Inhoudstafel

1. INLEIDING 5

2. DEPARTEMENT SOCIALE ACTIE (DSA) 9

I. Evolutie van de bijstand verleend in 2020 en tijdens het 1ste semester van 2021 9

1. Algemene evolutie van de aanvragen tot steun 9

1.1. De evolutie van de niet-baremieke bijstand (= bijstand als aanvulling bij het leefloon of bij de steun gelijkgesteld aan het leefloon alsook als aanvulling bij persoonlijk inkomen) 17

II. De Sociale eerstelijnshulp 19

1. Het onthaal van het publiek 19
2. Het individuele maatschappelijk werk 22
3. Acties rond jongeren in de antennes 23
4. MADO Nord 25
5. Het MIRIAM project. 26
6. De strijd tegen de digitale kloof 27
7. De sociale coördinatie en de lokale welzijns- en gezondheidscontracten 27
8. Specifieke projecten rond de nieuwe kwetsbare groepen 28
9. De vorming van het personeel 30
10. De Romacel 31
11. Culturele acties 31

III. Tweedelijnsdiensten 32

1. Psychosociale begeleidingsdienst 32
2. Dienst Schuldbemiddeling 33
3. Dienst Huisvesting 34
4. De cel Studenten 35

IV. Back Office 36

1. De administratieve sector 38
2. De sector van de medische zorgverlening 38
3. De sector facturatie 39
4. De sector terugvordering 39
5. De Hotline 40

3. DEPARTEMENT VORMING-TEWERKSTELLING 41

I. Fusie van het departement Vorming en het departement Tewerkstelling 41

II. Acties van sociaal-professionele inschakeling 42

1. Acties op vlak van individuele opvolging 42
2. Acties in voorbereiding op een opleiding voor jongeren van 18-30 jaar 42
3. Acties in voorbereiding op de tewerkstelling 43
4. Acties voor het verbeteren van de procedures 43
5. Acties op vlak van de vorming van personen met een inschakelingsbaan 44

6. Validering van de competenties 44
7. Acties in de strijd tegen de digitale kloof 44
8. Ontwikkeling van concepten, middelen en pedagogische voorzieningen voor de opleidingen 45
9. Acties van communicatie en samenwerking met de departementen en de partners 45
III. Budgettaire impact – E-barema van toepassing op de inschakelingstewerkstelling 45
IV. Samenwerking met Actiris 46
4. DEPARTEMENT SOCIALE ECONOMIE 47
I. Departement Sociale Economie (SE) 47
II. Linnenfabriek 52
1. Op commercieel vlak 52
2. Op productievlak 53
3. Op vlak van de dienstverlening aan de klant 54
4. Op informaticavlak 54
5. Als speler van de sociale economie 55
III. Garage 55
IV. Dream 55
1. Globale taken 55
2. Specifieke doelstellingen 55
3. Verwachte vooruitgang (2020) 56
5. DE HUISVESTING EN BEGELEIDING VAN PERSONEN 57
I. De instellingen voor senioren 59
1. Huis HEIZEL 59
2. Ter Ursulinen 60
3. Residentie Sint-Geertruide 61
4. Home Vesalius 62
5. Residentie De Wilde Rozen 63
II. De instellingen en diensten voor kinderen en jongeren 64
1. Algemeen 64
2. Begeleidingsdienst Intersectie 64
3. SRG Home Juliette Herman 64
III. De Instellingen en diensten voor personen met een handicap 65
1. Activiteit 65
2. Diensten aan de gebruikers, animaties en partnerships 65
3. Personeel en organisatie van het werk 65
4. Werken en infrastructuur 66
IV. Ondersteuning thuiszorg en begeleiding van bejaarden 66
1. Uitbreiden van de samenwerking en het netwerk 66
2. Gezinshulp 66
3. Dienst voor hulp aan en begeleiding van bejaarde personen 66

6. DEPARTEMENT ONROEREND PATRIMONIUM 68
I. De globale doelstellingen 68
II. Het bebouwde patrimonium (Privé) 68
1. De verworvendheden van 2021 68
2. De ambities voor 2022 70
III. Het bebouwde patrimonium (Openbaar) 71
IV. Inschakelingsregie 73
1. De ambities voor 2022 73
V. Het niet-bebouwde vermogen 74
1. De ambities voor 2022 74
7. DEPARTEMENT DER WERKEN 75
I. Projecten in het privé-patrimonium 76
1. Gemeenschappelijk plan Stad-OCMW “850 woningen” 76
2. Gemeenschappelijk plan Stad-OCMW “750 woningen” - Nieuw bewonersplan 76
3. Bouwen van woningen voor een specifieke doelgroep in het kader van het beleid van de Stad 77
4. Andere vastgoedprojecten 77
II. Projecten in het Openbaar patrimonium 78
1. Projecten in de instellingen voor bejaarden en andere verblijfsinstellingen 78
2. Gebouwen van de Algemene Administratie 78
3. Antennes en andere gebouwen gebruikt door het DSA 78
4. Andere gebouwen van het openbaar patrimonium 79
III. Openbaar en privé-patrimonium - aanpassingswerken, onderhoud van de technische installaties 79
1. Aanpassing van de elektrische installaties en de liften van het privé-patrimonium 79
2. Onderhoud van de technische installaties van het patrimonium 79
3. Onderhoud en duurzame renovatie van het patrimonium 79
IV. Coördinatie Energie 80
8. ALGEMEEN SECRETARIAAT 81
I. Cel Studies & Partnerschappen 81
1. Studies 81
2. Zoeken naar fondsen en partnerschappen 81
II. Cel Communicatie 82
III. Cel Evenementen 83
IV. Dienst Archieven– Museum 84
V. Agenda 21 85
1. Voortzetten van de Agenda 21 en werk maken van het Klimaatplan 85
2. Mobiliteit 86
3. Opleidingen duurzame ontwikkeling voor nieuwe werknemers 86
VI. Interne controle 87

9. AANKOOPCENTRALE 88
10. INTERNE DIENST VOOR PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK (IDPW) 91
11. HET DEPARTEMENT HUMAN RESOURCES 94
12. DEPARTEMENT FINANCIËN 97
13. DEPARTEMENT VAN DE ONTVANGSTEN 98
14. DIENST INFORMATICA (DIM) 99
I. Projecten 2022 99
1. Beheer van het Patrimonium 99
2. New Horizon/New Social 99
3. Budgetteringstool 99
4. IPTV voor de bewoners 99
5. Beheer van de Comités en Zittingen 100
6. Digitalisering 100
7. Business Intelligence 100
II. Nieuwe tools 100
1. Telefonie van de centrale administratie 100
2. Multifunctionele printers 100
3. Beheer van de projectenportefeuille 101
4. Busines Process Modeling 101
III. Afschaffen HCL Notes 101
IV. Het bestuur 101

1. INLEIDING

Met ingang van juni 2020 vertaalt de impact van de gezondheidscrisis op de meest kwetsbare gezinnen zich in de statistieken van het OCMW: sinds een jaar is het aantal begunstigden van een financiële steun met 13,6 % gestegen en het aantal leeflonen met 8,1 %. De stijging van het aantal jongeren (18-25) die reeds enkele jaren bezig is, zet zich verder. Ze vertegenwoordigen 39 % van de rechthebbenden.

