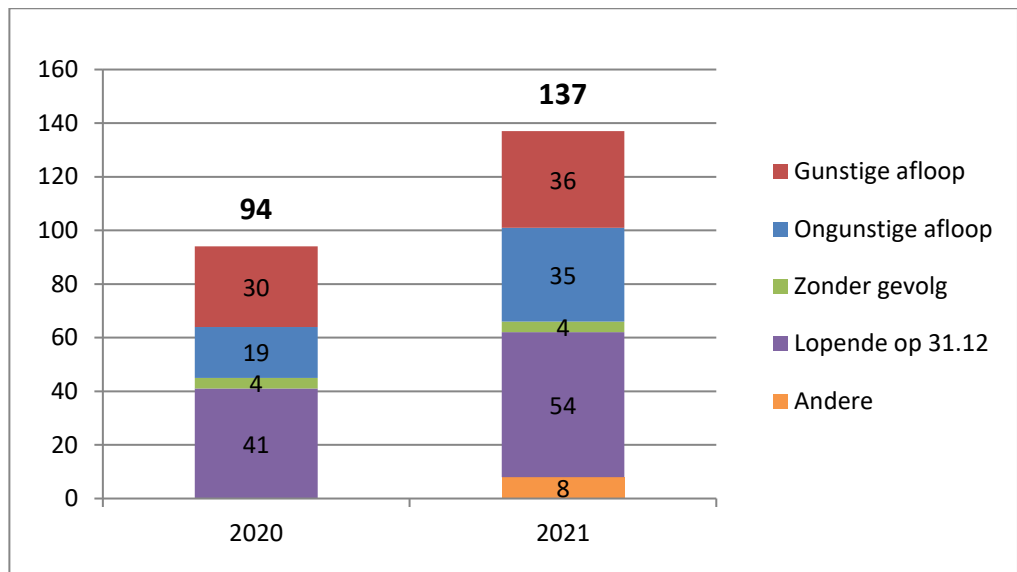
De Sociojuridische Dienst verdedigt enerzijds de belangen van het Centrum in het kader van gerechtelijke beroepen inzake sociale bijstand en leefloon, en verleent anderzijds actuele en relevante juridische informatie aan de maatschappelijk werkers. Bij elk van deze opdrachten heeft de dienst aandacht voor het respecteren van de wetgeving en de menselijke waarden van het Centrum.

Statistieken

Aantal betwiste beslissingen per categorie



Aantal opgevolgde dossiers per resultaat

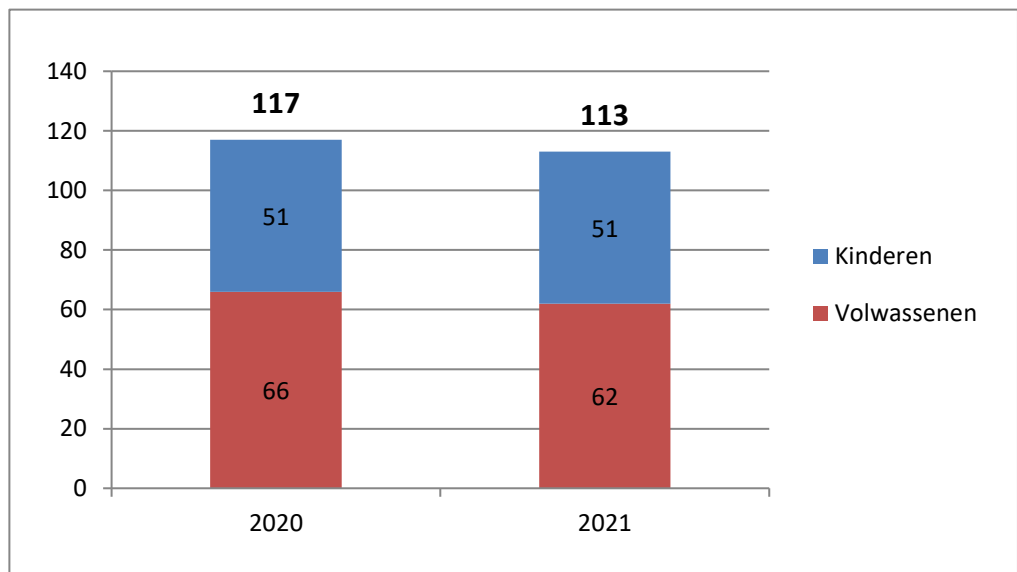


7. Relais

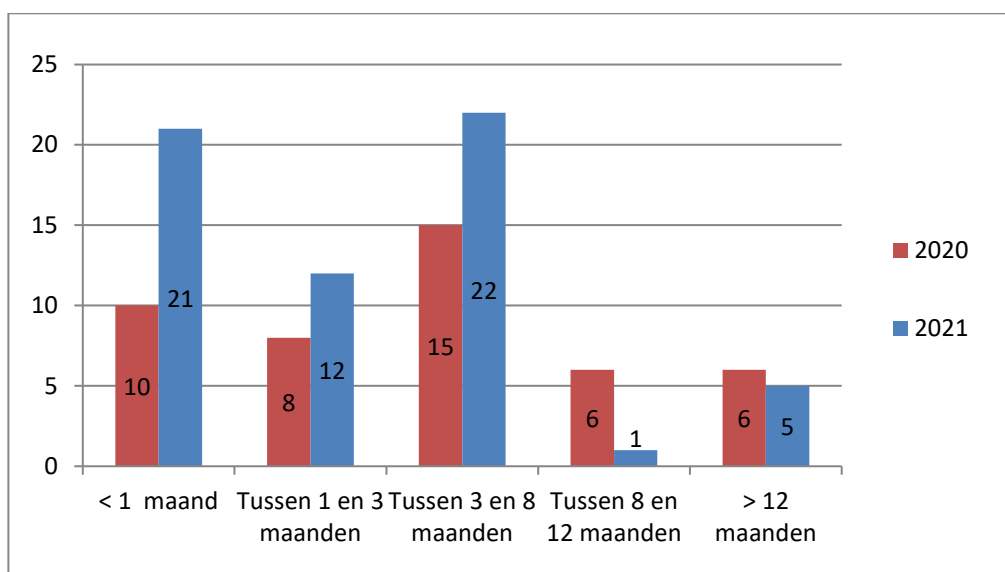
Het onthaaltehuis De Relais heeft als missie volwassenen (al dan niet met kinderen) zonder onderdak tijdelijk op te vangen, hen te helpen bij het zoeken naar oplossingen voor hun sociale problemen en hen te steunen in hun zoektocht naar een woonplaats. Deze hulp wordt hen geboden in De Relais zelf of in samenwerking met externe organisaties. De Relais beheert ook de transitwoningen in het gebouw aan de overkant.

Statistieken

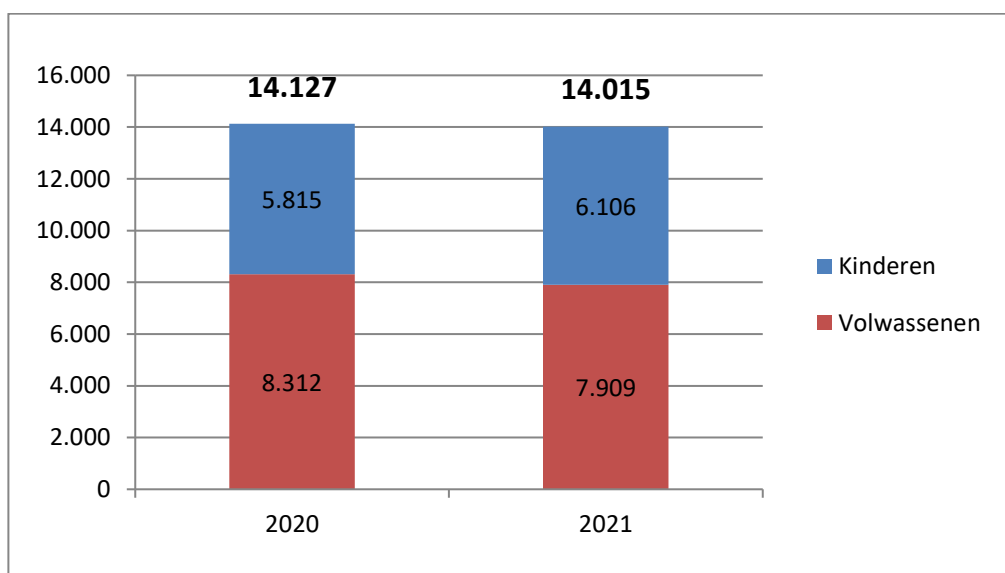
Aantal opgevangen personen



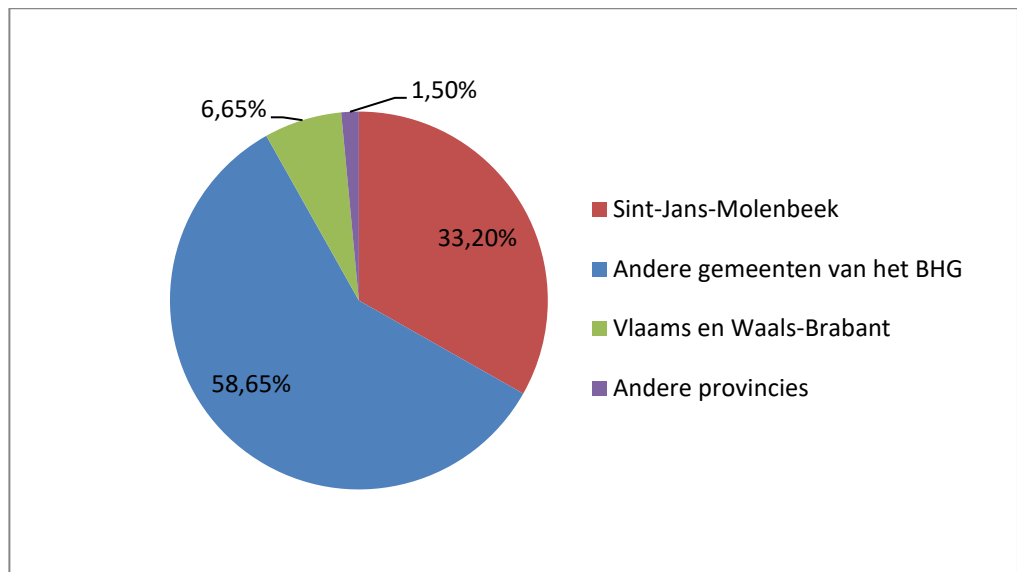
Verblijfsduur van de personen (volwassen) die De Relais verlaten hebben



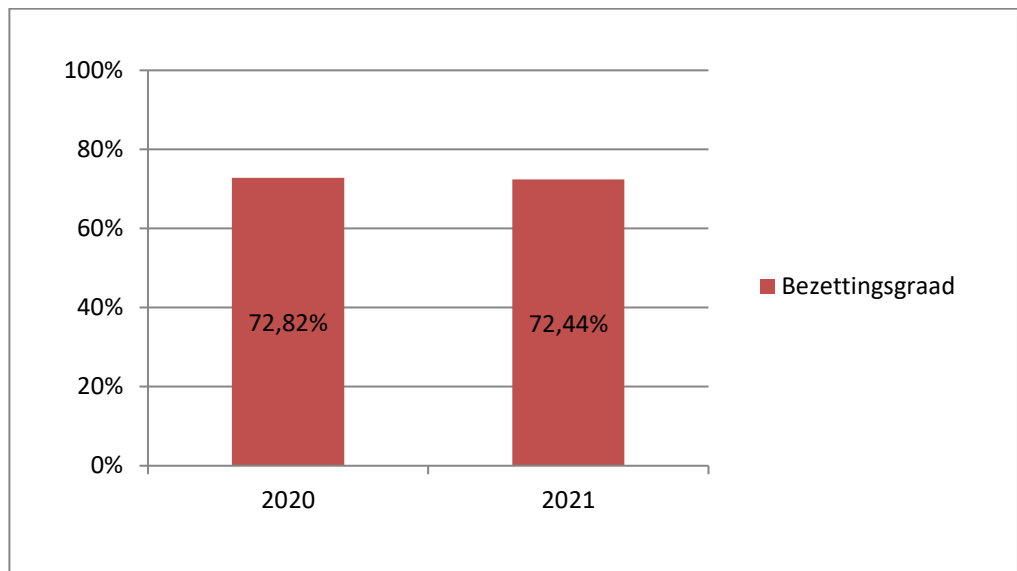
Aantal overnachtingen



Verdeling van de overnachtingen volgens de plaats van de residenten



Bezettingsgraad*



* De daling van de bezettingsgraad is te wijten aan de vermindering van het aantal beschikbare bedden om de naleving te verzekeren van de regels van sociale afstand in de gemeenschappelijke ruimtes.

Overeenkomst tussen De Relais en Le Logement Molenbeekois

Het OCMW heeft voor het onthaaltehuis De Relais een overeenkomst gesloten met "Le Logement Molenbeekois". Deze overeenkomst is een belangrijk hulpmiddel voor de herhuisvesting van de slachtoffers van echtelijk of intrafamiliaal geweld en zorgt ervoor dat ze voorrang hebben bij de toekenning van huisvesting.

Nieuwe Ordonnantie betreffende de noodhulp aan en de inschakeling van daklozen

Het team van het onthaaltehuis werd door aanwerving van een maatschappelijk werker en een psycholoog versterkt om de nieuwe Ordonnantie betreffende de noodhulp aan en de inschakeling van daklozen uit te voeren. Binnen het onthaaltehuis werd een reorganisatie van het werk uitgevoerd door de integratie van de nieuwe missie die bij dezelfde ordonnantie is gevoerd, namelijk de begeleiding in de periode van het verstrekken van onderkomen.

Gezondheidscrisis

Hoewel in 2021 verschillende COVID-maatregelen werden ingetrokken, blijven sommige nog steeds van kracht op 31/12/2021: het dragen van maskers in de gemeenschappelijke ruimten, het testen vóór elke toelating, het stopzetten van bezoeken en het terugbrengen van de capaciteit van het onthaal tot 80 % om sociale afstand tijdens het eten mogelijk te maken.

Deze maatregelen zijn weliswaar restrictief, maar hebben het mogelijk gemaakt de gemeenschap zoveel mogelijk in stand te houden. Het aantal COVID-19-besmettingen is dan ook zeer laag gebleven.

8. Dienst Huisvesting

De context van de COVID-19-pandemie heeft ons in 2021 verhinderd om optimaal gebruik te maken van de toekenning van sociale woningen aan onze gebruikers in het kader van de overeenkomst die ons Centrum heeft met "Le Logement Molenbeekois": 10 woningen werden toegekend via deze overeenkomst.

In het kader van het EKLA-project (studio's die door de MAIS worden beheerd en bestemd zijn voor jongeren die een socioprofessioneel traject volgen) heeft de cel Huisvesting 13 studio's toegekend aan nieuwe studenten. We blijven wekelijks een sociale permanentie verzekeren in het EKLA-gebouw om de jongeren van heel nabij op te volgen.

In het kader van het project CAMPINE, een intergenerationeel project van 8 individuele studio's en gemeenschappelijke ruimtes, heeft de cel Huisvesting 3 studio's toegekend ten gunste van jongeren die worden opgevolgd door het departement SPI.

Gezondheidscrisis

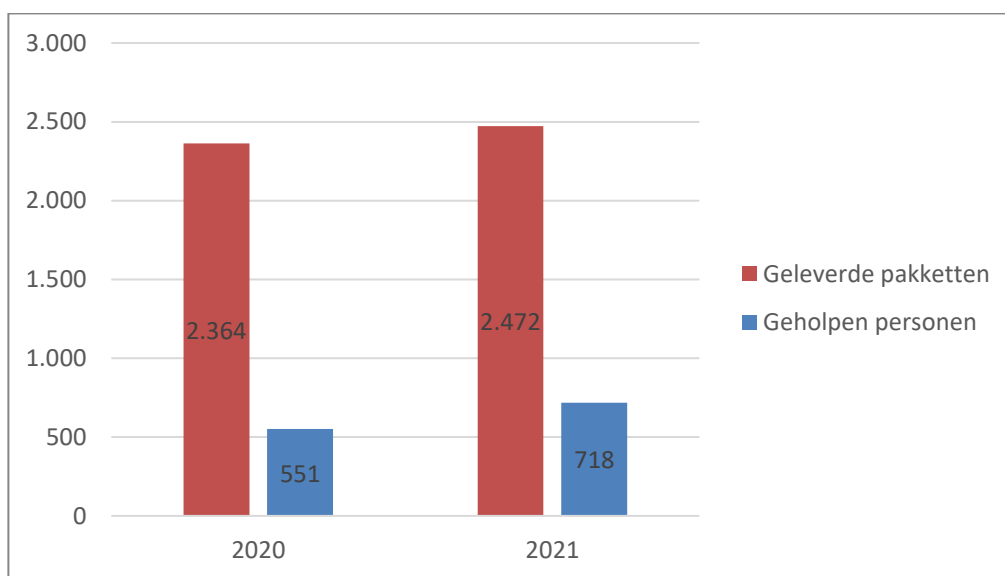
De Gewestregering vaardigde verschillende besluiten uit die de uithuiszettingen tussen 1/04/2020 en 25/04/2021 opschortten. Het Centrum heeft "COVID"-subsidies ontvangen van de POD Maatschappelijke Integratie en de GGC om uithuiszettingen te voorkomen en om te helpen bij achterstallige huur en huurschulden. Ten slotte waren de mededelingen tot uithuiszetting tijdens het jaar 2021 en in het bijzonder tijdens de crisis, minder belangrijk. Het OCMW bleef echter de betrokken huurders sensibiliseren.

9. Amphora

De diensten van de vzw Amphora, bestaande uit de sociale kruidenier en de dienst Déma-R-âges, zijn eind 2020 in het OCMW geïntegreerd. De werking ervan wordt gehandhaafd en de activiteiten worden voortgezet op het gebruikelijke adres (Jubilélaan 42B). De dienst heeft zich, in samenwerking met de sociale coördinatie, grotendeels gefocust op de coördinatie van de voedselhulp in de gemeente.

Statistieken

Aantal geholpen personen en uitgedeelde pakketten per jaar



RESIDENTIËLE EN NIET-RESIDENTIËLE DIENSTEN VOOR OUDEREN

1. Residentie Arcadia

Administratieve afdeling

De taak van de administratieve afdeling is een kwalitatief administratief beheer verzekeren in de Residentie Arcadia in samenwerking met de diensten van de Residentie en van het OCMW. Enerzijds informeert en oriënteert ze de residenten, de familieleden, het personeel en de burgers. Anderzijds heeft ze de rol van facilitator op het niveau van financiën, IT, personeel, communicatie, technische aspecten en veiligheid. Ze organiseert ook het transport van residenten naar bestemmingen buiten de residentie.

Logistieke afdeling

De logistieke afdeling heeft als taak een kwalitatief logistiek beheer te verzekeren in de Residentie Arcadia in samenwerking met de diensten van de Residentie en van het OCMW. Ze bestaat uit de volgende diensten: econoom-stock, onderhoud, cafetaria, linnendienst en keuken. Er wordt veel aandacht besteed aan de bereiding van gevarieerde en evenwichtige maaltijden door rekening te houden met de specifieke (en medische) behoeften van de residenten.