Terwijl 2021 in het teken stond van sanitaire beperkingen en van de invoering van het telewerken, zeker voor de eerstelijnswerkers, heeft het OCMW verder inspanningen geleverd om de toegankelijkheid van zijn diensten en de doeltreffendheid van zijn procedures te verzekeren. Het speelde hierbij in op de groeiende complexiteit door zijn aanpak op financieel, sociaal en psychosociaal vlak aan de situaties in kwestie aan te passen.

Naast het behoud van de niet-baremieke steun wil het OCMW van de Stad zijn actie verder uitbreiden rekening houdend met het specifieke karakter van bepaalde doelgroepen. Denken we maar aan de eenoudergezinnen die bijzonder kwetsbaar zijn door gestegen huurlasten en energieprijzen. Maar ook aan de jongeren en studenten die stoppen met studeren en die het moeilijk hebben om een studentenjob te vinden.

Het Miriam project dat instaat voor een structurele begeleiding van alleenstaande mama's en hun kinderen werd geconsolideerd en uitgerold naar alle andere sociale antennes.

Via het project "Deal 15-25" en de cel Studenten wordt steun en specifieke begeleiding verstrekt aan jongeren, om hen op deze manier structureel te helpen bij het vinden van een job of het organiseren van hun studietraject.

Jongeren uit kwetsbare milieus, ongeacht of ze minder- of meerderjarig zijn, zijn vaker het slachtoffer geworden van schoolfalen tijdens de gezondheidscrisis. Om hierop in te spelen zal het OCMW werk maken van eigen middelen en initiatieven om de slaagkansen op school te vergroten (studiezalen, residentiële blokperiodes, huiswerkscholen,...) en zal ook samenwerken met erkende operatoren binnen dit domein.

Een ander gevolg van de gezondheidscrisis is de mentale gezondheid van het sociaal kwetsbare publiek en de huiselijke spanningen en zelfs huiselijk geweld dat toeneemt in aantal gevallen en in ernst. Het actieplan dat in 2021 werd opgestart, met betrekking tot de vorming van het eerstelijns personeel, de intervisie, het netwerken en de samenwerkingen met gespecialiseerde actoren zal worden voortgezet en uitgebreid. In 2022 zal een actie worden ontwikkeld op vrijwilligersbasis om situaties van huiselijk geweld beter op te sporen en aan te pakken.

Door de gezondheidscrisis is ook een nieuw publiek aan de oppervlakte gekomen, met name de zelfstandigen. Het aantal vragen voor steun van werknemers met een laag inkomen is ook toegenomen. Het OCMW zal zijn verworven expertise ontwikkelen om deze situaties en doelgroepen adequaat bij te staan.

Algemeen kan worden gesteld dat, door de gestegen energieprijzen vooral, de risico's op energiearmoede en schuldenoverlast in stijgende lijn gaan. Zonder afbreuk te doen aan zijn begeleiding van personen in moeilijkheden zal het OCMW ook werk maken van sensibilisering en samenwerkingen om deze situaties die kunnen leiden tot een gevoelige en blijvende verarming voortijdig op te sporen en te voorkomen.

Terwijl de huurmarkt een constante stijging kent, spreekt het voor zich dat de huisvesting een van de belangrijkste oorzaken is van de destabilisatie van gezinnen. Opnieuw een woning vinden na een opzegging of een problematische periode is tegenwoordig zeer moeilijk geworden. Het OCMW beschikt over een ruime waaier aan instrumenten om hierop in te spelen (transitwoningen, overeenkomsten met de OVM's, wooneducatie,...) maar gezien het geringe aantal aangepaste en betaalbare woningen en gezien het hoge aantal slecht gehuisveste gezinnen, volstaan deze instrumenten niet altijd. Momenteel wordt stilgestaan bij de positionering van het OCMW ten overstaan van deze problematiek. Op het vlak van de preventie van daklozen, ontwikkelt de directie van Sociale actie twee projecten van sociale hotels, voor eenoudergezinnen en voor jongeren, die in 2022 zullen worden geëvalueerd. In deze context en met de steun van zijn "Roma cel" wil het OCMW zijn actie uitbreiden ten aanzien van de daklozen of slechte gehuisveste personen.

Ervan uitgaand dat het afstemmen van de actie van het OCMW en de actie gevoerd door de andere lokale actoren, groepen en verenigingen essentieel is om de doeltreffendheid te verzekeren van de sociale rechten, zullen de inspanningen geleverd in 2021 met het oog op het ondersteunen en stimuleren van de sociale coördinatie worden voortgezet. De invoering van lokale welzijns- en gezondheidscontracten en de integratie van de coördinaties in de duurzame wijkcontracten zijn belangrijke hulpmiddelen om situaties van sociale kwetsbaarheid op te sporen en bijgevolg ook een essentiële manier om de non take-up van sociale rechten te voorkomen.

In 2021 heeft het OCMW maatregelen getroffen om zijn vormingsaanbod en zijn tewerkstellingsprocedures beter te integreren. Naast de sociale steun en begeleiding van personen, vormt de sociaal-professionele inschakeling van rechthebbenden een fundamentele prioriteit van de actie van het OCMW. De fusie tussen het departement Tewerkstelling en de dienst Vorming is aan de gang. Deze fusie zal de samenhang van de inschakelingsparcours en de afstemming van de vorming op de tewerkstelling bevorderen. De nadruk zal komen te liggen op het verwerven van competenties en ervaringen om zo de toegang tot werk voor rechthebbenden te vergemakkelijken, met aandacht voor hun verwachtingen en projecten. De regionale hervorming van de inschakelingsbetrekkingen met nadruk op de vorming en die, aangezien de kost ten laste is van de lokale overheden, het aantal functies zou kunnen verminderen en een extra last zou kunnen genereren voor de partners. Maar anderzijds is dit ook een mogelijkheid om via vormingen het parcours van de rechthebbenden te verbeteren. Er zal bijzondere aandacht worden geschonken aan de basiscompetenties op taalvlak.
Het OCMW van de Stad heeft vele projecten van sociale economie ontwikkeld en biedt hiermee diensten aan de gemeenschap aan, maar ook vooruitzichten op vlak van de sociaal-professionele inschakeling voor zijn publiek. Deze projecten worden voortgezet en uitgebreid met nieuwe initiatieven, met name op vlak van groentekweek, recyclage en diensten aan personen. In 2022 worden middelen vrijgemaakt voor een

coördinatie en een globale ontwikkelingsstrategie om deze projecten uit te bouwen, zowel op kwalitatief als kwantitatief niveau.

Het personeel van onze vijf rust- en verzorgingstehuizen evenals het directieteam die erg werden getroffen door de COVID-19 crisis, hebben vele lessen getrokken uit deze beproeving, zowel op vlak van hun organisatie, hun logistiek als hun beroepspraktijk. De concrete vertaling van deze lessen zal in 2022 worden voortgezet. De vele culturele en sociale projecten die het welzijn van de bewoner bevorderen en die eigen zijn aan de RVT van ons OCMW werden opnieuw opgestart. Er zullen bijkomende initiatieven worden genomen om hun deelnemingspercentage, dat er door de gezondheidscrisis op achteruit is gegaan, te bevorderen.

In het kader van zijn seniorenbeleid zal het OCMW actief deelnemen aan het Bejaardenplan dat wordt gecoördineerd door de Buurthuizen. De laatste hand wordt ook gelegd aan de fusie van de twee diensten voor thuiszorg van de stad en van het OCMW, om er één dienst van te maken gericht op een lokaal aanbod.

Ondanks de gevolgen van de lange gezondheidscrisis voor de bouwsector, zal het OCMW verdergaan met zijn plan voor het creëren van 750 nieuwe woningen met bijzondere aandacht voor aangepaste woningen voor een specifieke doelgroep (PBM, transitwoningen, studenten, eenoudergezinnen). Er zal ook concreet werk worden gemaakt van een aantal projecten in het kader van de wijkcontracten en het stadsbeleid, met het oog op het creëren van transitwoningen voor grote gezinnen.

Met zijn patrimonium van meer dan 2000 woningen wil het OCMW van de Stad over krachtige beheerstools beschikken om het financieel evenwicht te bewaren en de dienstverlening aan de huurders te verbeteren. Naast het vernieuwen van zijn beheersoftware zullen ook de procedures en desgevallend de organisatie worden aangepast met het oog op een grotere controle en reactiviteit inzake technische interventies bij huurders. Ook de planning van onderhouds- en renovatiewerken die nodig zijn in verouderde gebouwen of door een ontoereikende energieprestatie, moet beter worden voorbereid. Hiertoe zal de technische Regie worden uitgebreid en zal de interventie van de verschillende diensten beter worden gecoördineerd.

Wat betreft het openbaar patrimonium zal in 2022 werk worden gemaakt van een kadaster en een studie van de noden van de verschillende departementen/diensten om hun ontwikkeling en de evolutie van hun locatie beter te programmeren.

Met Agenda 21, de voorrang die wordt gegeven aan de duurzame ontwikkeling in het beleidsplan en het beleid van rationeel energiegebruik in zijn onroerend patrimonium, integreert het OCMW op transversale wijze zijn ecologisch engagement. Dit vertaalt zich zowel in de keuzes van sociale economie als in de renovatie- of bouwnormen. In 2022 worden deze verschillende initiatieven opnieuw ingedeeld en uitgebreid in het kader van de goedkeuring van een Klimaatplan dat afgestemd wordt op het plan ontwikkeld door de stad Brussel.
Het beleidsplan van het OCMW zoals dat door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn werd opgemaakt en de dynamiek van herstructurering die werd vooropgesteld, worden voortgezet. Het betreft twee fundamentele pijlers om de concrete acties van het OCMW-beleid te voeden en te vertalen. Er wordt voorrang gegeven aan de controle, modernisering en digitalisering van de interne procedures, met het oog op een

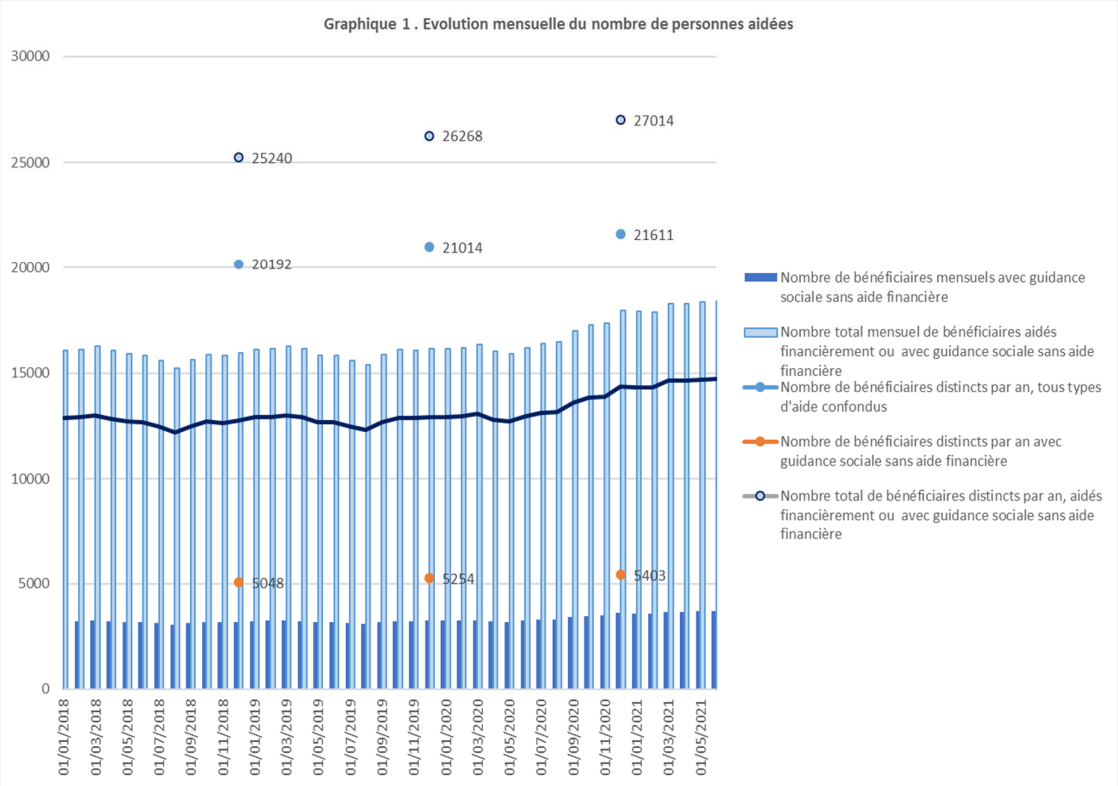
administratieve vereenvoudiging, toegankelijkheid en doeltreffendheid van de diensten voor de gebruiker.

Binnen de onzekere context van de COVID19-pandemie en de diepgaande en langdurige impact ervan voor de meest kwetsbaren, bestaat de eerste uitdaging van het OCMW erin om een hoog kwaliteitsniveau te garanderen van de dienstverlening, zowel in termen van toegankelijkheid als op vlak van steun aan de personen die dit vragen. Het programma voor 2022 wil de vele reeds goed omschreven sociale uitdagingen aangaan: de verarming van eenoudergezinnen, de moeilijke inschakeling van jongeren, de preventie van nieuwe armoede, de problematiek van de slechte huisvesting... Dit programma steunt op de expertise van onze teams die dag in dag uit de actie van het OCMW vormgeven en zou hen moeten ondersteunen bij het vervullen van hun opdrachten met een tweeledige ambitie: de armsten de weg naar hun sociale rechten tonen, de gezinnen in moeilijkheden bijstaan, oplossingen aanreiken en de emancipatie stimuleren van de Brusselaars die in armoede leven.

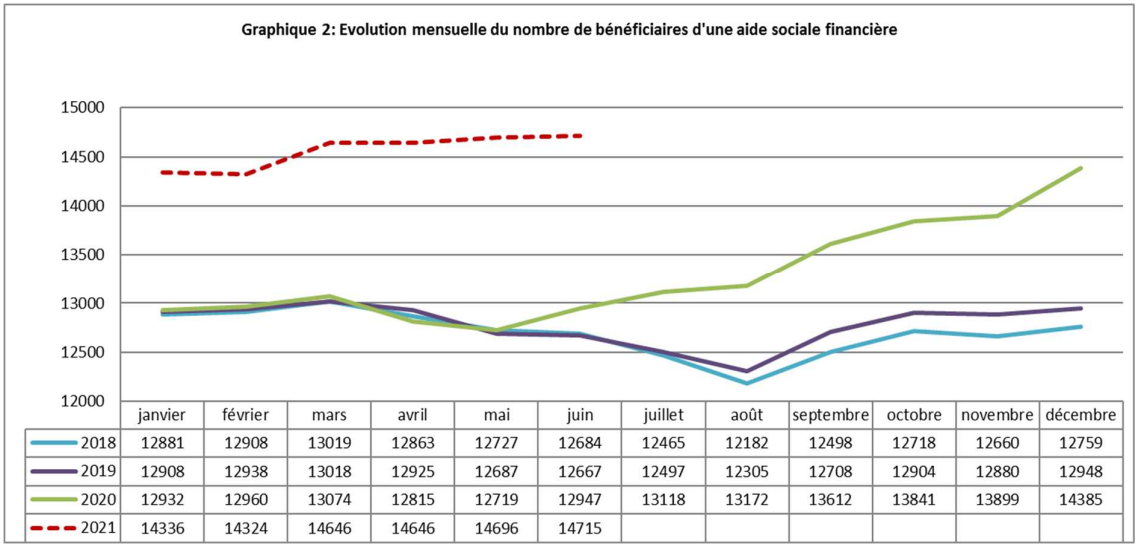
2. DEPARTEMENT SOCIALE ACTIE (DSA)