Dienst Nursing

De missie van de dienst Nursing bestaat uit het verzekeren van een kwaliteitsvol beleid van gezondheidszorg in de Residentie Arcadia in samenwerking met de diensten van de Residentie en van het OCMW, met bijzondere aandacht voor een multidisciplinaire en geïntegreerde aanpak. Om deze missie waar te maken, verstrekt de dienst Nursing zorgen rekening houdend met de fysieke, psychologische, sociale, culturele en filosofische aspecten van de gezondheid van de bewoner.

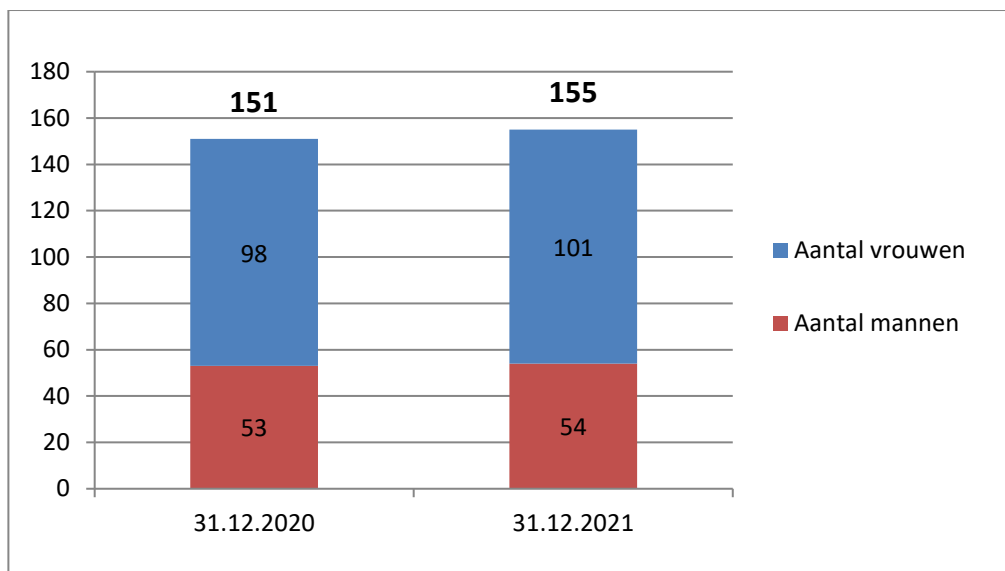
Geronto-sociale dienst

De Geronto-sociale Dienst zorgt voor het onthaal en de sociale begeleiding van de residenten tijdens hun verblijf. De dienst werkt enerzijds nauw samen met de andere diensten van de Residentie en anderzijds met de verschillende diensten op de hoofdzetel van het OCMW. Deze dienst omvat met name de sociale cel van de Residentie Arcadia, die de opnames in de Residentie regelt en de plaatsing ten laste van het OCMW bij andere rusthuizen, en de animatoren en ergotherapeuten die activiteiten organiseren voor de residenten. Deze dienst biedt ook alternatieven aan voor de plaatsing in een rusthuis, namelijk de Kangoeroewoningen.

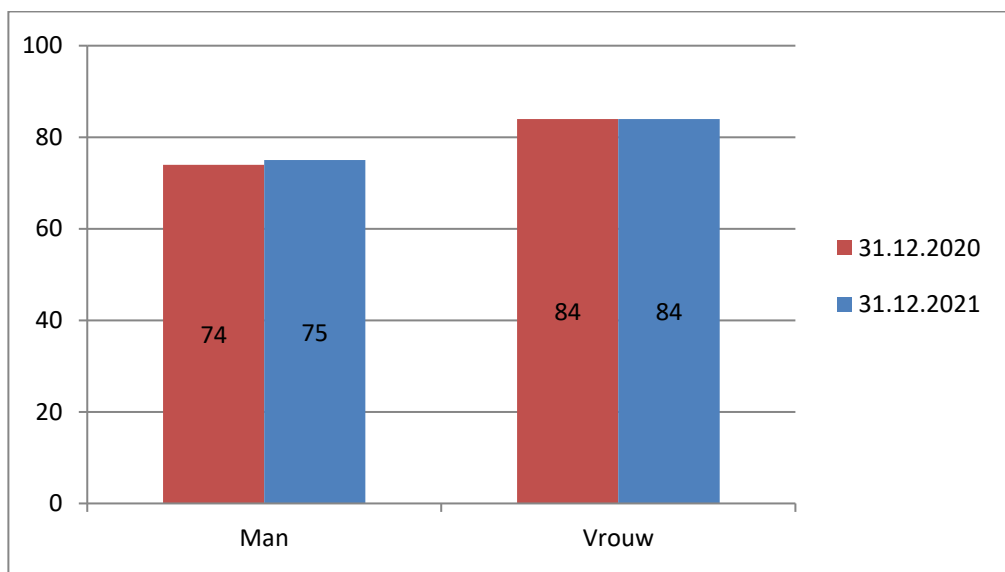
Statistieken

Residenten

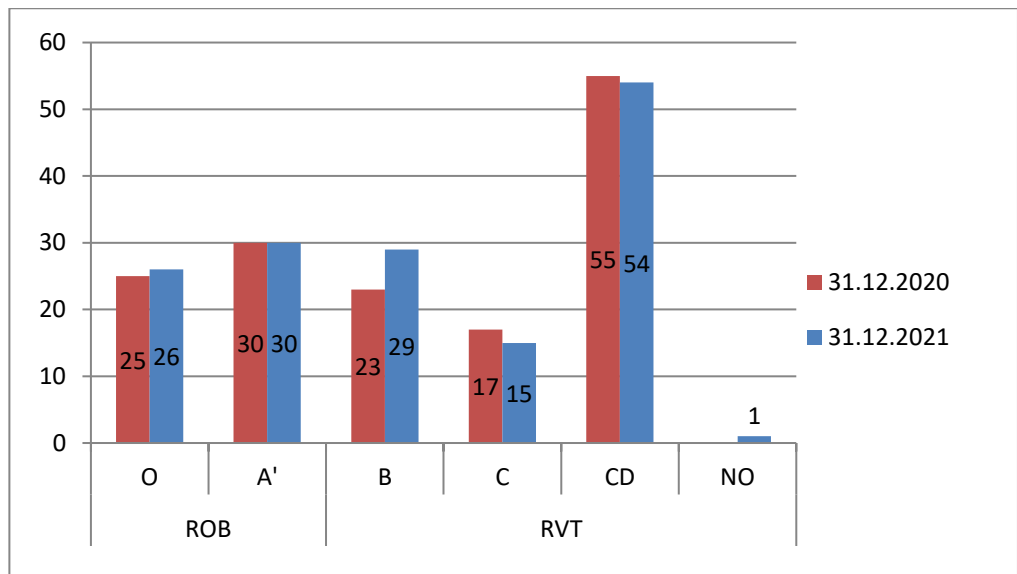
Aantal residenten



Gemiddelde leeftijd van de residenten

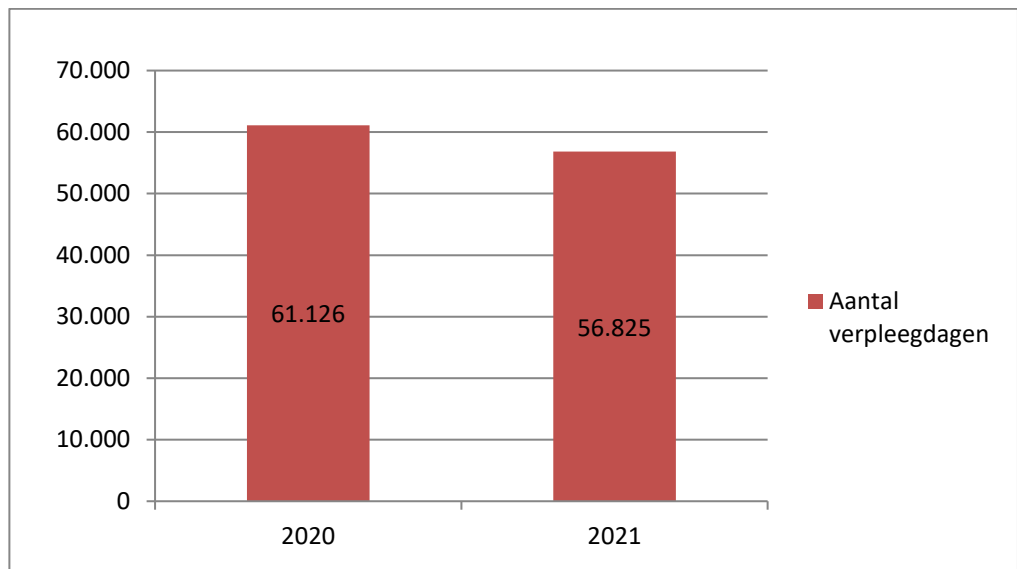


Zorgafhankelijkheid volgens Katz-schaal

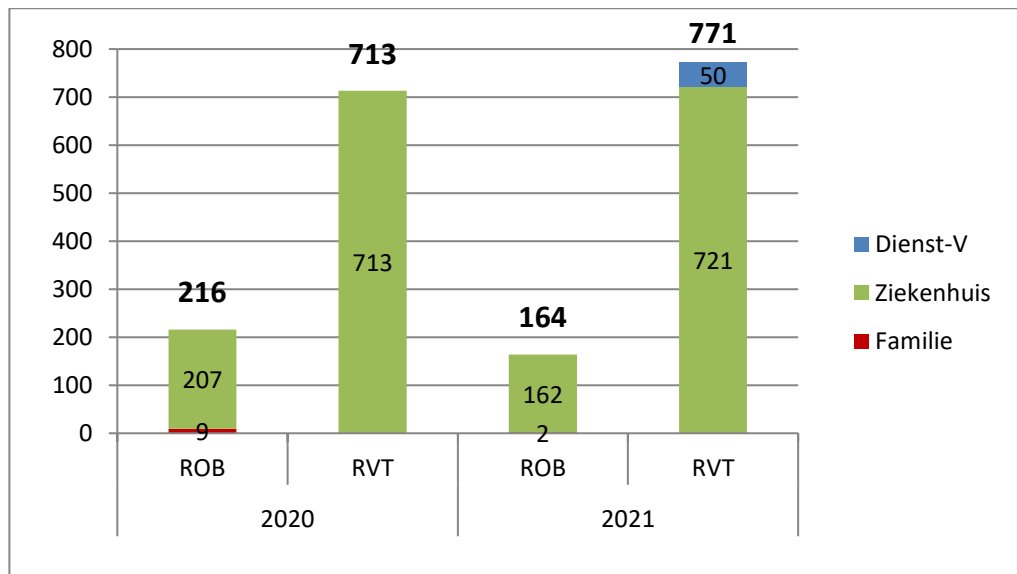


Verblijfdagen - bezetting

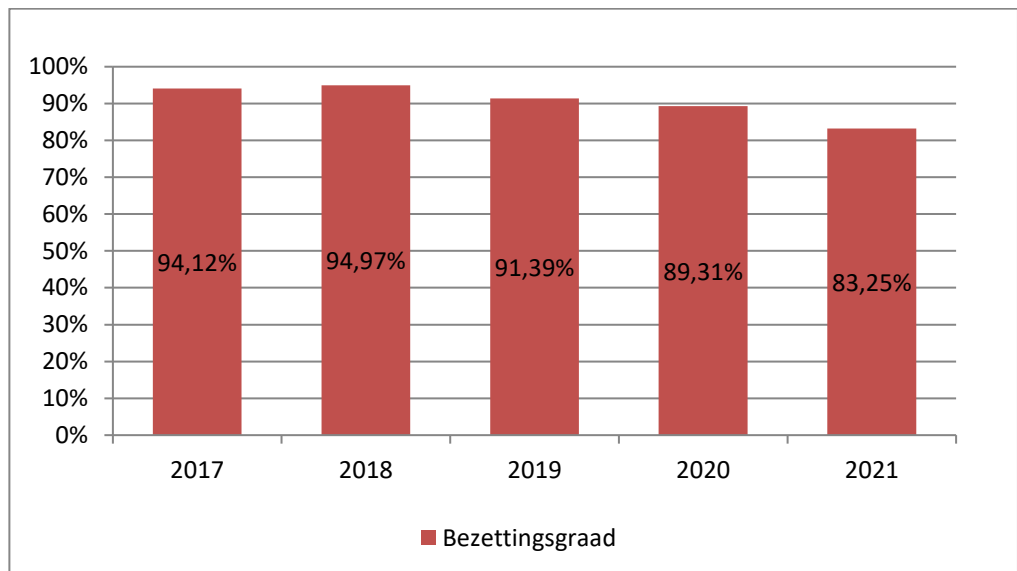
Aantal verpleegdagen



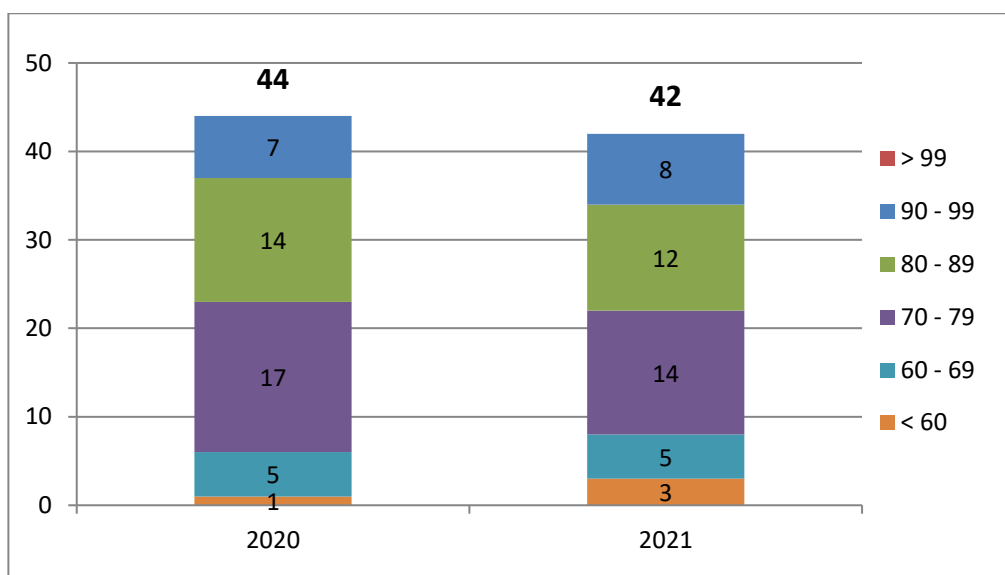
Aantal dagen afwezigheid



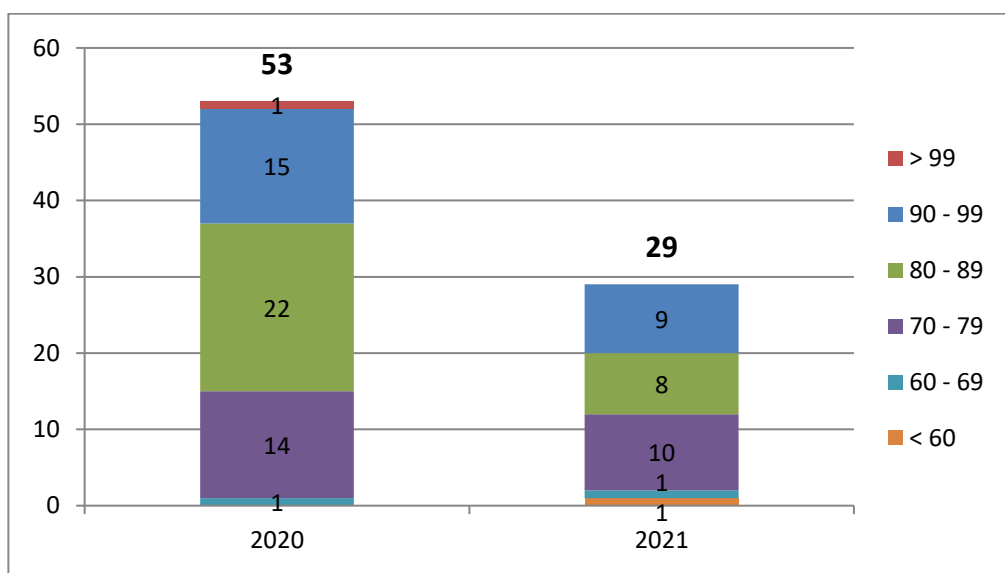
Bezettingsgraad



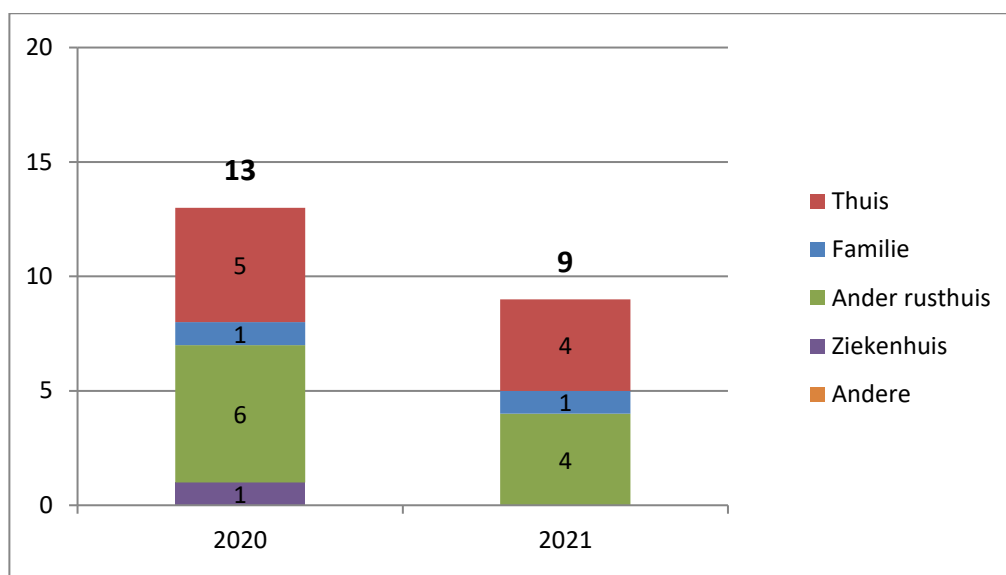
Opmnames per leeftijdscategorie



Overlijdens per leeftijdscategorie



Definitief vertrek volgens bestemming



Nieuwe initiatieven om het leven van de bewoners aangenamer te maken

De pandemie heeft een weerslag gehad op de volledige werking van het rusthuis en de sociale contacten van de bewoners. Er zijn wel verschillende initiatieven ondernomen om het sociaal contact te onderhouden:

- Aankoop van tablets zodat de bewoners contact kunnen hebben met hun familie;
- Organiseren van een kerstmarkt en een kerstmaaltijd met inachtneming van de sanitaire maatregelen;
- Concert van twee violisten in de feestzaal.