I. Evolutie van de bijstand verleend in 2020 en tijdens het 1ste semester van 2021

1. Algemene evolutie van de aanvragen tot steun



De afgelopen twintig jaar heeft het OCMW van de Stad Brussel het aantal begunstigden van uitkering meer dan zien verdubbelen. Aan het einde van 2020 werd de kaap van de 27.000 begunstigden, ongeacht de aard van de steun, overschreden. Er werd weliswaar een daling vastgesteld tussen 2011 en 2014 of tussen 2016 en 2018 maar de algemene tendens blijft toch een stijging. De stijging bedroeg 4,07 % in 2019 en bleef beperkt tot 2,84 % in 2020 als gevolg van de maanden van lockdown, maar de afgelopen 12 maanden (van juli 2020 tot juni 2021) maakte de stijging een inhaalbeweging met een percentage tot 14% met op de achtergrond de Covid-19 crisis.



	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
2018	12881	12908	13019	12863	12727	12684	12465	12182	12498	12718	12660	12759
2019	12908	12938	13018	12925	12687	12667	12497	12305	12708	12904	12880	12948
2020	12932	12960	13074	12815	12719	12947	13118	13172	13612	13841	13899	14385
2021	14336	14324	14646	14646	14696	14715						

Het is interessant om de maandelijkse gegevens te bestuderen met een jaar tussen. Dat stelt ons in staat om vast te stellen dat de eerste maanden van 2020, die gekenmerkt worden door de federale lockdownmaatregelen, de tendens volgden van 2019 en van 2018. Op vlak van financiële sociale steun wordt de impact van de crisis zichtbaar vanaf de maand juni, dat is de maand waarin de lockdownmaatregelen werden opgeheven. Voorts zien we dat de daling die we normaalgesproken vaststellen tijdens de zomerperiode, volledig verdwijnt in 2020. De stijgende tendens zet zich voort, ondanks de nieuwe lockdownmaatregelen - zij het dan beperkt - die ingevoerd worden vanaf oktober.
De financiële sociale steun kende duidelijk een toename in 2020, net zoals ook in het eerste semester van 2021, met variabele bijdragen.

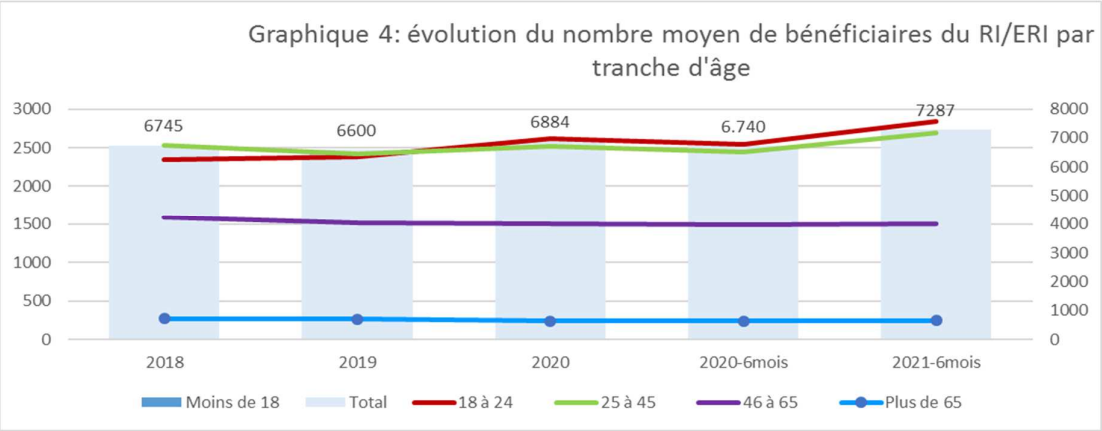
Inzake de financiële sociale steun, kwamen we in 2020 tot de volgende vaststellingen:

- ✓ Een stijging van het aantal studenten onder de LL/LLE-begunstigden.
- ✓ Een stijging van de financiële sociale steun met de invoering van subsidies specifiek bestemd voor de gezinnen die getroffen zijn door de Covid-19 pandemie.
- ✓ Een tijdelijke daling van de prestaties binnen de zorgverlening.

Het 1ste semester van 2021 wordt gekenmerkt door:

- ✓ Een aanzienlijke stijging van het aantal LL/LLE-begunstigden.
- ✓ Het aantal studenten onder deze begunstigden kende een nog grotere stijging: +18,02% ten opzichte van het eerste semester van 2020.
- ✓ Het behoud van de niet-baremieke financiële steun, ondanks de stopzetting van de specifieke Covid-subsidies.
- ✓ Een hervatting van de stijging van de zorgprestaties en van het aantal gedekte personen.

Inzake de toekenning van het leefloon of het leefloonequivalent[1], zet de stijgende tendens sinds 2019 zich voort in 2020.



Inzake het LL/LLE kunnen we de volgende zaken opmerken:

- ✓ Tussen 2020 en 2021 registreren we een gemiddeld groeipercentage van 4%.
- ✓ De groei zet zich verder in het eerste semester van 2021. We stellen een gemiddelde groei vast van 8,1 % tussen het eerste semester van 2021 en het eerste semester van 2020.
- ✓ De verjonging van de bevolking zet zich door: de stijging van het aantal 18-24 jarigen dat het aantal 25-44 jarigen oversteeg vanaf september 2019, zet zich voort. In 2021 vertegenwoordigen de 18-24 jarigen ongeveer 39% van de totale bevolking, tegenover 35% in 2018. Het aandeel 25-44 jarigen is gestabiliseerd op 37%.
- ✓ De afname van het aantal LL/LLE-begunstigden in de zomerperiode blijft merkbaar in 2020, hetzij in mindere mate. Bij wijze van vergelijking: tussen juni en augustus 2019 stelden we een daling vast van -6% terwijl dat tussen juni en augustus 2020 1,3 % bedroeg. Dit wordt verklaard door een veel kleiner aanbod van studentenjobs.
- ✓ In maart 2020 doorbreekt de categorie 25-44 jarigen de dalende tendens aangevat in 2019.
- ✓ In de eerste 6 maanden van 2021 vertegenwoordigden de vrouwelijke begunstigden van een LL/LLE 51% van de LL/LLE-begunstigden.

De begunstigden van een LL/LLE in 2020 worden gekenmerkt door:

- ✓ Een stijging van het aantal studenten onder de LL/LLE-begunstigden.
- ✓ Een daling van het aantal LL/LLE-begunstigden als gevolg van een verblijfsregularisatie.
- ✓ Een daling van het aantal erkende vluchtelingen.
- ✓ Een daling van de begunstigden van een subsidiaire bescherming.
- ✓ Een stijgende tendens onder de inwoners van een land van de Europese Unie.

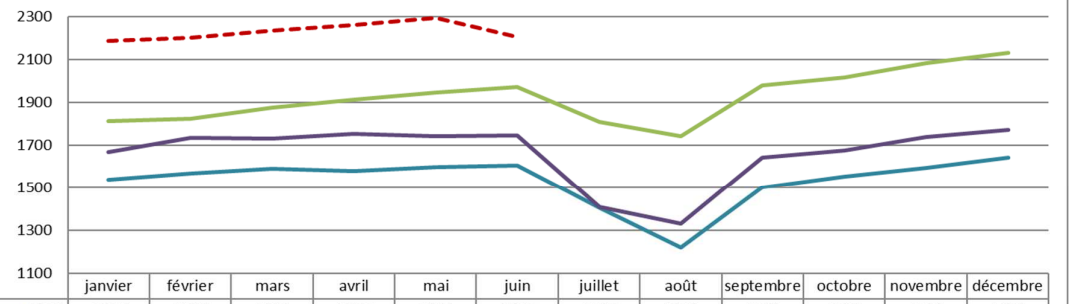
[1] Leefloon of leefloonequivalent. De tewerkstellingen en de installatiepremies worden niet meegerekend.

- ✓ Een dalende tendens van het aantal daklozen als gevolg van de verhuizing van bepaalde opvangcentra buiten het grondgebied van de Stad.

Een stijging van het aantal studenten onder de LL/LLE-begunstigden

In 2020 blijft het aantal studenten toenemen. Tussen 2018 en 2019 nam het maandelijks gemiddelde studenten toe met 8,41 %. Tussen 2019 en 2020 bedraagt deze stijging 15,89%. Dit verschil wijst enerzijds op een continue toename van het aantal studenten dat door het OCMW wordt geholpen en anderzijds op een effect van de Covid-19 crisis. De stijging zet zich verder tijdens het eerste semester van 2021, met een groei van 18% ten opzichte van het eerste semester van 2020.

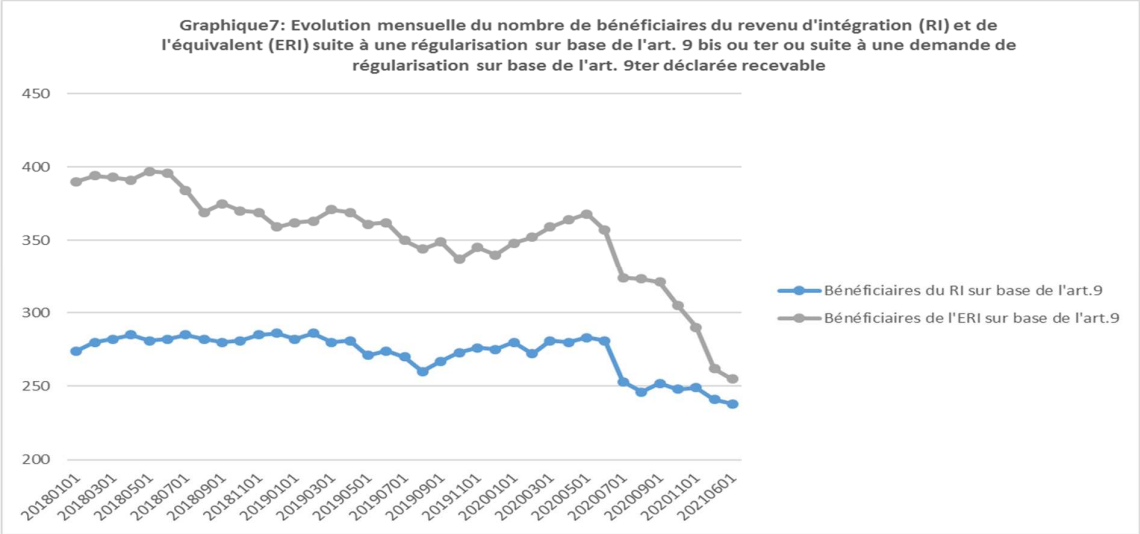
Graphique 6: Evolution mensuelle du nombre d'étudiants bénéficiaires du RI/ERI



	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
2018	1538	1568	1590	1577	1599	1605	1406	1219	1502	1553	1593	1640
2019	1667	1733	1732	1753	1741	1746	1409	1330	1642	1676	1738	1770
2020	1811	1823	1874	1913	1944	1973	1809	1743	1981	2015	2082	2132
2021	2186	2201	2234	2261	2293	2206						

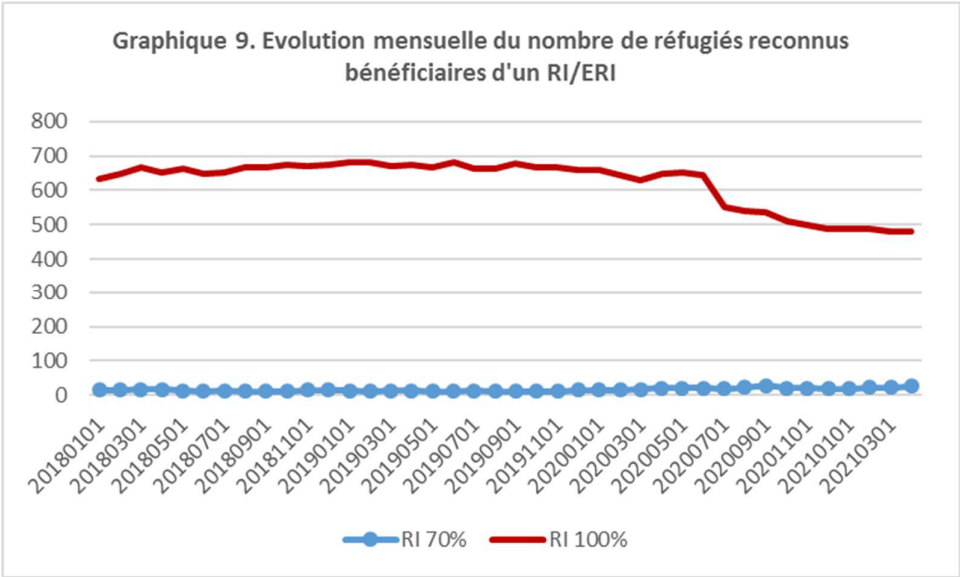
De observatie met een jaar tussen bevestigt de continue stijging van het aantal studenten onder de LL/LLE-begunstigden en herneemt ook de vaststelling die werd gedaan inzake financiële steun en het LL/LLE tijdens de zomerperioden. De maandelijkse daling van het aantal studenten met een LL/LLE die jaarlijks wordt vastgesteld, is maar de helft zoveel in 2020: -12% in 2020 tegenover -24% in 2019.
Het aandeel studenten onder de geholpen jongeren (18-24 jaar) blijft toenemen, en stijgt van 58% in 2018 tot 62% in 2019 en 65% in 2020.