Verbeteringen aan de infrastructuur in de Residentie Arcadia

- Installeren van wifi;
- Voortzetten van de reflectie rond de herwerking van de website;
- Inrichten van een nieuwe refter in de sector 1A;
- Begin van de uitvoering van verbouwingen van sector 1A, vleugel 4;
- Installeren van een lift in de sector vleugel 2 en de monolift van eenheid 1B;
- Installeren van airconditioning in de cafetaria en de refter van sector 1A;
- Vervangen van een partij ramen en deuren;
- Herorganiseren van de elektrische installatie hoogspanning/laagspanning fase 2;
- Kappen en snoeien van bomen in de binnentuin;
- Inrichten van de parking op het niveau van de dienst Linnen;
- Installeren van een fietsenstalling;
- Vervangen van de biertap in de cafetaria;
- Aankoop van zorgmeubilair;
- Aankoop van rolstoelen voor dienstbehoefte;
- Aankoop van een wagen voor de dienst Maaltijden aan huis.

Projecten Lemaire en Alliance-Habitat

De autoriteiten verbinden zich ertoe om de projecten Lemaire en Alliance-Habitat voort te zetten. Deze initiatieven beogen huisvesting voor ouderen volgens het model van de serviceflat of solidaire huisvesting.

Gezondheids crisis

In de strijd tegen COVID-19, heeft het rusthuis Arcadia hard moeten werken om de sanitaire maatregelen die waren getroffen om het personeel en bewoners te beschermen, te verzekeren. De pandemie beïnvloedde de hele werking van het rusthuis en de sociale contacten van de bewoners. Toch zijn er verschillende initiatieven genomen om de band in stand te houden:

- Communicatiecampagne over de bezoeken (brieven naar familie, website van het rusthuis, berichten op sociale media en de voorschriften uithangen op affiches);
- Aankoop van tablets om contact tussen bewoners en hun familie mogelijk te maken;
- Het opzetten van een kleine mobiele winkel ter compensatie van de sluiting van de winkel ter plaatse;
- Organisatie van de kerstmarkt en de kerstmaaltijd met inachtneming van de sanitaire maatregelen;
- Concert van twee violisten in de feestzaal;
- Psychologische ondersteuning aangeboden door CESI aan verzorgend personeel met betrekking tot de impact van COVID-19 op de zorgrelatie met bewoners.

2. Niet-residentiële diensten voor Bejaarden

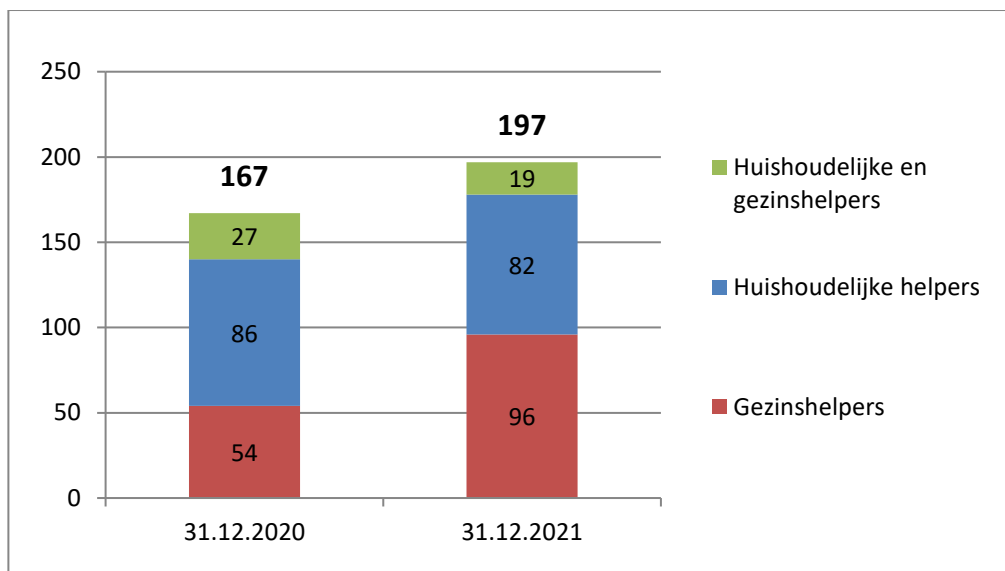
De niet-residentiële Diensten voor Bejaarden bestaan onder andere uit de dienst Thuiszorg, die bejaarden, mindervaliden, zieken en gezinnen met problemen helpt om terug te keren naar huis of thuis te blijven wonen, hen begeleidt en steun geeft bij dagelijkse handelingen.

De diensten omvatten ook de dienst Maaltijden aan Huis, de dienst Boodschappen, de dienst Personenvervoer en de seizoensgebonden acties. Een andere niet-residentiële dienst voor de ouderen van het OCMW is het Ontmoetingscentrum Park Marie-José. Dat is een plek waar gepensioneerde Molenbekenaren heen kunnen om te eten, deel te nemen aan activiteiten of daguitstappen of gewoonweg een leuke tijd door te brengen.

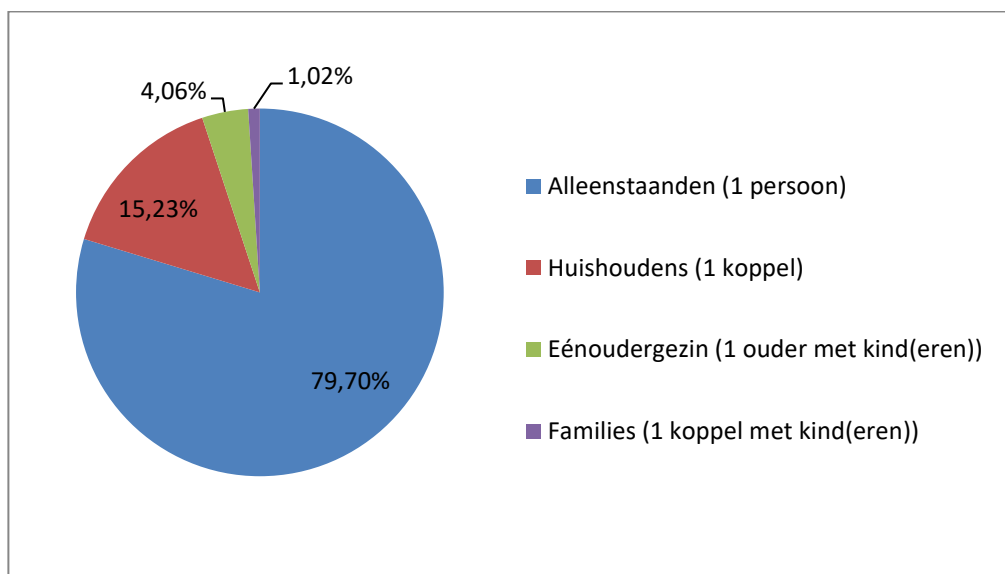
Statistieken

Thuiszorg

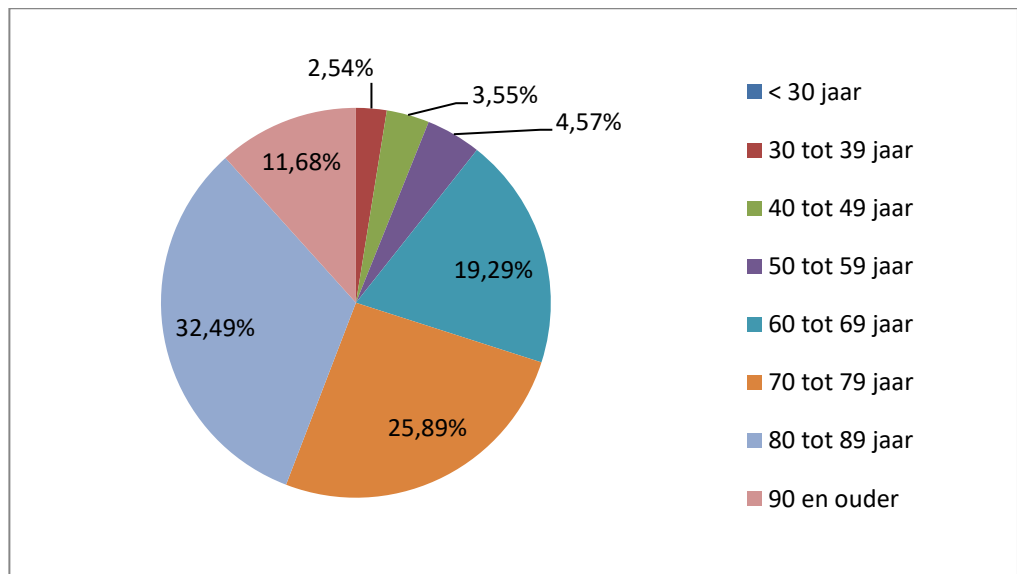
Aantal begunstigden



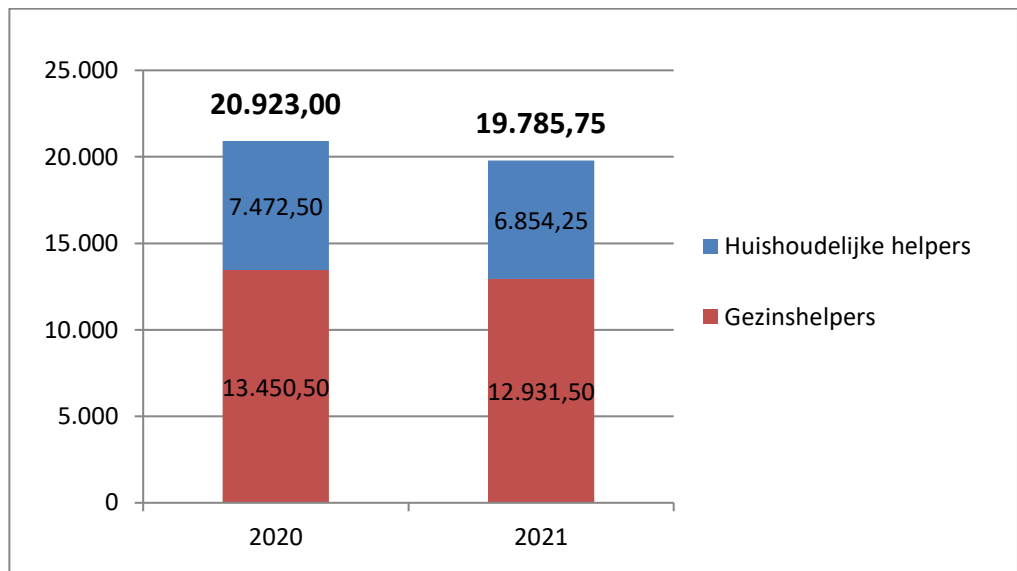
Analyse van de begunstigden in 2021



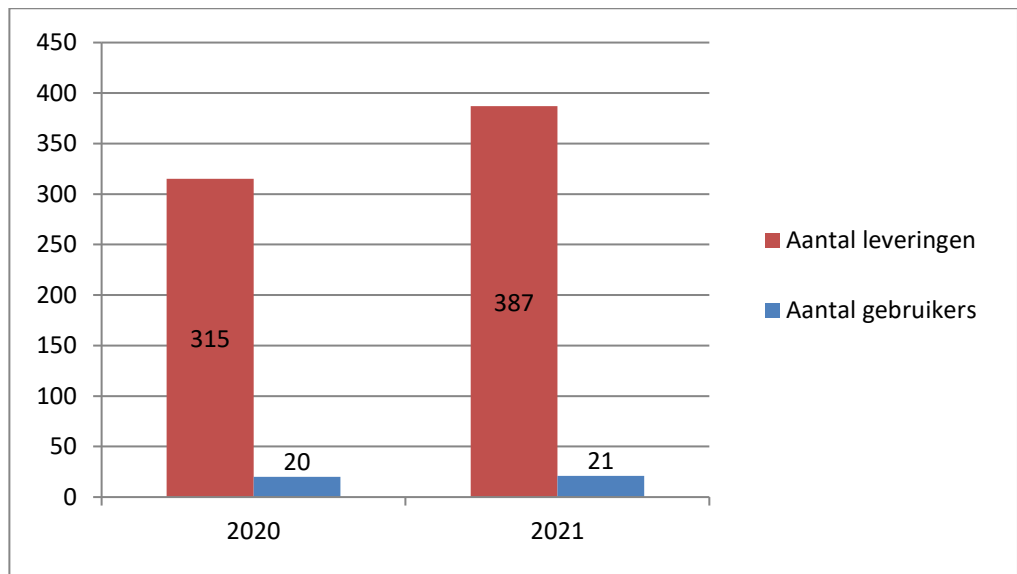
Leeftijd van de begunstigden in 2021



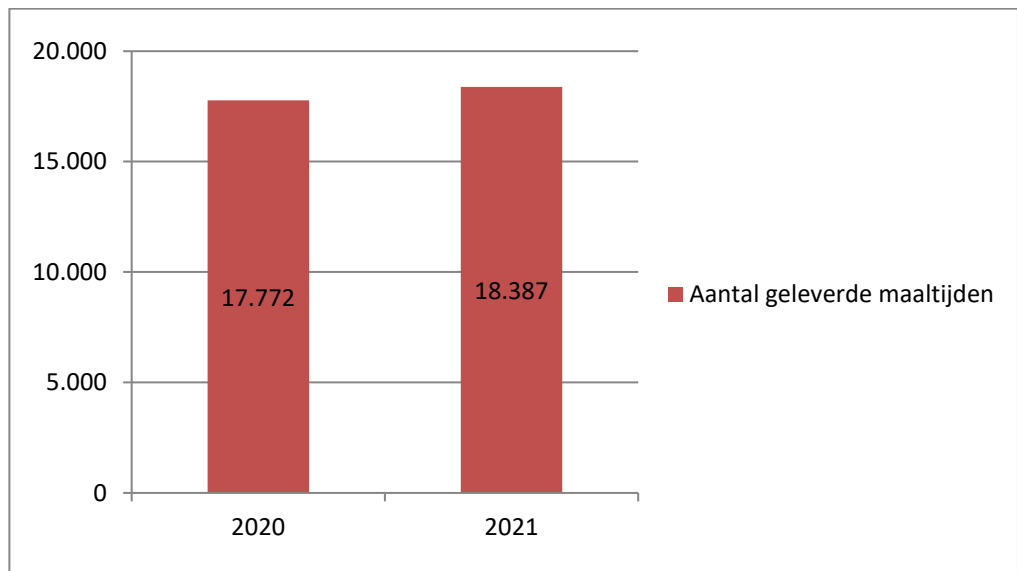
Aantal gepresteerde uren



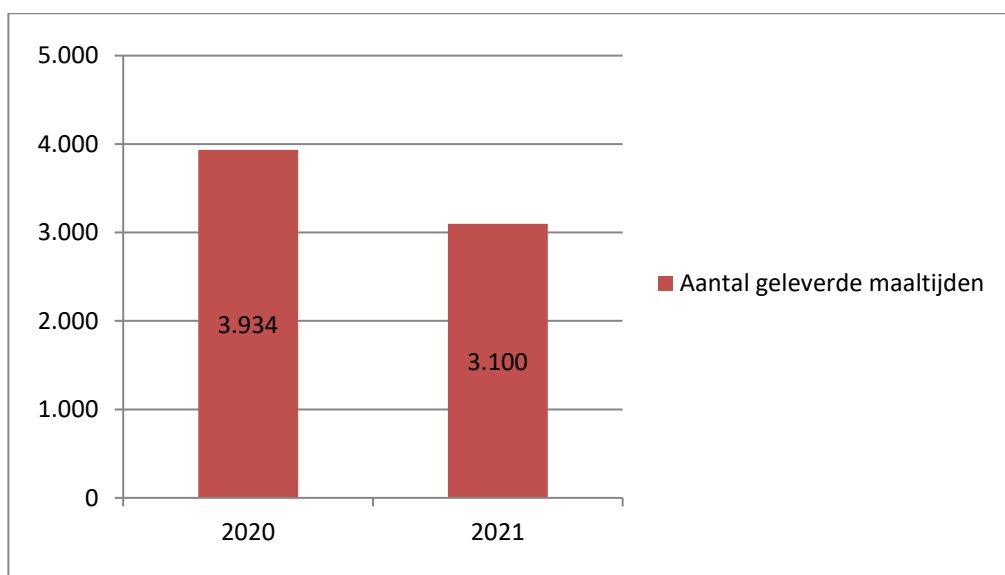
Boodschappendienst



Dienst Maaltijden aan Huis



Ontmoetingscentrum Park Marie-José*



* Het centrum was gesloten van maart 2020 tot juni 2021

Gezondheidscrisis

In deze bijzondere context van geleidelijke versoepeling van de COVID-maatregelen na periodes van lockdowns en beperkingen, heeft het thuiszorgbeleid bewezen dat het onmisbaar is in het lokale landschap van bejaardenhulp. De dienst Thuiszorg en de dienst Maaltijden aan huis hebben hun activiteiten immers niet stopgezet sinds het begin van de maatregelen in maart 2020. Integendeel, deze diensten hebben hun aanwezigheid op het terrein zien toenemen in een context waarin telewerken en andere aanpassingen binnen de openbare dienstverlening hun intrede hebben gedaan. De activiteiten van gezins- en huishoudhulpen zijn gediversifieerd, onder meer door de toegang tot de informatisering van hun diensten (elektronische overschrijvingen, online bestellingen, verlofopname, puntering, enz.). Ook de flexibiliteit van het personeel is op de proef gesteld.

De energie die aan deze activiteiten wordt besteed, kan worden afgelezen uit de cijfers voor het jaar 2021 in vergelijking met andere jaren. Het aantal begunstigden dat door de dienst Thuiszorg wordt geholpen is namelijk gestegen van 167 in 2020 tot 197 in 2021. Dit betekent een aanzienlijke groei van 18 % in één jaar. Het aantal hangende dossiers dat in dit jaar 2021 werd behandeld, is vijf keer zo hoog als in 2020 (van 11 naar 52 dossiers). Dit kunnen we verklaren door het wegvallen van de huisbezoeken als stap in de verwerking en analyse van de aanvragen. Bovendien was het aantal intrekkingen van onze diensten in datzelfde jaar evenredig gestegen, van 29 in 2020 tot 52 in 2021. Hierdoor kwam er ruimte vrij in de plannings en konden nieuwe begunstigden worden opgenomen. Wat de opvolging van de begunstigden betreft, werd bijzondere aandacht besteed aan geïsoleerde personen. Om het sociale leed dat inherent is aan isolement te verzachten, hebben onze maatschappelijk werkers erop gelet om contact te houden met onze senioren en ervoor te zorgen dat deze mensen niets tekortkomen.

In het ontmoetingscentrum werden de activiteiten abrupt stopgezet overeenkomstig de maatregelen die sinds maart 2020 voor de horeca golden. Pas op 9 juni 2021 konden we weer met een zeker enthousiasme van start gaan, zowel vanuit het personeel als vanuit de cliënten die langskomen in het ontmoetingscentrum Marie-José. Sinds de heropening is er een geleidelijke en steeds grotere toevloed van mensen die komen eten en kaarten in een gezellige sfeer. In juni werden 285 maaltijden geserveerd, gevolgd door 374 in juli, vervolgens 435 in augustus en 459 aan het begin van het schooljaar om in december uit te komen op 557 maaltijden. De kers op de taart was onze succesvolle feestmaaltijd op het einde van het jaar.

Het jaar 2021 was een kantelpunt in de veranderende relatie tot menselijke contacten. Onze diensten bleven gericht op de tevredenheid van onze begunstigen door zich voortdurend aan hun behoeften aan te passen, en de stijgende cijfers moedigden ons bovendien aan om op deze manier verder te doen. De continuïteit van de dienstverlening aan onze meest hulpbehoevende medeburgers is immers de bestaansreden van de diensten die het zelfstandig wonen van onze ouderen stimuleren: de ontmoetingscentra, de dienst voor Thuiszorg en de dienst Maaltijden aan huis.

INFORMATIEBEHEER

Het departement Informatiebeheer groepeert de verschillende ondersteunende diensten die de volgende personen begeleiden:

- Het personeel in het gebruik en beheer van gegevens die nuttig zijn voor de missie van het OCMW (IT-tools, administratief beheer van de sociale dossiers, procedures, cijfergegevens en statistieken);
- En de gebruiker in de verschillende stappen die hij onderneemt bij het OCMW (oriëntatie, onthaal, administratieve samenstelling van de dossiers).

1. Dienst Informatica

De dienst Informatica heeft als missie om de dagelijkse werking van het informaticasysteem van het centrum te verzekeren en de ontwikkelingen ervan te voorzien en te begeleiden.

De dienst moet in het bijzonder:

- de gebruikers helpen bij het gebruik van het informaticamateriaal dat ze ter beschikking hebben;
- de toepassingen, het computerpark en het informaticanetwerk onderhouden;
- de interne en externe informaticaprojecten van het Centrum beheren en uitvoeren;
- de uitvoering verzekeren van openbare aanbestedingen voor de aankoop van het materiaal en de software die bestemd zijn voor installatie op het netwerk;
- raad geven en oplossingen voorstellen voor technische problemen;
- de veiligheid van de gegevens en verwerkingsmiddelen verzekeren;
- het elektronisch documentenbeheer organiseren.

Gezondheidscrisis

In 2021 hebben wij de werkzaamheden verdergezet op het gebied van telewerken, de terbeschikkingstelling van materiaal naar aanleiding van COVID-19 en de aanpassingen naar aanleiding van personeelsbewegingen (aanwervingen, terugkeer naar kantoor, einde contract, enz.).

Wij hebben ook de volgende werkzaamheden verricht (deze opsomming is niet-exhaustief):

- Vervanging van oude apparatuur door recente apparatuur (vast of draagbaar);
- Technische en veiligheidsupgrades van de servers van de administratie (upgrades van het besturingssysteem, back-upbeheer);
- Ontwikkeling van de functionaliteiten van bestaande software (Tiks, AgendAS, TDS, Sociabili, e-RH);
- Ontwikkeling van helpdeskfuncties met het oog op een betere opvolging van de aanvragen;
- Opvolging van de implementatie van de functionaliteiten van de Call center-oplossing;

- Begin van vervangingswerkzaamheden (aanpassingen, herschrijvingen, enz.) voor software in verband met AS/400;
- Actieve deelname aan het programma voor de digitalisering van lokale overheden (WePulse) onder leiding van Het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest (CIBG) op de 4 assen van het programma: HR, Sociaal, Financiën/Boekhouding en relatiebeheer met de burger.

2. Dienst Kwaliteit

De dienst Kwaliteit heeft als missie:

- de werkprocessen en -procedures te optimaliseren;
- een kwaliteitssysteem te ontwikkelen en te onderhouden;
- informaticatools te ontwikkelen voor het sturen van processen en het vereenvoudigen van de werkmethodes;
- bij te dragen tot het succes van projecten via de opleiding en begeleiding van de projectverantwoordelijken;
- de medewerkers van het OCMW op te leiden voor het gebruik van informaticatoepassingen.

In 2021 heeft de dienst bovendien de naleving van de Algemene Verordening Gegevensbescherming van het onthaalhuis De Relais geformaliseerd.

Statistieken

Opleidingen bureautica voor het personeel

	2020	2021
Aantal verschillende aangeboden modules	15	15
Aantal georganiseerde sessies (1 dag)	0*	0*
Totaal aantal inschrijvingen (aanwezigheden) van medewerkers aan de sessies	0*	0*

*** Opmerkingen**

- In 2020 en in 2021 konden we geen opleidingen op de traditionele manier organiseren aangezien de cyclus elk jaar in de maand maart begint en de gezondheidsregels in verband met COVID-19 verhinderden dat er fysiek opleidingen konden plaatsvinden.
- Er vonden echter vele ondersteuningssessies telefonisch plaats of via videoconferentie. De duur daarvan varieerde van enkele minuten tot een uur of zelfs meer. De sessies vonden plaats zonder voorafgaande inschrijving en werden niet als opleidingen meegerekend. De formele bureauticaopleidingen werden voor onbepaalde tijd en tot nader order opgeschort vanwege de gezondheidsregels.
- We hebben de tijd die is vrijgekomen door het wegvallen van de bureauticaopleidingen benut om de managers van verschillende sociale diensten te coachen en verschillende reorganisatieprojecten als gevolg van de beperkingen die zijn ontstaan door COVID-19 te ondersteunen.

3. Cel Statistieken

De cel Statistieken zorgt voor het wetenschappelijk beheer van de statistische gegevens (representatieve steekproeven, gemiddelden, extrapolaties, enz.) en ook voor de realisatie van specifieke, gerichte of terugkerende studies. Hiervoor verzamelt, behandelt en centraliseert de cel administratieve gegevens en gegevens van economische en sociale aard. De dienst waakt ook over de centralisatie van de statistische gegevens die door het OCMW werden gerealiseerd.

4. Burgerzaken

4.1. Dienst Onthaal

Het Onthaal is het uitstalraam van het OCMW. De missie van de dienst Onthaal is om elke persoon die zich aanbiedt bij het OCMW op een juiste manier door te verwijzen en om de gebruikers te helpen bij administratieve stappen die ze moeten ondernemen. In dit kader heeft het Onthaal twee types activiteiten:

- De oriënterings-en informatiemedewerker verwijzen de gebruikers en bezoekers door naar de verschillende sites en diensten van het OCMW. Ze zorgen ervoor dat de sfeer rustig blijft en voorkomen conflicten door de dialoog aan te gaan.
- De administratieve personeelsleden van het Onthaal zijn het contactpunt tussen de gebruikers en de verschillende diensten van het OCMW. Ze maken de documenten van de gebruikers over aan de betrokken diensten, leggen de afspraken met de maatschappelijk werkers vast en leveren officiële documenten af voor de gebruikers en eventuele betrokken derden.

4.2. Cel Gegevens van de Gebruikers

De cel Gegevens van de Gebruikers (CGG) zorgt voor het opmaken, updaten en opvolgen van het administratieve dossier van de gebruikers door alle gegevens te verzamelen die in de Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid (KSZ) staan. De dagelijkse raadpleging van de stromen van de KSZ zorgt ervoor dat de dossiers systematisch bijgewerkt worden, in het bijzonder wat betreft de gegevens die een invloed hebben op de toegekende steun. De CGG zorgt ook voor de voorbereiding van de permanenten van de maatschappelijk werkers

Het werk van deze cel laat enerzijds toe het administratief dossier van de gebruikers sneller te regulariseren en anderzijds om de tijd te verminderen die nodig is voor de behandeling van de steunaanvragen. Het werk van de cel kadert dus in een proces van administratieve vereenvoudiging, verbetering van de dienstverlening aan de gebruikers en preventie van sociale fraude.

Gezondheidscrisis

De gezondheidscrisis heeft grote gevolgen gehad voor het onthaal:

- Toename van het aantal aanvragen;
- De uitdeling van maaltijdcheques, voorschotbonnen en tijdelijke medische kaarten (taken overgenomen door de ASD tegen half augustus 2021).

Om de dienstverlening aan het publiek tijdens deze crisis te verzekeren, moest de afdeling Burgerzaken (Onthaal en CGG) zich als volgt reorganiseren:

- De meeste onthaalmedewerkers werden aangesteld in het callcenter. Er werd extra personeel aangeworven ("COVID"-subsidies + inschakelingscontracten) en er waren overplaatsingen van personeel. Het callcenter telt momenteel 15 personen;
- De aanvragen van de gebruikers worden geregistreerd in het programma TIKS;
- 6 administratieve medewerkers zijn belast met het fysiek onthaal van de gebruikers (2 in het gebouw aan Onafhankelijkheidsstraat en 4 in het Centrum);
- 4 assistenten van de ASD zijn aangesteld om noodgevallen af te handelen, van wie er één ook de callcentermedewerkers bijstaat met de meer problematische vragen van gebruikers;
- De gebruikers worden verzocht:
 - o Ofwel hun documenten te deponeren in de brievenbus van het Centrum - er is een "postsorteer"-team opgericht dat de documenten in Sociabili scant en de aanvraag in TIKS registreert
 - o Of hun aanvraag via e-mail te verzenden: er is een elektronisch aanvraagformulier beschikbaar op de website van het OCMW, hiervoor is een speciaal e-mailadres
- De maatschappelijk werkers van de CGG voeren de administratieve gesprekken per telefoon;
- Aangezien de meeste aanvragen van de gebruikers per telefoon of per e-mail worden gedaan, worden de CGG-formulieren hen per post of per e-mail toegezonden;
- Aanvragen voor attesten worden met voorrang per e-mail behandeld;
- uitrol van een rotatiesysteem "werken op de werkplek/telewerk";
- Ondersteuning en opleiding van personeelsleden naar aanleiding van de veranderingen die de gezondheidscrisis met zich heeft meegebracht.

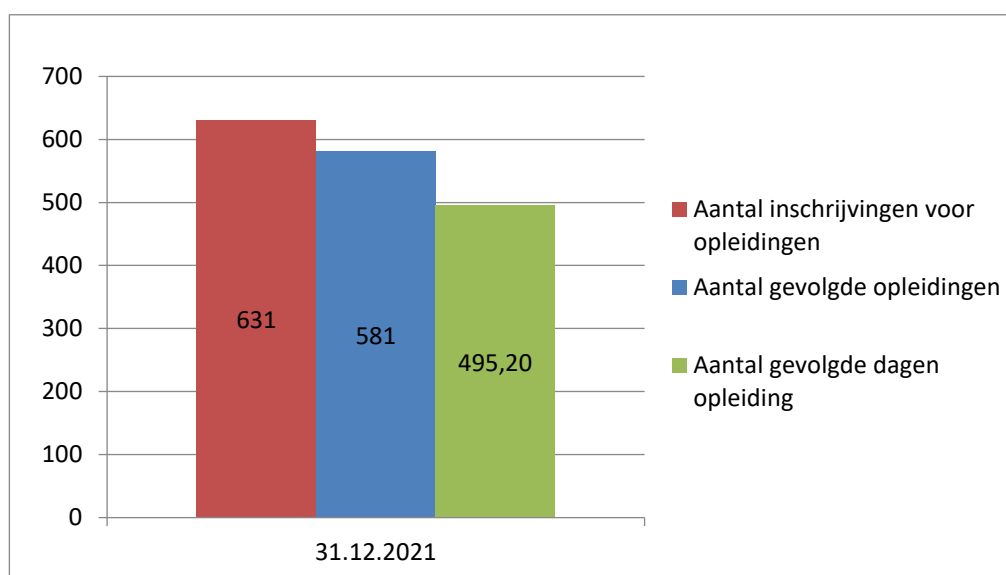
HUMAN RESOURCES

1. Dienst HRM

De dienst Human Resources Management is verantwoordelijk voor alles wat te maken heeft met het beheer van de competenties die nodig zijn voor de goede werking van de diensten van het OCMW: het opstellen van functiebeschrijvingen, aanwervingen, het onthaal van nieuwe agenten, opleidingen, evaluaties en de ontwikkeling van de loopbaan van de agent.

Statistieken

Uitvoering van de individuele opleidingsplannen 2020 op 31.12.2021*



* De interne opleidingen zijn in 2021 niet hervat, en veel opleidingen zijn nog steeds opgeschort of zelfs geannuleerd.

Acties

- Professionalisering van het aanwervingsproces met onder andere de systematische deelname van de dienst HRM aan de selectiegesprekken;
- Meedelen aan het personeel van de conclusies van de enquête over het welzijn op het werk uitgevoerd in november 2019 door de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk (CESI);
- Uitwerking en gunstig advies van de vakbonden over het HR-actieplan ter verbetering van het welzijn van de werknemers op basis van de conclusies van de globale risicoanalyse van 2019 + identificatie van "prioritaire" thema's via de samenstelling van werkgroepen;
- Lancering van de invoering van de opleidingsmodule in e-RH en reflectie rond nieuwe opleidingsmethoden.

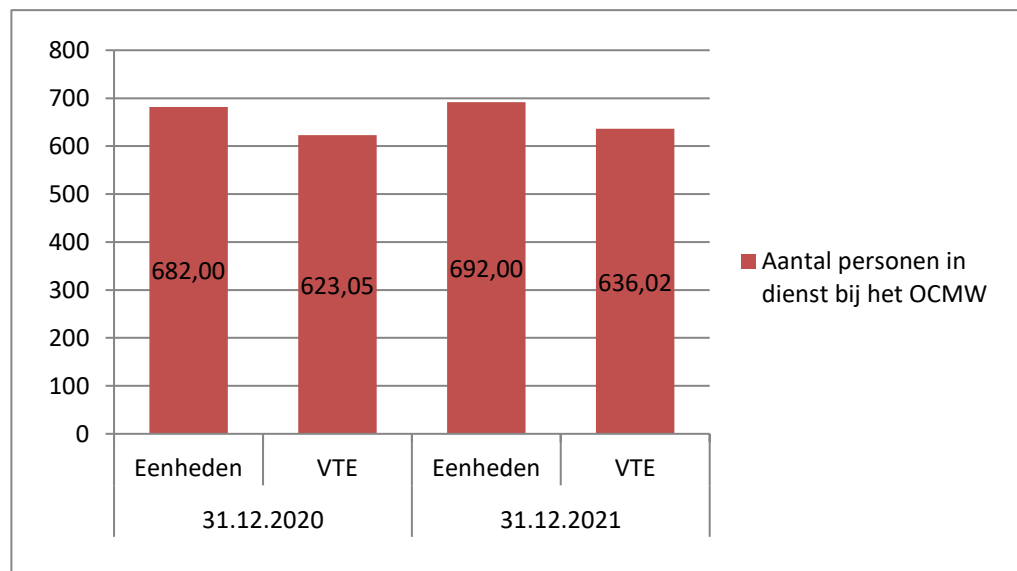
2. Dienst Personeelsadministratie

De dienst Personeelsadministratie zorgt voor de administratieve opvolging van de dossiers van het statutair en contractueel personeel, met inbegrip van de personen die aangeworven zijn met een artikel 60§7-contract, vanaf de aanwerving tot de uitdiensttreding: arbeidscontracten, het beheer van de werkuren en afwezigheden, arbeidsongevallen, beheer van salarissen en sociale bijdragen, behandeling en opvolging van de aanvragen die aan de autoriteiten van het OCMW gericht zijn. Hij informeert en adviseert de agenten ook op dit vlak.

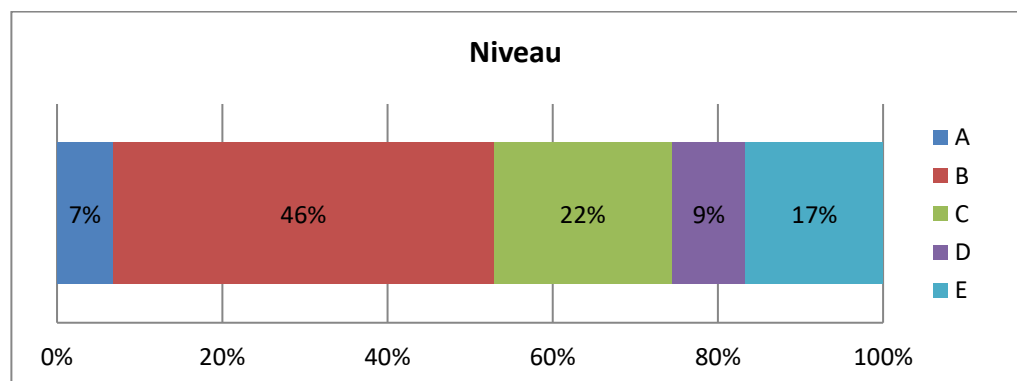
De dienst ziet verder toe op de correcte toepassing van de statuten en de interne werkingsregels. Hij is de bevoorrechte gesprekspartner op het niveau van de externe instellingen (fiscale administratie, sociale organismen, ...).