Een daling van het aantal LL/LLE-begunstigden als gevolg van een regularisatie



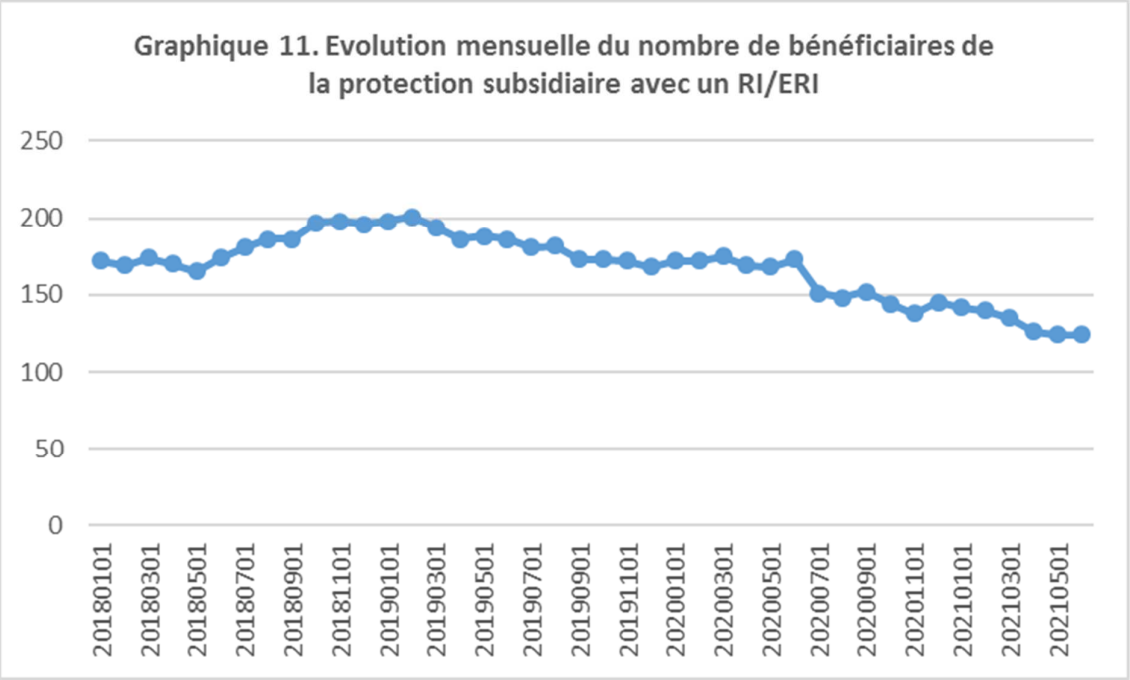
In 2020 vertegenwoordigen de LL/LLE-begunstigden als gevolg van een regularisatie 8,7% van alle LL/LLE-begunstigden, tegenover 9,6 % in 2019. De dalende tendens vastgesteld tussen 2017 en 2018 zet zich voort in 2019 en 2020 alsook in het eerste semester van 2021.
Het spreekt voor zich dat de gezondheidscrisis de internationale mobiliteit en de intercontinentale mobiliteit sterk heeft verminderd, wat ook gevolgen had voor het aantal aanvragen in het kader van een regularisatie.
Diezelfde tendens stellen we vast bij de begunstigden van een internationale bescherming (asiel en subsidiaire bescherming).

Een daling van het aantal vluchtelingen onder de LL/LLE-begunstigden



In 2020 vertegenwoordigen de erkende vluchtelingen 8,75% van alle LL/LLE-begunstigden tegenover 10% in 2019. In 2020 stellen we een daling met 12% vast van het aantal vluchtelingen met een LL/LLE ten opzichte van 2019. Deze dalende tendens zet zich verder in het eerste semester van 2021.
Het aantal personen dat een eerste aanvraag voor internationale bescherming indiende in België in 2020 daalde met 45% ten opzichte van 2019. Het totaal aantal aanvragen voor internationale bescherming (1ste aanvraag of meerdere aanvragen) daalde met 60% ten opzichte van 2019[2].

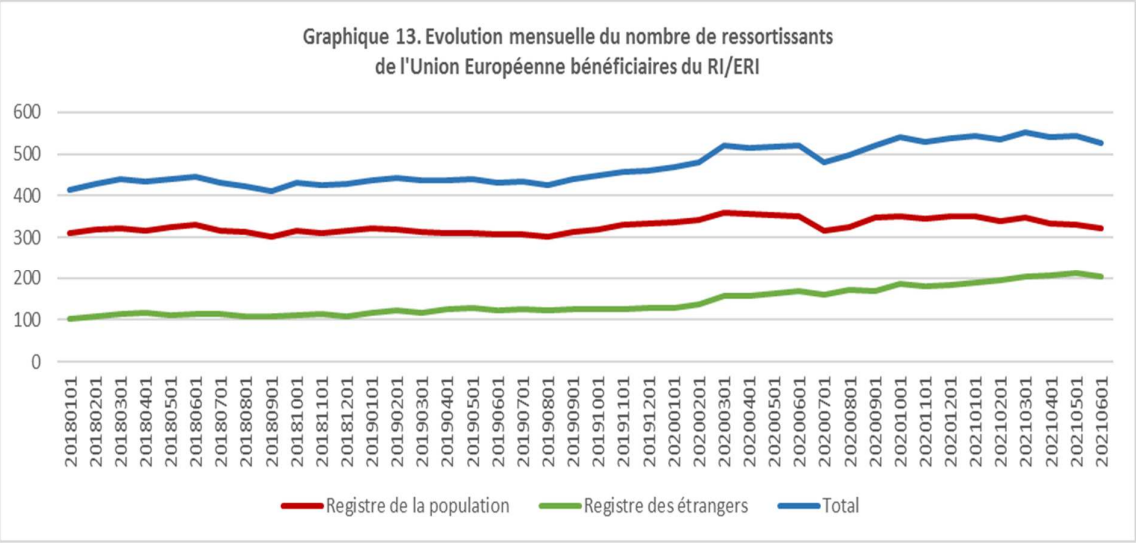
Een daling van het aantal begunstigden van een subsidiaire bescherming onder de LL/LLE-begunstigden



Naar aanleiding van een verandering in de wetgeving hebben de begunstigden van een **subsidiaire bescherming** die vroeger een equivalent leefloon ontvingen voortaan recht op een leefloon (inwerkingtreding op 1/12/2016).
In 2020 vertegenwoordigen de erkende vluchtelingen 2,3% van alle LL/LLE-begunstigden tegenover 2,79% in 2019.
In 2020 stellen we een daling met 14% vast van het aantal vluchtelingen met een LL/LLE ten opzichte van 2019. Deze dalende tendens zet zich verder in het eerste semester van 2021.

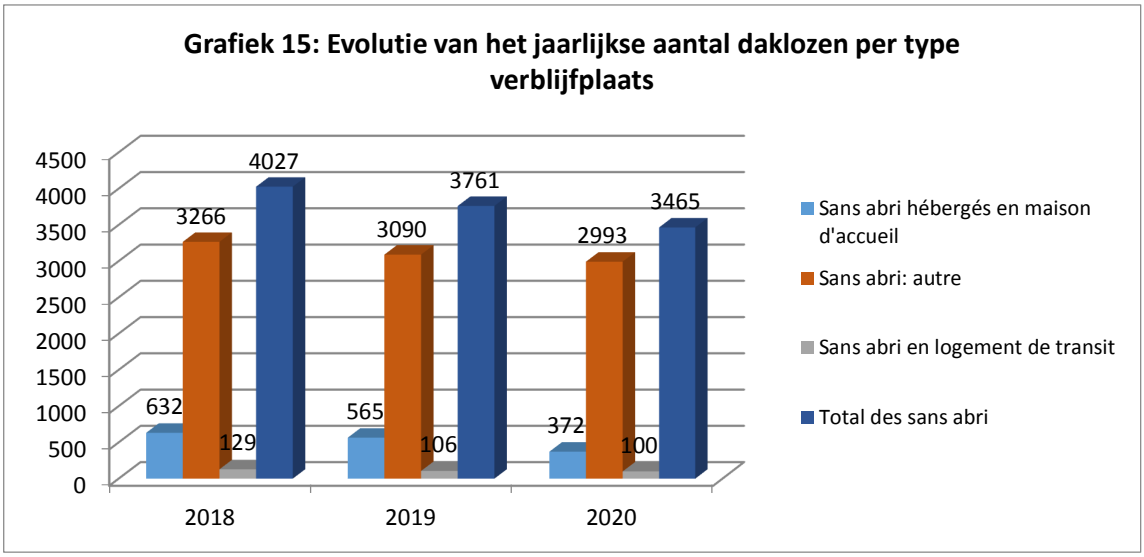
[2] Bron: nationale statistieken van de FOD Binnenlandse zaken – Dienst Vreemdelingenzaken.

Een stijging van het aantal inwoners van de EU onder de LL/LLE begunstigden



In 2020 vertegenwoordigen de **inwoners van de Europese Unie 7,4%** van alle LL/LLE-begunstigden tegenover **6,68%** in 2019. De sterkst vertegenwoordigde landen zijn: Roemenië (284), Spanje (238), Polen en Frankrijk (193), Bulgarije (164), Italië (112).
Onder de LL/LLE-begunstigden noteren we in 2020 een stijging van het aantal inwoners van landen van de EU met 16% ten opzichte van 2019. Deze stijgende tendens zet zich verder in het eerste semester van 2021.

Een daling van het aantal daklozen



Nadat we tussen 2014 en 2015 een stabilisatie vaststelden van het aantal daklozen geholpen door het OCMW van Brussel, merken we sinds 2016 opnieuw een stijging op met 45%.

Tussen 2018 en 2019 kondigde er zich een dalende tendens aan met:

- ✓ Een daling van het aantal verblijven in onze transitwoningen (-18%). Deze daling was deels te wijten aan het feit dat er geen zomervoorzieningen waren in het gebouw in de Koningstraat;
- ✓ Een daling van het aantal begunstigden dat in een opvangtehuis verblijft (- 10 %).
- ✓ Een daling met 5% van de andere categorieën (referentieadressen en personen die op straat leven). Er dient te worden opgemerkt dat het beheer van de referentieadressen aanzienlijk is verbeterd, met name door een beter beheer van de terugtrekkingen wanneer deze vorm van sociale bijstand niet langer nodig is.

Tussen 2019 en 2020 heeft de dalende tendens zich voortgezet met een daling van het aantal daklozen met 8%. Deze daling wordt gekenmerkt door:

- ✓ Een lichte daling van het aantal verblijven in een transitwoning (- 6 eenheden).
- ✓ Een daling met 35% van het aantal LL/LLE-begunstigden dat in een opvangtehuis verblijft. Deze sterke daling wordt deels verklaard door de geringe rotatie van het publiek dat in een opvangtehuis verblijft als gevolg van de gezondheidscrisis.
- ✓ Een daling met 3% van het aantal personen ondergebracht in de categorie “anderen”.

Deze personen verblijven in opvangtehuizen, leven op straat eventueel afgewisseld met perioden van opvang bij kennissen, wonen tijdelijk in een transitwoning,...
Het feit dat er steeds meer vrouwelijke daklozen zijn, blijft een aandachtspunt. Het aantal dakloze vrouwen op het Brussels grondgebied wordt op 20% geraamd. Ze vertegenwoordigen 42% van de personen die in een transitwoning verblijven, 32% van de personen in een opvangtehuis en 18% van de personen die op straat leven en/of ingeschreven staan op een referentieadres (categorie “ander”).
Uit de telling die is gebeurd met dank aan Bruss’Help in het volledige gewest, blijkt nochtans een duidelijke stijging van het aantal slecht gehuisveste of op straat levende personen tussen 2018 en 2020. In het Brusselse Gewest gaat het over een stijging van 4.160 tot 5.313 personen. Uit diezelfde telling blijkt ook dat de daklozen zich verplaatsen van het echte centrum naar minder centraal gelegen wijken en gemeenten. Het is dus een verschijnsel dat het volledige grondgebied van de Stad betreft.

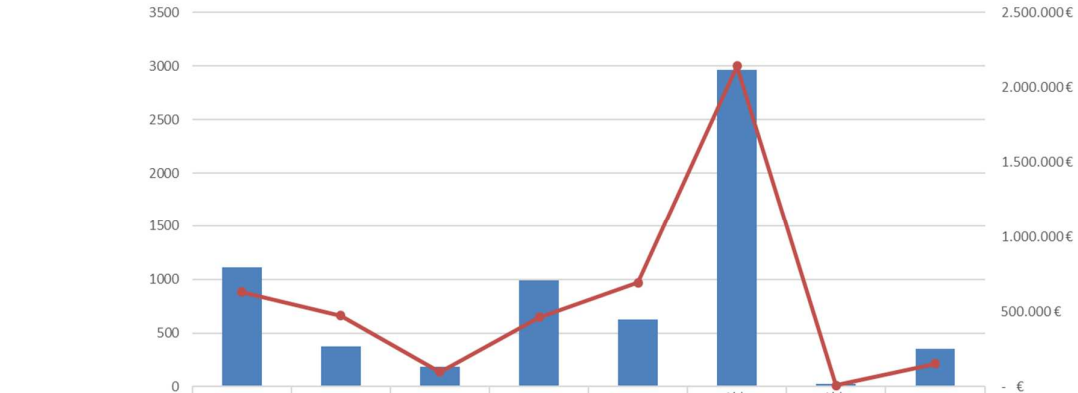
1.1. De evolutie van de niet-baremieke bijstand (= bijstand als aanvulling bij het leefloon of bij de steun gelijkgesteld aan het leefloon alsook als aanvulling bij persoonlijk inkomen)

Een specifieke subsidie om de sociale actie te ondersteunen en de risico's in het licht van de Covid-19 crisis te voorkomen

In 2020 werd een federale subsidie van 4.453.449€ toegekend aan het OCMW van Brussel (KB 13/05/2020 gewijzigd op 03/07/2020 houdende urgentiemaatregelen inzake de doelgroepen van de OCMW's). Dat bedrag was bestemd voor het dekken van sociale, materiële, medische of psychologische noden van Brusselaars die rechtstreeks of onrechtstreeks inkomstenverlies leden als gevolg van de crisis. De steun werd onderverdeeld in 8 categorieën: huisvesting, energie, digitale steun, psychosociale steun, steun op vlak van gezondheid, steun bij het betalen van rekeningen, steun voor primaire behoeften en steun in het kader van de strijd tegen kinderarmoede.