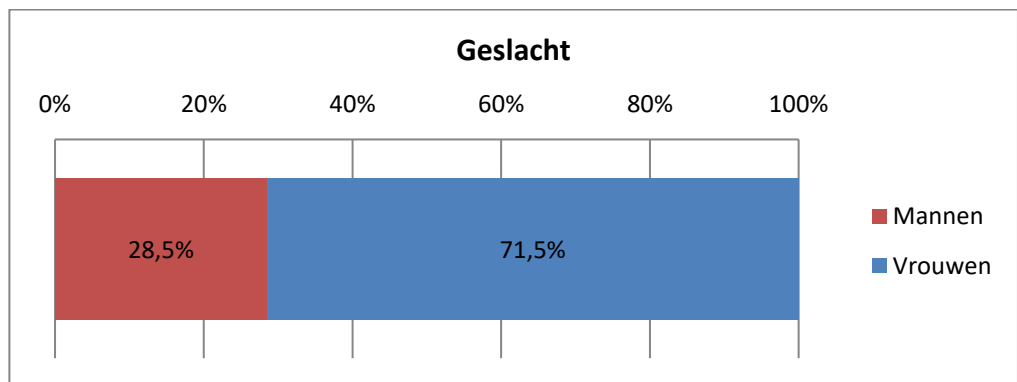
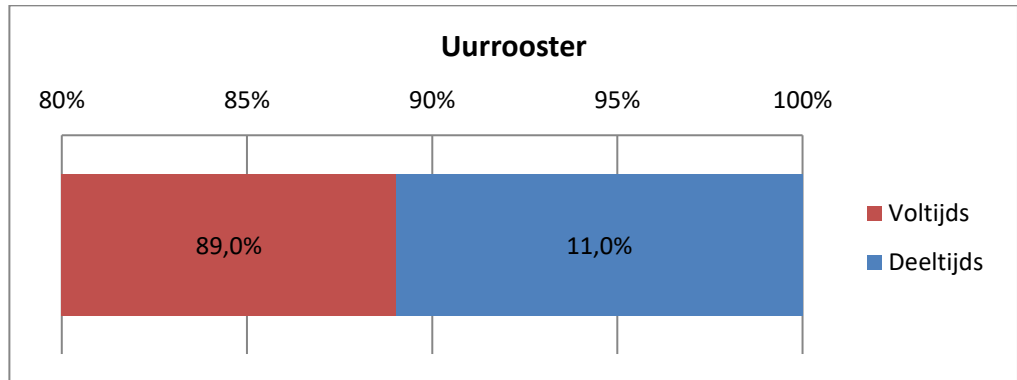
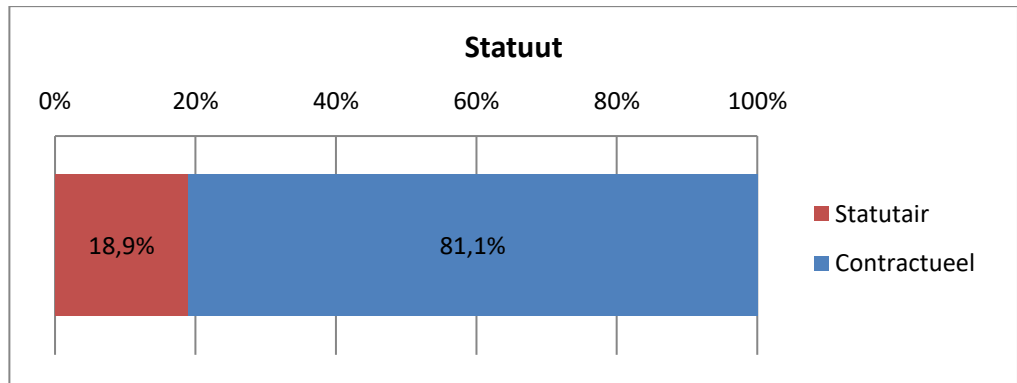
Statistieken

Aantal personeelsleden in dienst (buiten werknemers artikel 60§7)

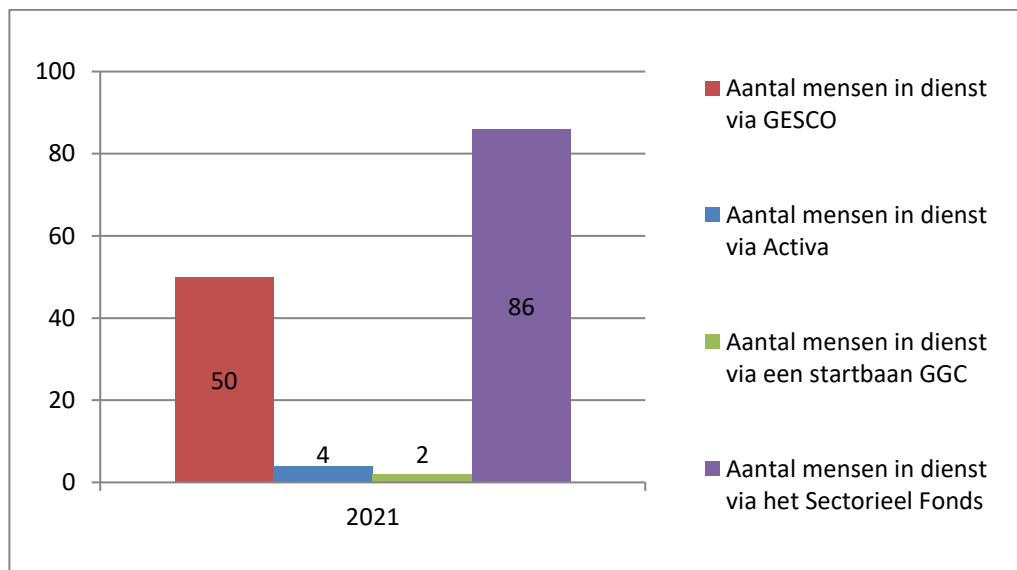


Personeel op 31.12.2021





Tewerkstellingsmaatregelen



Acties

- Indiensttreding van een nieuwe directrice voor Human Resources;
- Samenwerking met de GSOB met het oog op de bepaling en de uitvoering van een beleid voor het beheer van absentieïsme;
- Voortzetten van de dienst voor individuele psychologische ondersteuning en begeleiding van de werknemers (privézaken inbegrepen) en regelmatige herinnering aan het bestaan hiervan via de verschillende communicatiekanalen;
- Voortzetten van de werkzaamheden die nodig zijn om het personeelskader bij te werken.
- Voortzetten van de invoering van de HR-software (Persée) met het steeds bredere gebruik van het programma e-RH (verlofaanvragen, wijziging van situatie, punteren);
- Voortzetten van een tweede pensioenpijler voor contractuele personeelsleden;
- Herwaardering van oriënterings-en informatiemedewerkers;
- Herwaardering van de loonschalen voor het personeel uit niveau E en D.

Maatregelen die genomen zijn in het kader van de gezondheids crisis

In het kader van de gezondheids crisis blijven de maatregelen gelden die in 2020 zijn genomen:

- Invoering van telewerk om te beantwoorden aan de sanitaire maatregelen die genomen zijn in de strijd tegen COVID-19 (+/- 350 personeelsleden);
- Geleidelijke vervanging van het IT-park door 100 laptops;
- Terbeschikkingstelling van extra apparatuur (gsm, webcam + koptelefoon met microfoon + geleidelijke overgang van toren/schermapparatuur naar laptopapparatuur);
- Naleven van de alternantie bubbels;
- Uitbreiding van de werkuurroosters naar aanleiding van de gezondheids crisis;
- Uitstel van legaal verlof 2021;
- Tussenkost in de verplaatsingskosten woning-werk-woning met de persoonlijke wagen;
- Terbeschikkingstelling van de parking van de Sippelberg voor het personeel tot juni 2021;
- Terbeschikkingstelling van een gratis psychosociale telefoonlijn voor het personeel;
- Procedure terugkeer uit rode en oranje zones;
- Procedure beheer van individuele situaties;
- Terbeschikkingstelling van materiaal om te voorkomen dat het virus zich verspreidt;
- Verdeling van maskers voor het personeel;
- Toezicht op de goede toepassing van de preventieve maatregelen op het terrein;
- Uitnodigen van de personeelsleden om te vertellen hoe zij met de gezondheids crisis zijn omgegaan en publicatie van de reacties via de nieuwsbrief;
- De komst van een vaccibus.

TECHNISCH

Het Technisch Departement beheert de gebouwen van het OCMW en stemt ze voortdurend af op de technische en personeelsontwikkelingen en op de opdrachten van de organisatie. Hiervoor houdt het rekening met de financiële context en het wettelijk kader.

1. Dienst Patrimonium

De dienst Patrimonium zorgt voor het beheer van het onroerend goed waarvan het OCMW eigenaar is. De dienst beheert ook het wagenpark, de sociale woningen en een aantal technische werven voor het geheel van de diensten en instellingen van het OCMW.

2. Technische dienst

De eerste missie van de Technische Dienst is het onderhoud en de kleine renovatiewerken van het patrimonium. De tweede taak van de dienst is het geven van opleidingen en het doorgeven van professionele ervaring en kennis over de bouwsector aan werknemers die aangeworven zijn in een inschakelingscontract.

Inrichting en renovatie van de gebouwen van het OCMW

In 2021 werden meerdere werken en renovaties uitgevoerd aan de gebouwen van het OCMW:

Arcadia:

- Modernisering van de gangen;
- Inrichting van een nieuwe leefruimte in eenheid 1A.

Andere:

- Inrichting van het vaccinatiecentrum van Molenbeek in het OCMW-gebouw aan de Gentsesteenweg 696, in samenwerking met het gemeentebestuur (schoonmaken van het gebouw, herstellen van de vloer, verven van de muren en plafonds, installatie van een verwarmingssysteem, ...);
- Voortzetten van de studies van IGRETEC rond het gebouw langs de Gentsesteenweg 696-698-706, aan Maritiem en het gebouw gelegen op Jean-Baptiste Janssenstraat 35.

Gezondheidscrisis

De Technische dienst heeft in de context van de gezondheidscrisis specifieke acties ondernomen (de installatie van plexiglas, distributie van hydro-alcoholische gel, ...).

3. Onderhoudsdienst

De onderhoudsdienst waakt over het onderhoud van de lokalen van het OCMW en zorgt ervoor dat deze proper en hygiënisch zijn. Deze dienst bereidt ook de vergaderzalen voor.

Gezondheidscrisis

De preventieve maatregelen ter bestrijding van COVID-19 hebben ook een grote impact gehad op de dienst Onderhoud, zowel wat de werkmethoden als de reinigingsfrequentie betreft. Bij de toepassing van het beginsel van "permanente desinfectie" kreeg de dienst immers te maken met:

- Het gebruik van nieuwe producten;
- Speciale aandacht voor de reiniging van contactoppervlakken;
- Verhoogde desinfectie van permanentielokalen;
- Verhoogde desinfectie van de sanitaire voorzieningen rekening houdend met de beperking van hun aantal;
- Verhoogde desinfectie van de werkplekken, rekening houdend met het rotatiesysteem voor het werken op de werkplek.

Het is noodzakelijk en mogelijk gebleken de teams te versterken met "COVID"-subsidies.

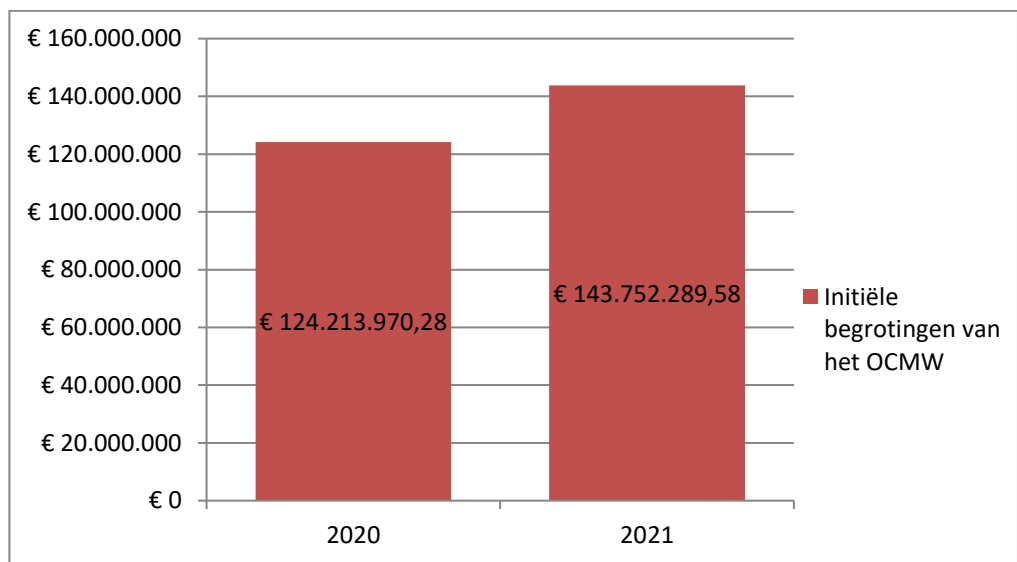
FINANCIËN EN GESUBSIDIEERDE PROJECTEN

Het departement Financiën en Gesubsidieerde Projecten is belast met de uitvoering van de verantwoordelijkheden van de Secretaris-Generaal bepaald in art. 45 van de organieke wet en in het algemeen boekhoudkundig reglement. Het zorgt ook voor de invordering bij het POD MI van de uitgaven voor steun die worden terugbetaald door deze POD en beheert de door de subsidiërende overheid niet-terugbetaalde vorderingen. Het vertaalt ook de beslissingen van de bijzondere comités in administratieve handelingen.

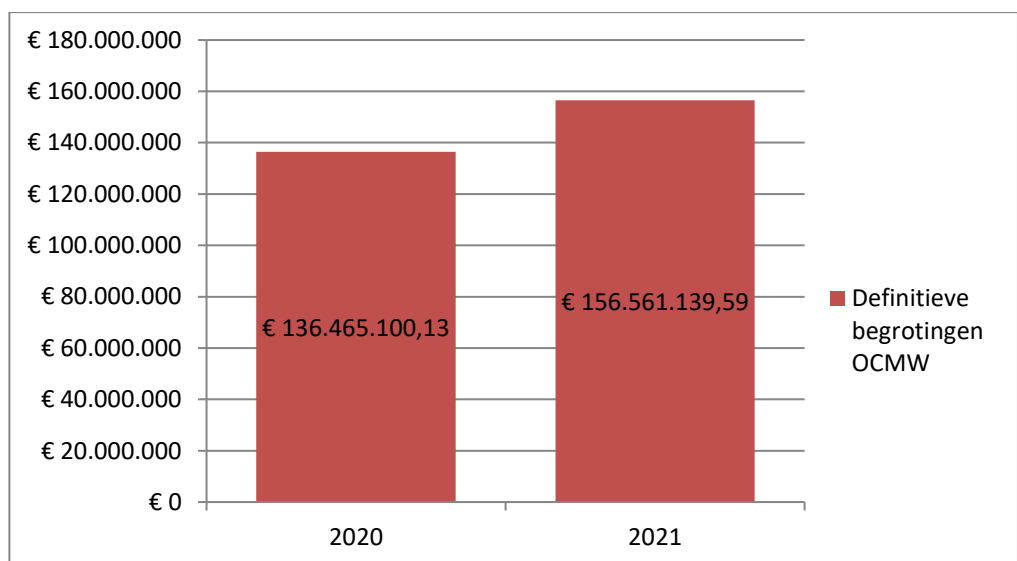
Statistieken

Begroting van het OCMW

Totale uitgaven en ontvangsten in de initiële begrotingen van het OCMW



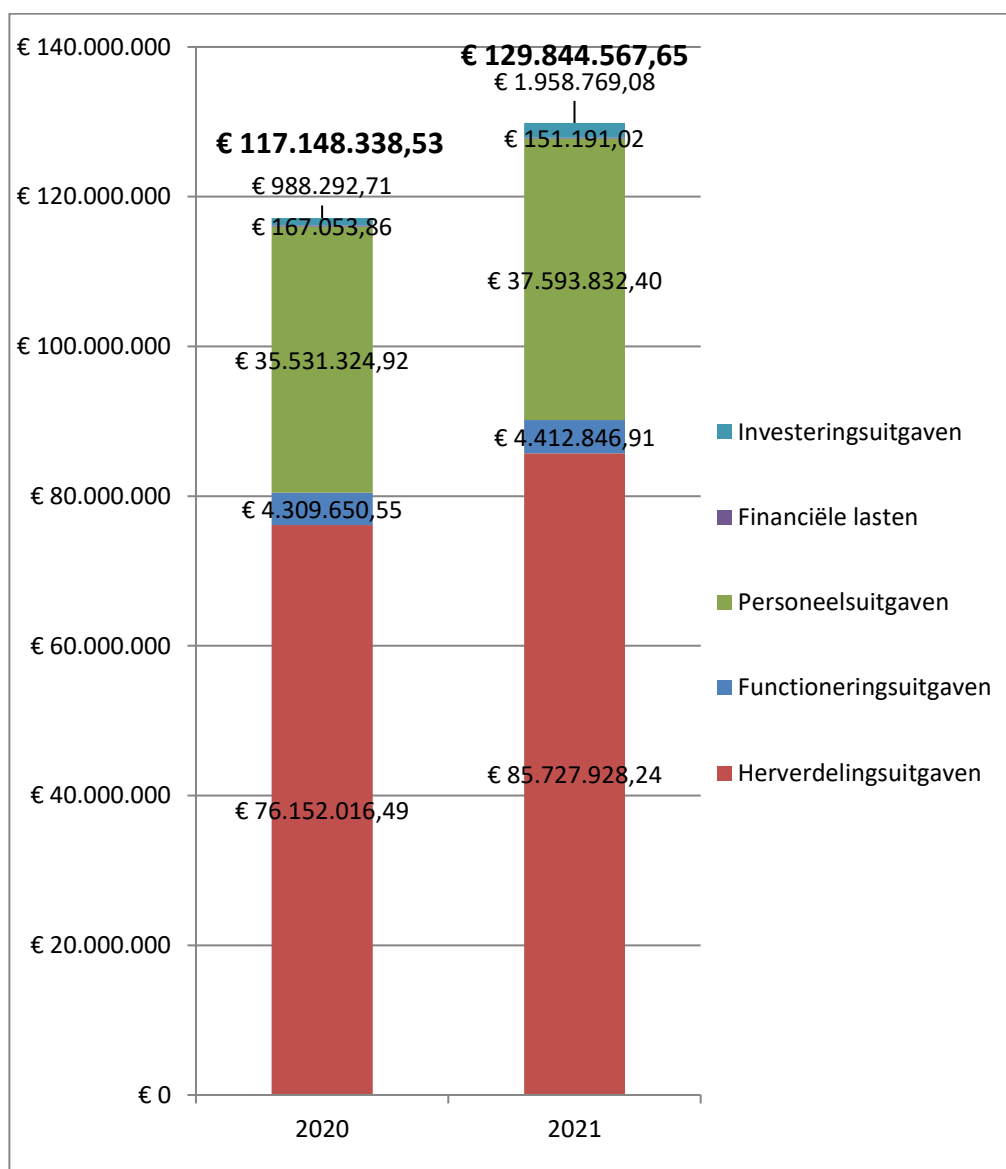
Totale uitgaven en ontvangsten in de definitieve begrotingen van het OCMW



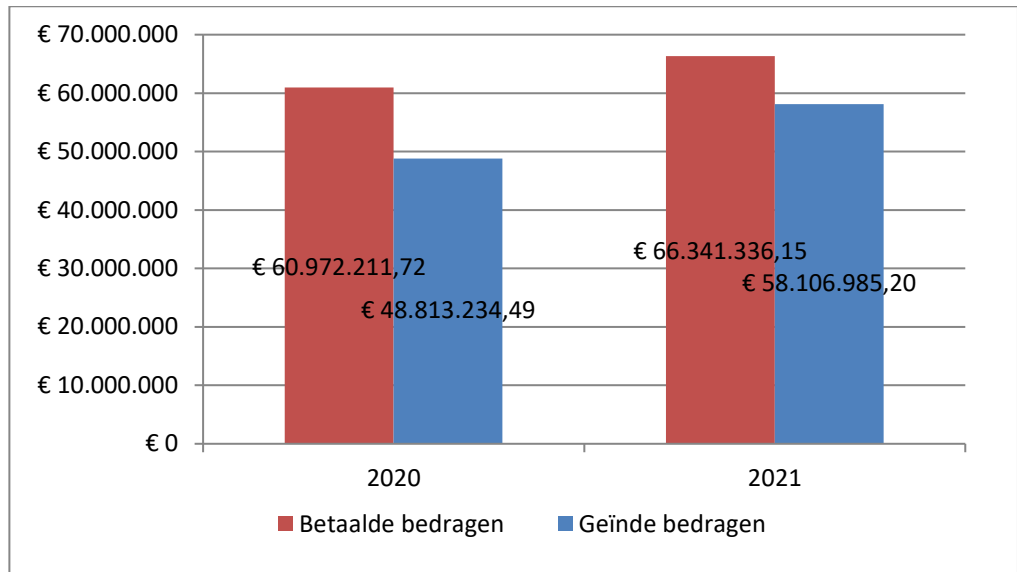
Gemeentelijke dotatie

	2020	2021
Initiële begroting	€ 29.921.285,00	€ 30.315.000,00
Verbeterende tabel	-€ 151.153,20	+ € 471.658,07
Begrotingswijziging 1	-€ 607.000,00	/

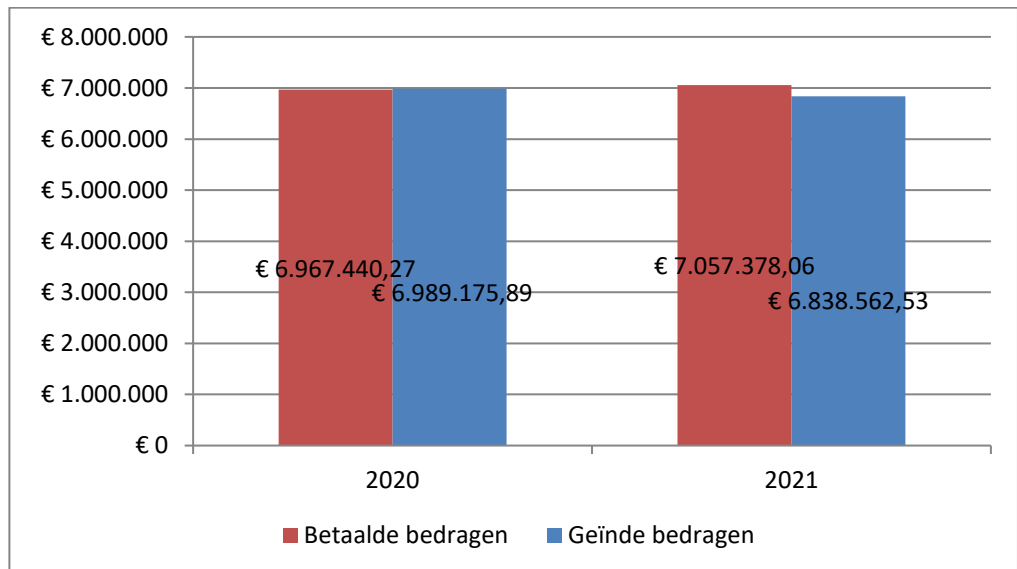
Uitgaven tijdens het begrotingsjaar



Leefloon (voorgaande jaren inbegrepen)



Equivalent leefloon (voorgaande jaren inbegrepen)



1. Dienst Boekhouding

De dienst Boekhouding verzekert het begrotingsbeheer van het Centrum. Hij is belast met de uitwerking van het voorontwerp van de begroting en van de projecten voor begrotingswijzigingen. Van zodra de projecten goedgekeurd zijn door de autoriteiten, is de dienst belast met de uitvoering ervan door in de loop van het boekjaar alle boekingen uit te voeren. In samenwerking met de Financieel Directeur draagt de dienst bij aan het afsluiten van de rekening.

2. Dienst Betalingslijnen

De missie van de dienst Betalingslijnen is om de beslissingen van de Bijzondere Comités te vertalen in administratieve handelingen.

3. Dienst Invordering aan de POD MI

De dienst is belast met de invordering bij de POD Maatschappelijke Integratie van de uitgaven die gemaakt worden in het kader van de wetgeving betreffende het recht op maatschappelijke integratie en de equivalente financiële steun (medische kosten inbegrepen).

4. Dienst Onderhoudskosten

De taak van de dienst Onderhoudskosten bestaat erin om de adviezen en facturen die door de zorginstellingen zijn opgesteld te behandelen en om de betalingsverbintenissen voor ziekenhuisopnames af te leveren, met respect voor de bepalingen van de wet van 02/04/1965. Daarnaast voert de dienst de administratieve stappen uit die nodig zijn om personen in een ander rusthuis dan de Residentie Arcadia te plaatsen.

5. Dienst Gesubsidieerde Projecten

De dienst Gesubsidieerde Projecten heeft een dubbele opdracht. Ten eerste identificeert hij in de breedst mogelijke zin de subsidies waarop het OCMW een beroep zou kunnen doen om zijn acties uit te voeren en te ontwikkelen in het kader van zijn missies en doelstellingen. Ten tweede waakt de dienst over het correcte beheer van de subsidies die het OCMW verkregen heeft door een transversale steun te verzekeren aan de diensten die betrokken zijn bij deze subsidies.

JURIDISCH

Het Juridisch Departement heeft als taak om de vereiste administratieve procedures toe te passen en om de verschillende juridische vragen te beantwoorden (die geen verband houden met de sociale bijstand) waarmee de administratie geconfronteerd wordt in haar interne werking en in het kader van de samenwerking met de externe partners.

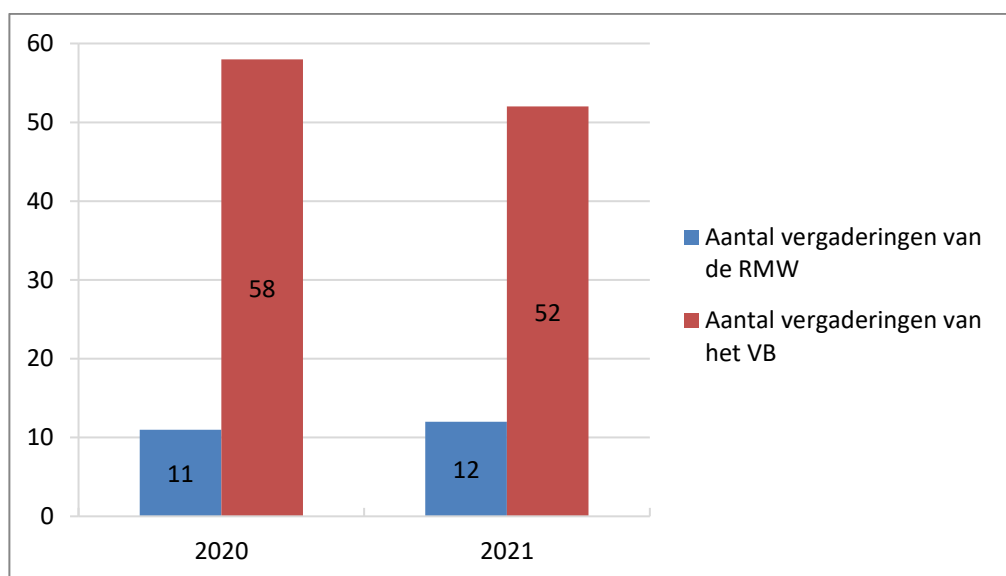
Om zijn missies uit te voeren, werkt het Centrum onder meerdere vormen samen met verschillende externe organisaties. De nodige juridische studies en opzoeken worden uitgevoerd om, met het oog op het volbrengen van deze missies, de relaties met deze organisaties te optimaliseren.

1. Dienst Beheer van de Organen

De dienst Beheer van de Organen kijkt onder andere, voor alle diensten van het Centrum, na of de wettelijke of administratieve regels goed zijn toegepast voor de dossiers die aan het Vast Bureau (VB) of aan de Raad voor Maatschappelijk Welzijn (RMW) voorgelegd moeten worden. Hij waakt over de goede organisatie van de zittingen en houdt de betrokken diensten op de hoogte van de beslissing die voor elk van de dossiers genomen werd. Hij waakt over de interne opvolging van specifieke beslissingen. De dienst bezorgt eveneens de beraadslagingen aan de voorgedijoverheden en onderhoudt de contacten met hen.

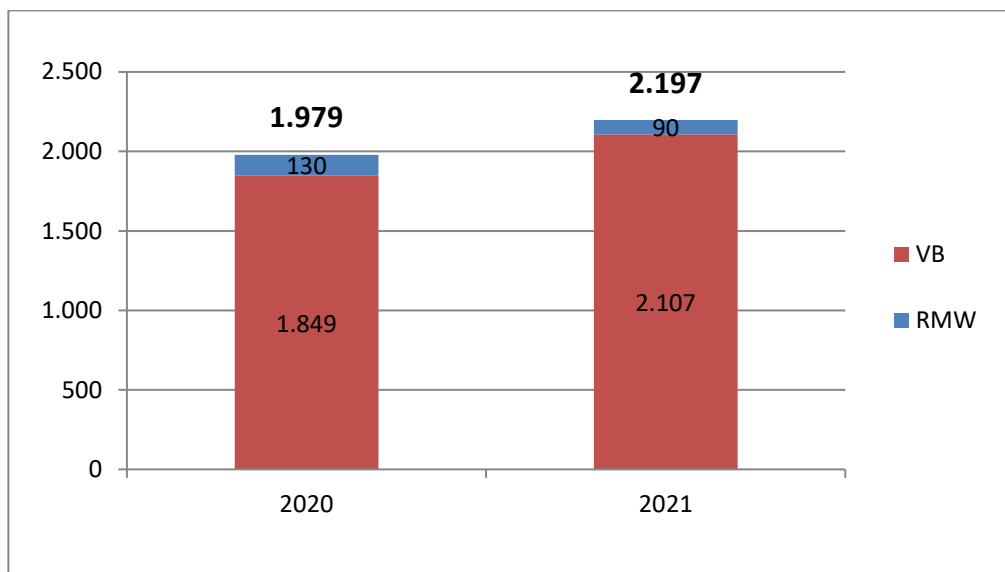
Statistieken

Aantal vergaderingen



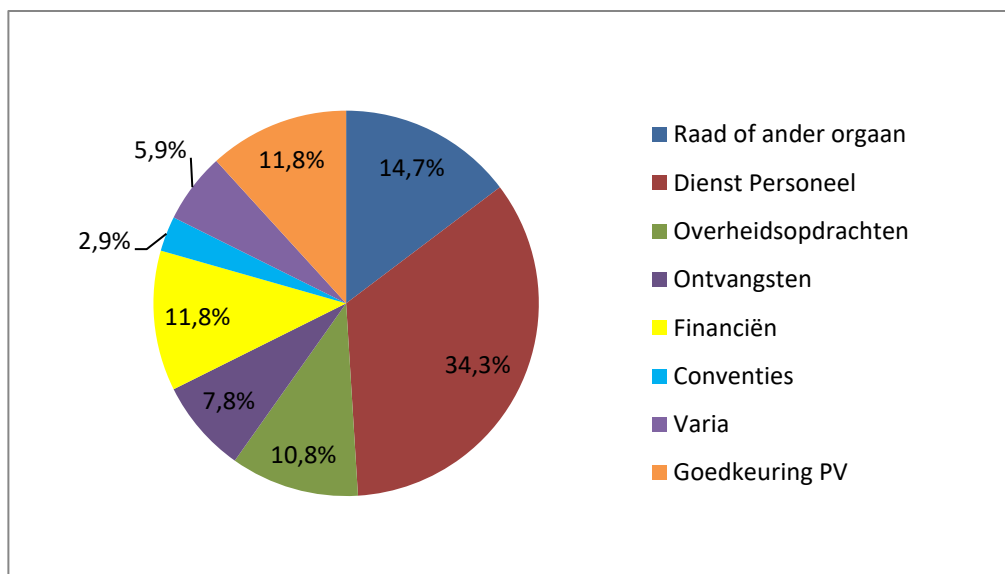
Voorgelegde dossiers

*Aantal dossiers voorgelegd aan het VB en de RMW**



* Hervorming van de organieke wet die op 1.06.2019 in werking is getreden en die verklaart dat er minder dossiers zijn in de RMW -> delegatie naar het VB

Verdeling van de dossiers voorgelegd aan de RMW in 2021



BOS: elektronisch versturen van beslissingen naar de voogdij

Sinds enkele jaren werd de software Back-Office Secrétariat uitgewerkt om het indienen van dossiers aan de leden van het Vast Bureau en van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn te vergemakkelijken.

Ter herinnering: dit programma werd gecreëerd door het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest (CIBG) en biedt de volgende voordelen:

- de aanvragende diensten geven zelf de dossiers in;
- de bij de autoriteiten ingediende dossiers zijn uniform;
- we krijgen een meer globale en gestructureerde visie van de dossiers;
- de dossiers zijn beter op te volgen en terug te vinden, zowel voor de dienst Beheer van Organen als voor de diensten die de dossiers hebben ingediend;
- de raadsleden van het OCMW kunnen de dossiers gemakkelijker raadplegen.

Er worden nog steeds verbeteringen aangebracht.

Vergaderingen op afstand

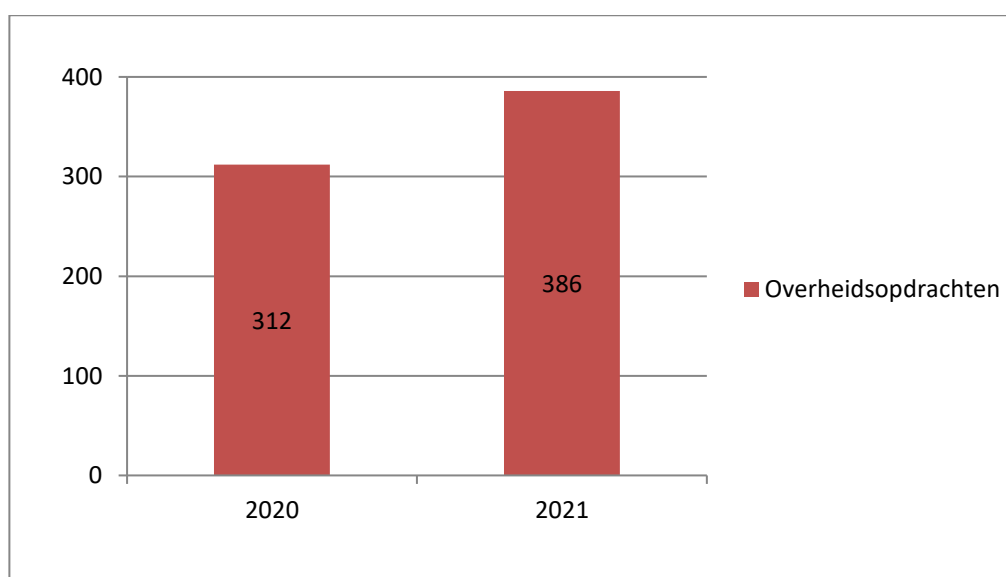
Overeenkomstig artikel 29 van de organieke wet, zoals gewijzigd in 2019, en vanwege de pandemie, werden de vergaderingen van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn en het Vast Bureau, alsmede die van de verschillende bijzondere comités op afstand gehouden. De gebruikte technologie (Cisco Webex-software) maakte vlotte beraadslagen en stemmingen mogelijk, zo nodig met geheime stemming.

2. Dienst Overheidsopdrachten

Met respect voor de wettelijke en administratieve regels waakt de dienst Overheidsopdrachten over de uitwerking, begeleiding, uitvoering en opvolging van alle dossiers die betrekking hebben op uitgaven die onderworpen zijn aan de procedure voor overheidsopdrachten - leveringen, diensten en werken - rekening houdend met de noden van het geheel van de diensten van de administratie.

Statistieken

Aantal overheidsopdrachten



FINANCIËEL DIRECTEUR

1. Dienst Ontvangsten

De dienst Ontvangsten heeft als missie de ontvangsten te innen en de betaalbaar gestelde uitgaven te verrichten in overeenstemming met de begroting binnen de voorgeschreven termijnen.

Statistieken

Betaaltermijnen

Ratio betreffende de betalingstermijn van de vorderingen betreffende de exploitatieopbrengsten die betrekking hebben op de diensten, de goederen en de prestaties	Vorderingen te realiseren betreffende de exploitatieopbrengsten die betrekking hebben op de diensten, de goederen en de prestaties	316,48
---	--	--------

Deze ratio berekent de gemiddelde termijn van de recuperatie van de vorderingen betreffende exploitatieopbrengsten die betrekking hebben op de diensten, de goederen en de prestaties. Het resultaat van deze ratio wordt in dagen uitgedrukt.

Deze ratio omvat de ontvangsten zoals de tussenkomsten van de gebruikers van prestaties van het OCMW (thuishulp, maaltijden, rusthuis, onthaaltehuis, verhuur, ...), onderhoudsplichtigen, werkingssubsidies, ...

Een vordering wordt betaald na 316,48 dagen.

Ratio betreffende de betalingstermijn van de tussenkomsten van de centrale overheid	Vorderingen ten laste van de centrale overheid te realiseren	68,04
---	--	-------

Deze ratio berekent de gemiddelde termijn van recuperatie van de vorderingen ten laste van de centrale overheid. Het resultaat wordt in dagen uitgedrukt. Het betreft tussenkomsten zoals de gemeentelijke dotatie, het Bijzonder Fonds voor Maatschappelijk Welzijn, de tussenkomsten van de centrale overheid bij de betaling van sociale bijstand, de forfaits IRISCARE, ...

De wachttijd voor de betaling van deze vordering bedraagt 68,04 dagen.

Ratio betreffende de betalingstermijn van de leveranciers	Sociale handels- en investeringsschulden op <u>ten hoogste één jaar</u>	40,41
---	---	-------

Deze ratio laat toe de gemiddelde betaaltermijn te berekenen aan de leveranciers. Bij de lasten van deze rubriek vinden we onder andere de bedragen die toegekend worden aan de begunstigden van het leefloon en in het kader van de wet van 02/04/1965.

Het OCMW voert de betalingen uit aan de leveranciers in een termijn van net geen 2 maanden. Deze ratio betreft de betaling van de leveranciers nodig voor de werking van het OCMW, de betaling van sociale bijstand, ...

Zoals men ziet is de betalingstermijn ten aanzien van de leveranciers heel wat korter dan de betalingstermijn van de vorderingen.

De thesaurie

Thesaurievermogen	-6.257.019,70
- Financiële schulden op ten hoogste één jaar	1.617.743,61
= Netto thesaurie	-7.874.763,31

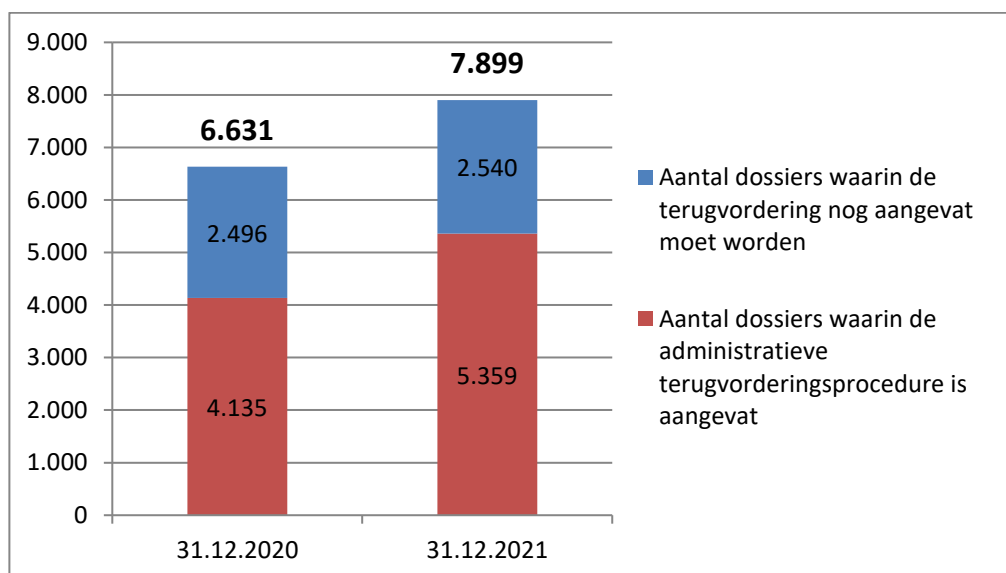
Wegens permanent gebrek aan thesaurie, maakt de Financieel Directeur van het Centrum nog steeds gebruik van vastetermijnkredieten, wat toegestaan heeft om maximaal de debetrente te beperken wanneer een bankrekening een negatief saldo vertoont.

2. Dienst Geschillen

In overeenstemming met de toepasselijke wettelijke en administratieve bepalingen zorgt de dienst Geschillen voor de terugvordering van alle schuldvorderingen tegenover het OCMW. Dit houdt in dat er een voorstel van beslissing tot terugvordering wordt gedaan bij het bevoegde orgaan alsook de uitvoering en opvolging van deze beslissing. De terugvordering heeft betrekking op alle door het OCMW toegekende steun in het geval van niet-aangifte of laattijdige aangifte van elk nieuw element dat een gevolg kan hebben voor de steun, maar ook in het geval van een voorschot op andere sociale uitkeringen of per vergissing betaalde uitkeringen van het OCMW.

Statistieken

Geschillen/Terugvordering



Gezondheidscrisis

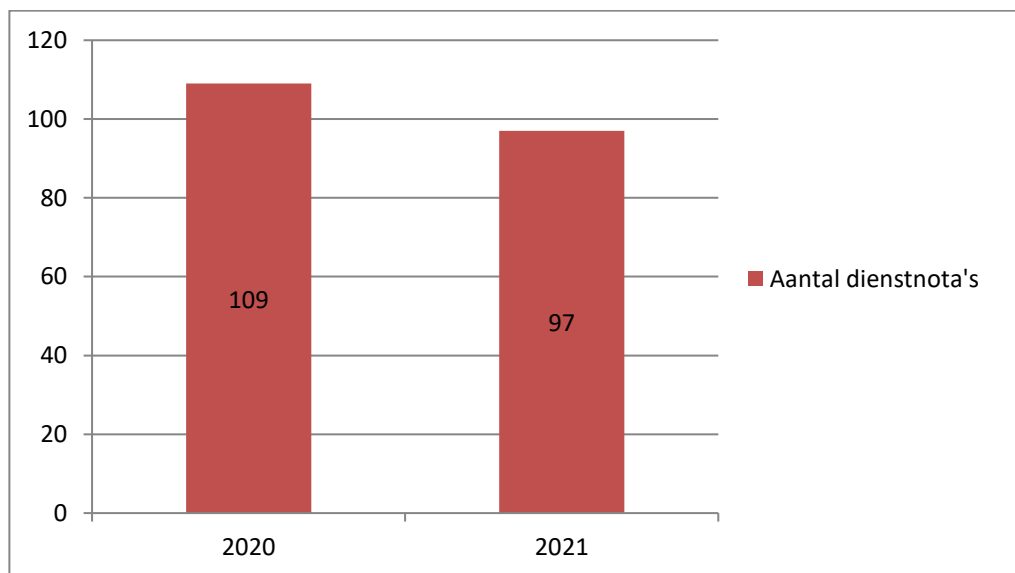
De dienst Geschillen heeft, in het verlengde van het jaar 2020, de ASD versterkt in februari en maart 2021. In oktober en november 2021 werd de dienst vervolgens ingezet om dossiers van begunstigen jonger dan 25 jaar te behandelen in het kader van de campagne "zoom 18-25". De dienst Geschillen werd van midden augustus tot eind december 2021 versterkt met vijf maatschappelijk werkers.

DIENST COMMUNICATIE

De dienst Communicatie waakt over de communicatie met de personeelsleden en met burgers in het algemeen en de gebruikers in het bijzonder, maar ook ten aanzien van verenigingen en instellingen en van de media. De dienst verzorgt hiervoor onder andere de opstelling en lay-out van documenten, teksten en brochures en organiseert evenementen, in samenwerking met de betrokken diensten. De dienst Communicatie is ook verantwoordelijk voor het beheer van de internet- en intranetsite van het OCMW en voor de publicaties op de sociale media.

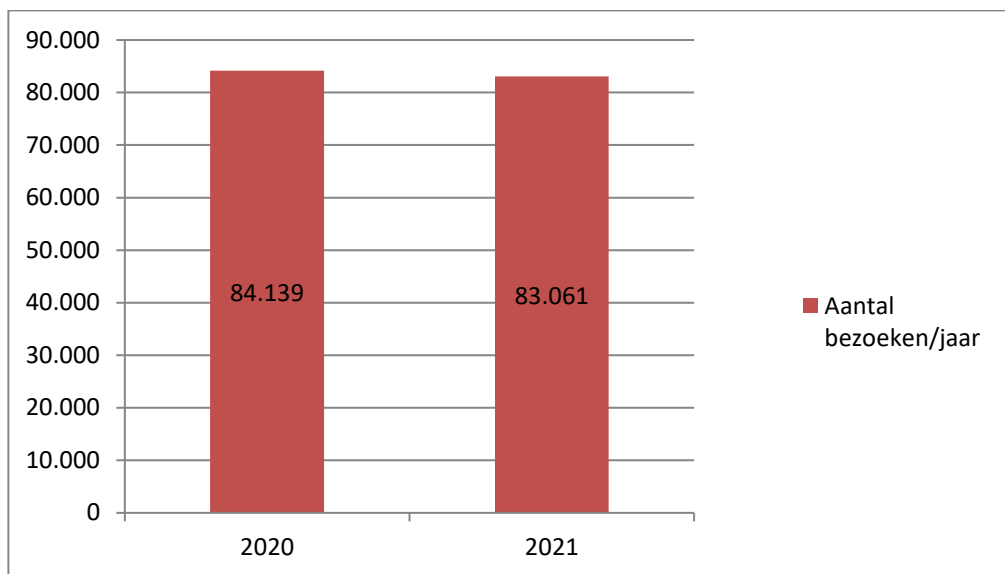
Statistieken

Aantal officiële nota's

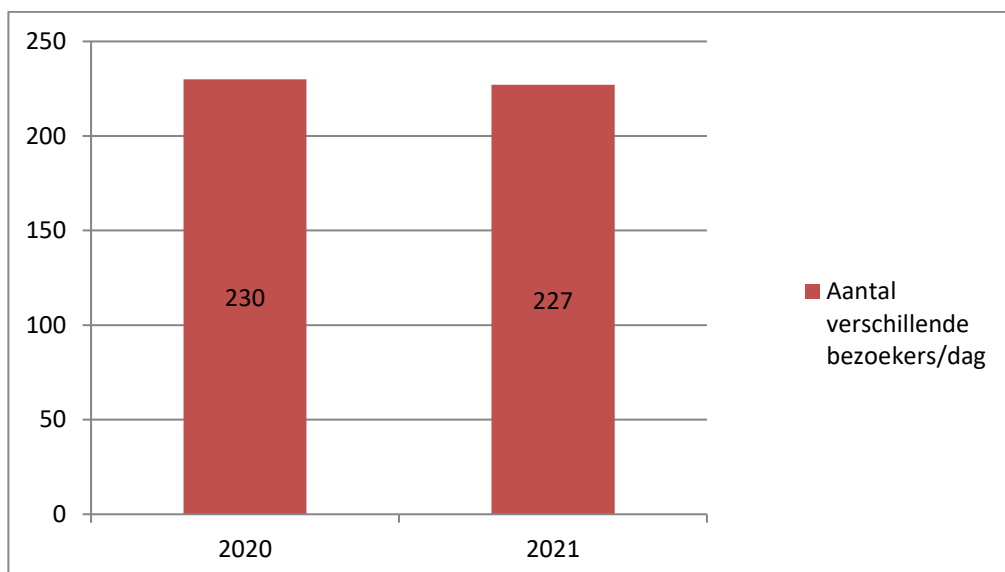


Website

Aantal bezoeken per jaar

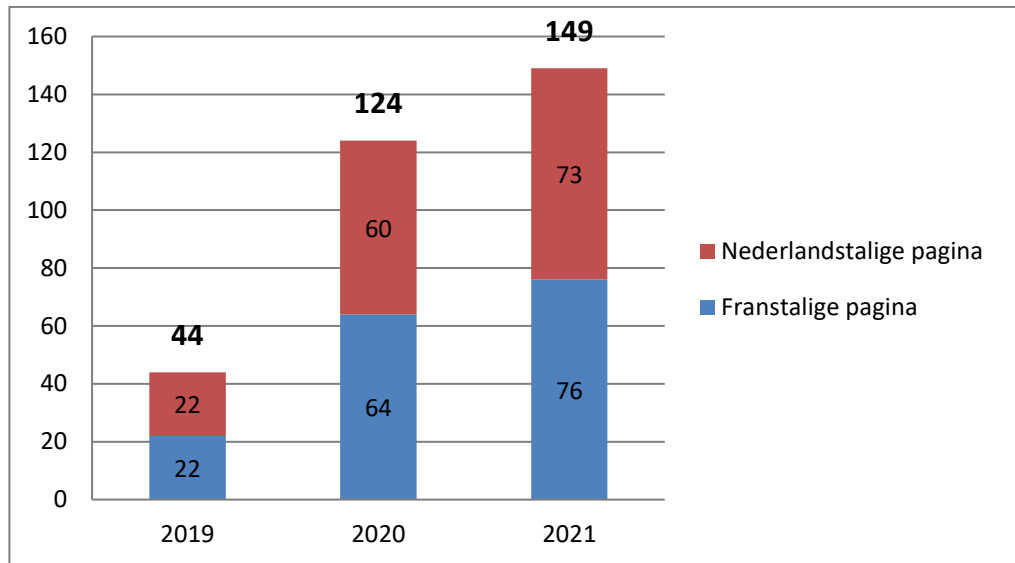


Aantal verschillende bezoekers per dag

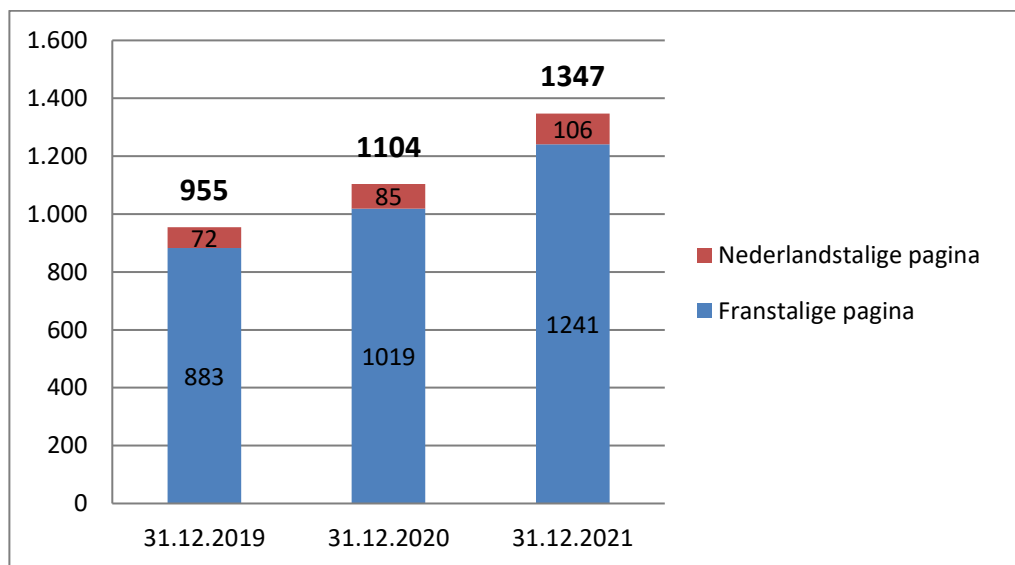


Facebook

Aantal publicaties



Aantal likes van de pagina's



Analyse et verbetering van de huidige communicatietools

Dit thema is aangemerkt als een prioriteit voor de verbetering van het welzijn op het werk naar aanleiding van de conclusies van de psychosociale enquête "Allemaal samen, allemaal betrokken" die in november 2019 is uitgevoerd door de Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (CESI). De conclusies van deze enquête werden meegedeeld aan het personeel. In dit verband zijn we begonnen met een analyse die we in 2021 zullen voortzetten door middel van een consultancyopdracht die is toevertrouwd aan studenten Human Resources. Zij hebben zich gefocust op de Algemene Sociale Dienst om de informatiebehoeften, de tevredenheid over de communicatie en de relevantie van de bestaande instrumenten vast te stellen. Sommige van de aanbevelingen zijn reeds uitgevoerd, terwijl bepaalde aanbevelingen al zijn ingevoerd, worden andere nog op hun haalbaarheid onderzocht.

Website

De vernieuwing van de website is in gang gezet om deze modern, dynamischer en aantrekkelijker te maken, voornamelijk dan de homepage.

Intranet en Wie is Wie

Intranet Mol-i en Wie is Wie zijn ontwikkeld door de administratie en hebben tot doel om de personeelsleden een tool te bieden die modern, gastvrij en gebruiksvriendelijk is. Op Mol-i kan informatie worden verspreid en gecentraliseerd (diverse inlichtingen over de diensten van het OCMW, op het gebied van Human Resources, nuttige documenten, enz.). Het doel is om het gevoel van verbondenheid met het centrum te versterken, net als de banden tussen de diensten en de collega's, via onder andere een regelmatige bijwerking van het algemeen nieuws en HR-nieuws.

Tweemaandelijks nieuwsbrief

Om de twee maanden verspreidt de dienst een nieuwsbrief. Het doel ervan is om de samenhang tussen de personeelsleden te versterken door de verschillende diensten en kernberoepen die deel uitmaken van het OCMW beter te leren kennen. We leggen regelmatig de focus op een bepaalde dienst of een aspect.

Comnews

Sinds november 2020 gebruiken we een nieuwe communicatietool om via mail diverse informatie te verspreiden over de actualiteit en de werking van het OCMW (29 in 2021).

Internationale vrouwendag (8 maart)

Een communicatie via de verschillende externe communicatiekanalen van het OCMW werd verspreid. Er werden intern vijf cartoons verspreid om het thema gelijke kansen te belichten.

Informatiecampagne voor jongeren en studenten (mei-juni)

In het kader van de bijkomende subsidies die het OCMW heeft gekregen om jongeren van 18 tot 25 jaar die zwaar getroffen zijn door de gevolgen van de sanitaire crisis te ondersteunen, heeft de dienst Communicatie een folder opgesteld met informatie voor dit doelpubliek. Naast de verspreiding op de website en sociale media, werd de folder ook op grote schaal gedeeld via onze partners van de sociale coördinatie.

Jobweek (21 – 25 juni)

De dienst Communicatie heeft zijn steentje bijgedragen aan de organisatie van de jobweek die georganiseerd werd door het departement SPI (affiches maken, interne/externe communicatie, onthaal van de kandidaten).

Week van de mobiliteit (16 tot 22 september)

De week van de Mobiliteit werd afgesloten met de Friday bikeday-actie die verplaatsingen met de fiets aanmoedigt. Er werd ook gecommuniceerd via interne en externe sociale netwerken. Dit jaar lag de focus op voetgangers.

Internationale dag tegen geweld (2 oktober)

In het kader van deze dag lanceerden we een campagne over respect via affiches, bestemd voor het personeel (herinnering protocol tegen agressie en register van feiten van derden) en de gebruikers binnen de verschillende antennes en op sociale media. Deze week valt samen met de week van respect waarin de waarden van ons Centrum in herinnering worden gebracht.

Werelddag van verzet tegen armoede (17 oktober)

Er werd intern en extern gecommuniceerd.

Viva For Life (17 tot 23 december)

Naast al onze initiatieven op dit gebied heeft het OCMW actief deelgenomen aan de actie Viva For Life, georganiseerd door de RTBF. De dienst Communicatie heeft een reeks acties opgezet en gecoördineerd om deze operatie ten voordele van de strijd tegen kinderarmoede tot een goed einde te brengen.

Molenbeek baadt in het licht (7 december 2020 tot 1 februari 2022)

Om de winterperiode aangenamer te maken en letterlijk en figuurlijk een beetje licht om ons heen te brengen, lanceerde het gemeentebestuur Molenlight. Ook het OCMW nam eraan deel en versierde de gevels van de 3 open antennes (het Centrum, de sites Onafhankelijkheid en Delaunoy) met lichtslingers.

Communicatie over de gezondheidscrisis

Tijdens de gezondheidscrisis was het nodig om duidelijk en transparant te blijven communiceren, zowel naar de gebruikers en hun familie toe als naar het personeel en de politieke organen. In 2021, we vermelden onder meer:

- De regelmatige bijwerking van de website van het OCMW;
- De opmaak en bijwerking van een FAQ op intranet;
- Een maandelijks bericht aan de raadsleden over de stand van zaken van de gezondheidscrisis binnen de verschillende instellingen;
- Regelmatige herinnering aan de veiligheidsvoorschriften in de strijd tegen COVID-19
- Gezondheidsregels uithangen op affiches (en bijwerken);
- De communicatie naar de bezoekers toe van alle instellingen/ over alle sites via verschillende communicatiekanalen;
- De verspreiding, via verschillende communicatiekanalen, van de verschillende soorten maatschappelijke steun (algemene steun en COVID-steun) bestemd voor het doelpubliek.

De dienst Communicatie heeft ook een sensibiliseringscampagne gevoerd over vaccinatie voor de gebruikers en het personeel.

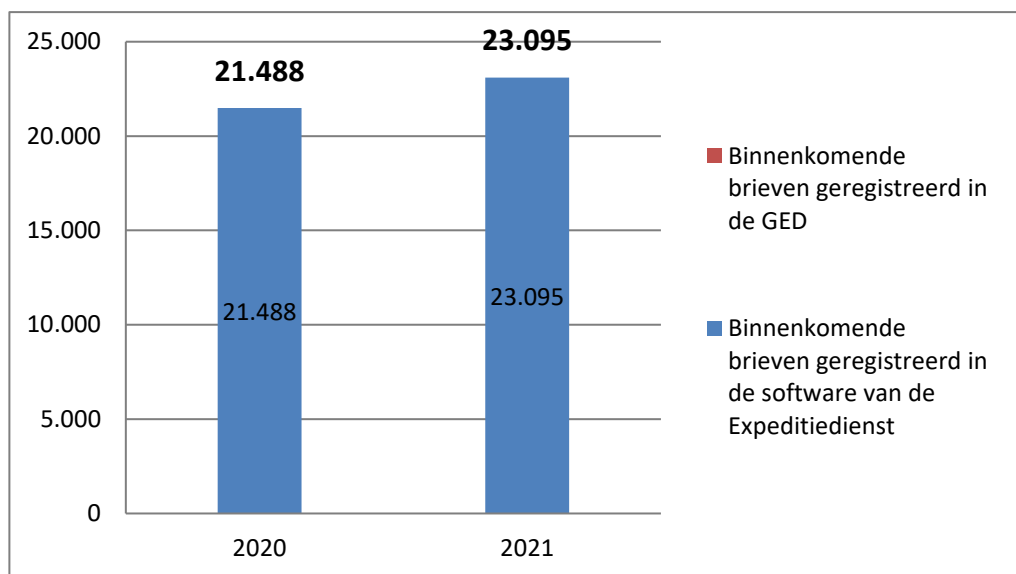
EXPEDITIEDIENST

De Expeditiedienst staat in voor de registratie en het doorgeven van de inkomende, interne en uitgaande post. Hij zorgt ook voor een goed telefonisch onthaal en behandelt de reservaties voor de vergaderzalen van de hoofdzetel. Naast de diverse administratieve taken waarmee hij belast is, beheert hij ook dagelijkse klassering van dossiers van de gebruikers van het Centrum.

Statistieken

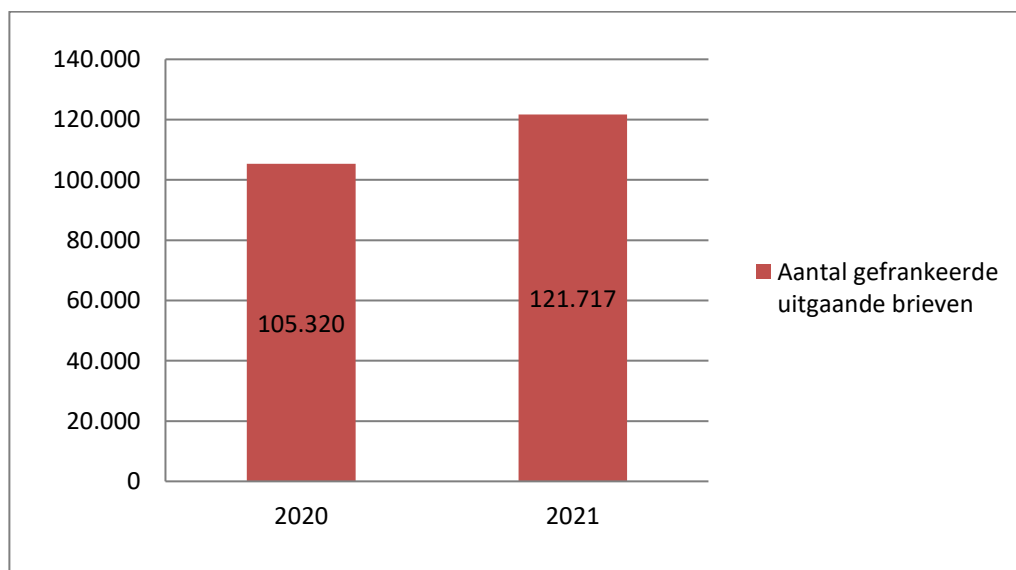
Binnenkomende brieven

Brieven geregistreerd in de software van de Expeditiedienst



Uitgaande brieven

Aantal gefrankeerde uitgaande brieven



DIENST ALGEMEEN SECRETARIAAT

Het Algemeen Secretariaat staat de Secretaris-Generaal van het OCMW bij in hem missies. Het zorgt voor de voorbereiding, het beheer en de opvolging van hun dossiers, onder andere door taken door te geven aan de departements- en dienstverantwoordelijken en door een termijnplanning bij te houden van de dossiers. Hiervoor werkt de dienst samen met alle diensten van het Centrum. Het Algemeen Secretariaat biedt eveneens administratieve steun: vergaderingen voorbereiden en organiseren, de agenda's beheren en PowerPoint-presentaties opstellen. Daarnaast coördineert de dienst de opstelling van het jaarverslag en van de algemene beleidsnota. De dienst zorgt ook voor vertalingen.

IDPBW

De missies en taken van de IDPBW staan beschreven in het koninklijk besluit van 27 maart 1998 betreffende de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk.

De interne dienst staat de werkgever, de leden van de hiërarchische lijn en de werknemers bij in het toepassen van de wettelijke en reglementaire bepalingen met betrekking tot het welzijn van de werknemers tijdens de uitvoering van hun werk en alle andere maatregelen en activiteiten rond preventie. De preventieadviseur heeft voornamelijk een adviserende functie. Hij levert adviezen en formuleert voorstellen rond veiligheids-, hygiënische en ergonomische kwesties, enz. Hij overlegt met de arbeidsgeneesheer en werkt samen met de externe preventiedienst in functie van de noden waarvoor andere vaardigheden vereist zijn.

Statistieken

Arbeidsongevallen

Graad van frequentie

$$\text{Graad van frequentie (Fg)} = \frac{\text{aantal ongevallen} * 1.000.000}{\text{aantal uren blootstelling aan risico's}}$$

	2017	2018	2019	2020	2021
Fg	22,56	19,7	17,7	7,01	10,24

Werkelijke graad van ernst

$$\text{Werkelijke graad van ernst (werkelijke Eg)} = \frac{\text{aantal werkelijke verloren kalenderdagen} * 1000}{\text{aantal uren blootstelling aan risico's}}$$

	2017	2018	2019	2020	2021
Werkelijke Eg	0,60	0,5	0,69	0,11	0,19

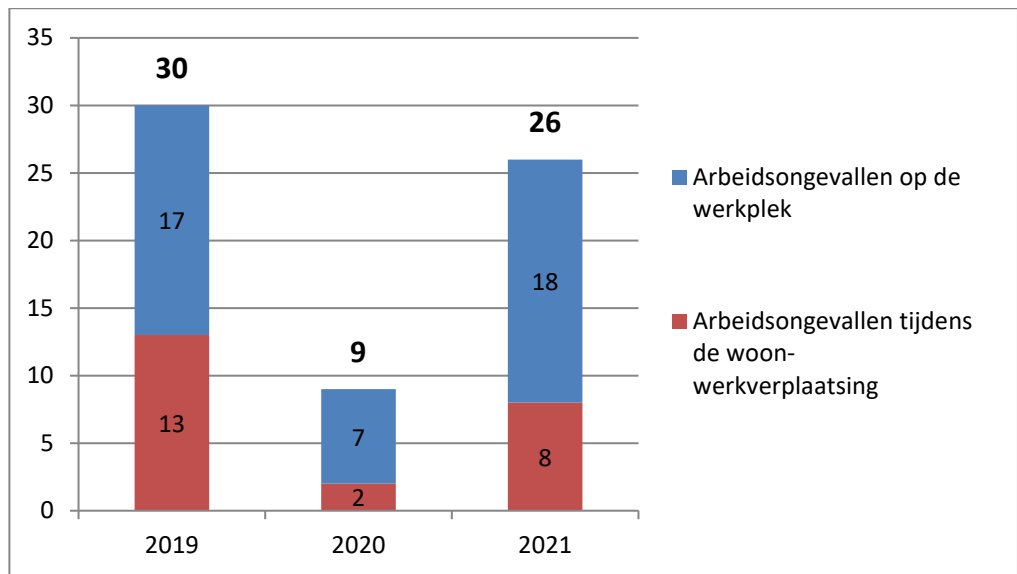
Globale graad van ernst

$$\text{Globale graad van ernst (globale Eg)} = \frac{(\text{aantal werkelijke verloren kalenderdagen} + \text{aantal dagen forfaitaire werkongeschiktheid}) * 1000}{\text{aantal uren blootstelling aan risico's}}$$

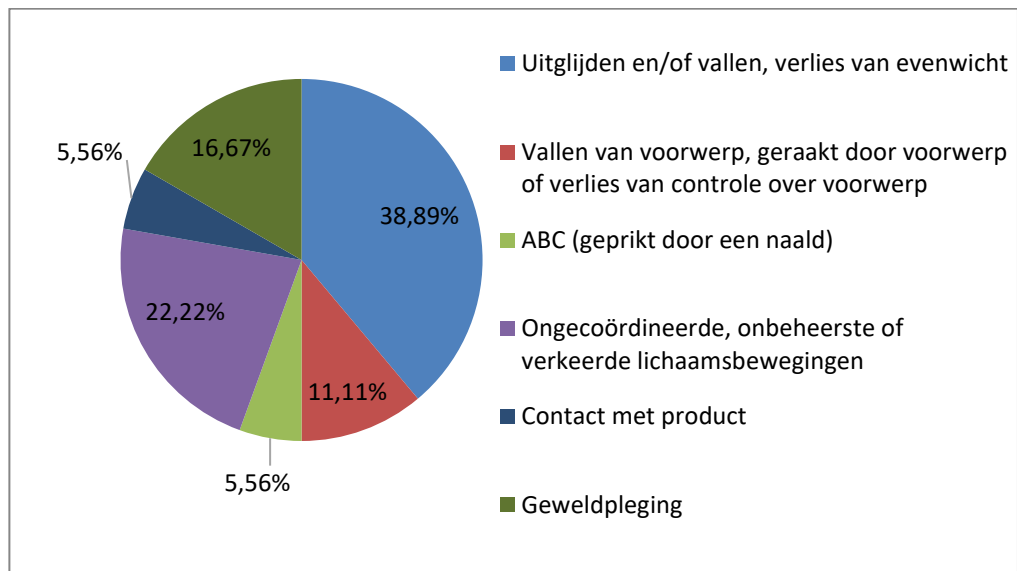
	2017	2018	2019	2020	2021
Globale Eg	2,07	1,32	0,76	*	0,43

* Er gebeurden geen arbeidsongevallen die tot een blijvende ongeschiktheid leidden

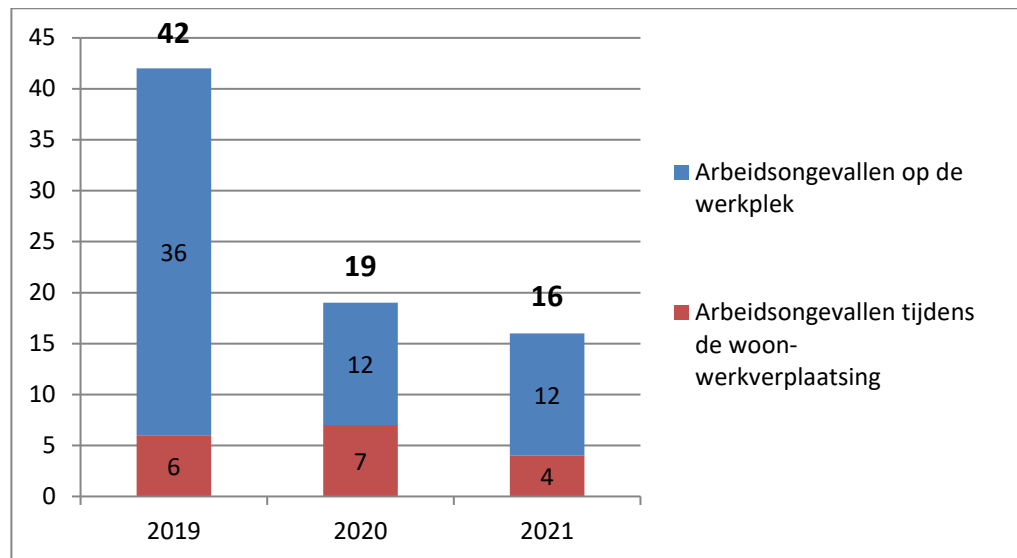
Aantal arbeidsongevallen (uitgezonderd artikel 60§7-werknemers)



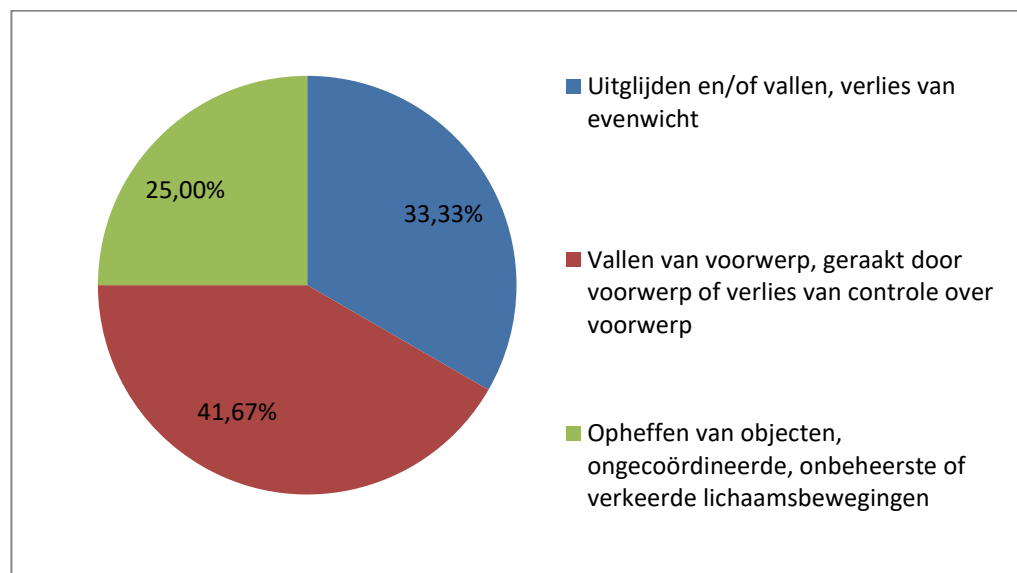
Ongevallen op de werkplaats per type (uitgezonderd artikel 60-werknemers)



Aantal arbeidsongevallen onder de artikel 60§7-werknemers



Ongevallen op de werkplaats per type onder de artikel 60-werknemers



Gezondheids crisis

Net zoals alle andere diensten van het OCMW, is de IDPBW druk in de weer geweest met het waken over het welzijn en de veiligheid van de werknemers op hun werkplek, op de site of in het kader van telewerk. In nauwe samenwerking met de werkgever en de EDPBW (Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk) heeft de dienst deelgenomen aan de talrijke gewone en bijzondere vergaderingen van het CPBW (Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk) met het oog op de vaststelling van preventieve maatregelen die de verspreiding van COVID-19 op de werkplek tegengaan en de personeelsleden in staat stellen veilig te werken tijdens de periodes van lockdown en versoepeling.

Bovendien is door de snelle invoering van telewerk het aantal personeelsleden (meer dan 300) dat telewerkt, gestegen. Terwijl sommige werknemers zich snel konden aanpassen aan deze nieuwe werkorganisatie, was specifieke steun en aandacht nodig voor anderen om hen te helpen omgaan met arbeidsongevallen, psychosociale beperkingen en musculoskeletale aandoeningen (MSA) die zich bij telewerken kunnen voordoen. Daartoe is in samenwerking met CESI (EDPBW) een psychosociale hulplijn opgezet en ter beschikking van de werknemers gesteld. Bovendien zijn er brochures, posters en informatieve video's beschikbaar op het intranet en op strategische plaatsen in de verschillende sites.

Om na te gaan of de sanitaire maatregelen werden nageleefd, heeft de IDPBW in samenwerking met de externe preventie- en veiligheidsadviseur, verschillende onaangekondigde bezoeken gebracht aan de verschillende sites. Het voornaamste doel van deze bezoeken was de werknemers gerust te stellen en zich ervan te verzekeren dat ze in alle veiligheid konden presteren. Tijdens de bezoeken konden ook de beslissingen die de werkgever had genomen op aanbeveling van de preventieadviseurs (bedrijfsarts, veiligheid, ergonomie, psychosociale aspecten), worden toegelicht en/of verduidelijkt. De IDPBW heeft over alle bezoeken schriftelijke verslagen, adviezen en aanbevelingen opgesteld ter attentie van de werkgever. Deze feedback hielp de werkgever bepaalde beslissingen te nemen die het mogelijk maakten clusters en de verspreiding van COVID-19 binnen de instelling te voorkomen.

Gezien het belang van de luchtkwaliteit op de werkplaats zijn er luchtkwaliteitsmeters geplaatst die informatie kunnen weergeven over het CO₂-gehalte en de vochtigheidsgraad van de lucht in de kantoren, de open space en de permanentielokalen.

COVID-controles

In navolging van verschillende overheidsadministraties werd het OCMW onderworpen aan een COVID-inspectie, uitgevoerd door een gemachtigde federale administratie. Op basis van het verslag dat daaruit volgde, kunnen we duidelijk vaststellen dat alle preventie- en veiligheidsmaatregelen die de werkgever (op advies van de preventieadviseur-arbeidsarts en de preventieadviseur-veiligheid) heeft getroffen, passend, wel doordacht en noodzakelijk waren om mogelijke besmettingen te voorkomen en te beperken.

Het jaarlijkse actieplan 2021

In samenwerking met de verschillende diensten en de hiërarchische lijn ondersteunt de IDPBW de werkgever bij de opstelling en de bijwerking van zijn jaarlijks actieplan. De gezondheidscrisis die in maart 2020 is begonnen, heeft er echter toe geleid dat we vertraging opliepen in bepaalde lopende acties en sommige acties waren zelfs stilgelegd. Deze acties zullen pas in de loop van het jaar 2022 worden uitgevoerd.

De bijwerking van de onthaalbrochure

Om een goed onthaal van nieuwe werknemers te verzekeren, beschikt het OCMW over een brochure met daarin advies en praktische maatregelen om arbeidsongevallen te voorkomen. Het wordt momenteel bijgewerkt.

EHBO-dozen

Een doeltreffend en doelmatig beheer van EHBO-kits draagt bij tot een geruststellend en veilig preventiebeleid voor de werknemers. Ze werden bevestigd aan de muren en op de juiste plaatsen. Covarmed controleert de kits elk kwartaal in aanwezigheid van een preventieadviseur.

LIJST VAN AFKORTINGEN

ABC	Accidentele bloedcontacten
ALFA	Alfabetisering
ASBL	Association sans but lucratif
ASD	Algemene Sociale Dienst
BHG	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
BJSI	Begeleiding van Jongeren in een traject van Sociale Inclusie
BOS	Back-Office Secrétariat
BSFF	Brussels Short Film Festival
CEP	Cel Energiepreventie
CESI	Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
CGG	Cel Gegevens van de Gebruikers
CIBG	Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest
CPBW	Comité voor Preventie en Bescherming op het Werk
CV	Curriculum Vitæ
DSB	Dienst Schuldbemiddeling
EDPBW	Externe Diensten voor Preventie en Bescherming op het werk
Eg	Graad van ernst
EHBO	Eerste Hulp Bij Ongevallen
FAQ	Frequently Asked Questions
Fg	Graad van frequentie
FVMD	Federatie van Maatschappelijke Diensten
GED	Gestion Electronique des Documents (Elektronisch documentenbeheer)
GESCO	Gesubsidieerde Contractuelen
GGC	Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie
GPMI	Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie
GSARA	Groupe Socialiste d'Action et de Réflexion sur l'Audiovisuel
GSOB	Gewestelijke School voor Openbaar Bestuur
HR	Human Resources
HRM	Human Resources Management
IDPBW	Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
IGO	Inkomensgarantie voor Ouderen
IRIS	Interhospitalenkoepel van de Regio voor Infrastructurele Samenwerking
IT	Informatietechnologie
KSZ	Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid
MAIS	Sociaal verhuurkantoor "La Molenbeekoise"
MOL-I	Molenbeek-Intranet
MOVE	Molenbeek Vivre Ensemble
MSA	Musculoskeletale Aandoeningen
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
POD	Programmatorische Federale Overheidsdienst
POD MI	Programmatorische Federale Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie
PV	Proces-verbaal
RMW	Raad voor Maatschappelijk Welzijn

ROB	Rustoord voor bejaarden
RTBF	Radio-télévision belge de la Communauté française
RVT	Rust- en verzorgingstehuis
SPI	Socioprofessionele inschakeling
TDS	Trajet du Dossier Social
VB	Vast Bureau
VIA	Onthaalbureau voor nieuwkomers
VTE	Voltijds Equivalent
VZW	Vereniging zonder winstoogmerk