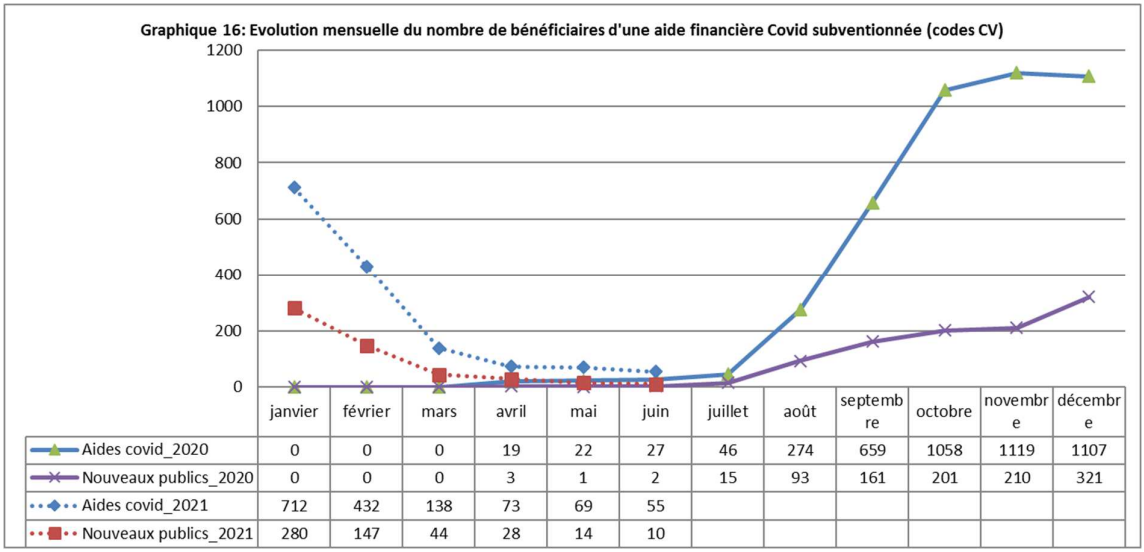
Parallel met deze subsidie kende de GGC een subsidie toe aan de OCMW's in datzelfde kader, waarvan 771.941€ bestemd voor de financiering van de aanvullende steun onder te verdelen volgens diezelfde 8 categorieën.
Dankzij dit aanvullende bedrag kon in 2021 verder steun worden verleend aan de Brusselaars die getroffen waren door de gezondheidscrisis.
Op 29/06/2021 kregen 4.536 personen in het kader hiervan een aanvullende steun. Dit betekende een uitgave van 4.569.219 €.

Graphique 17: Répartition du nombre de bénéficiaires d'une aide "covid-19" subventionnée, des dépenses effectuées de 2020 et 2021, par type d'aide.



	Aide autres besoins Covid	Aide dettes Covid	Aide énergie Covid	Aide enfants Covid	Aide logement Covid	Aide numérique Covid	Aide psychosociale Covid	Aide santé Covid
Nombre de bénéficiaires	1111	376	187	990	628	2963	25	349
Dépenses	631.102 €	471.913 €	97.825 €	460.871 €	692.564 €	2.143.683 €	7.902 €	153.360 €

Vooral de steun voor digitale doeleinden werd het meest gevraagd. Deze steun bedraagt zowat de helft van de aangewende uitgaven (45 %).



	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
Aides covid_2020	0	0	0	19	22	27	46	274	659	1058	1119	1107
Nouveaux publics_2020	0	0	0	3	1	2	15	93	161	201	210	321
Aides covid_2021	712	432	138	73	69	55						
Nouveaux publics_2021	280	147	44	28	14	10						

In de periode van januari tot mei 2021 tellen we onder de begunstigden van een Covid-steun 36% nieuwe begunstigden.

Nog steeds in het kader van de Covid-19 crisis werd materiële steun verleend in 2020. 1.520 gezinnen met kinderen ten laste kregen voedselhulp ten bedrage van 35 euro (koninklijk besluit van 31/03/2020). Voorts ontvingen 2.881 personen die illegaal in ons land verblijven en 378 sekswerkers/werksters een of meerdere voedselcheques ter waarde van 45 of 50 euro.
Er werd een aanvullend budget toegekend aan het OCMW van Brussel ten belope van 75.685,00€ (KB 04/07/2021). Dit budget zal worden besteed aan nieuwe voedselcheques die nog voor eind 2021 zullen worden uitgedeeld.

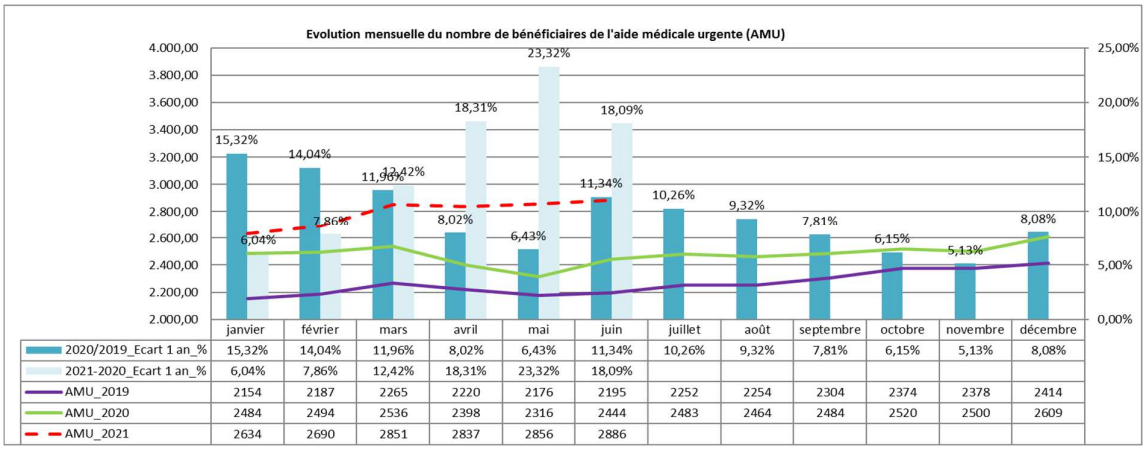
Tot slot ontvangen LL/LLE-begunstigden sinds 01/07/2020 een Covid-premie van 50 euro per maand om hun budget dat onder druk staat door de lockdownmaatregelen wat in evenwicht te brengen.

Evolutie van de facturering van de medische zorg

Het aantal begunstigden van een financiële sociale steun is dan wel gestegen in 2020 en ook het aantal begunstigden van verwante rechten zoals een gezondheidskaart volgde diezelfde tendens, maar toch daalde de vraag naar medische zorgverlening als gevolg van de twee lockdowns en het uitstellen van niet-dringende medische zorg.
We stellen vast dat de maanden januari en februari 2020 globaal genomen in lijn zijn met de tendens geobserveerd in 2019 en dat er zich dan een stijgende tendens leek af te tekenen. Vanaf maart 2020 kende het aantal begunstigden van zorgprestaties evenwel een daling van 7%, gevolgd door een daling met 37% in de maand april (met één jaar tussen). Vanaf de maand juni leek de evolutie zich te normaliseren. In augustus 2020 was het aantal begunstigden van zorgprestaties weer normaal. In september tekent er zich opnieuw een daling af, als gevolg van de tweede lockdown, maar die blijft toch hangen op -5 tot -10 %.
Globaal genomen kent het aantal begunstigden van een gezondheidskaart dezelfde stijging als de stijging van de financiële sociale steun en het aantal begunstigden van

een LL/LLE. De vastgestelde dalingen van de uitgaven zijn gerelateerd aan de conjunctuur.
We noteren ook, zij het in mindere mate, een kostenoverdracht in de loop van 2020 omdat de medische kosten worden vergoed in het kader van een Covid-subsidie. In 2020 hebben 266 personen in dit kader meer specifieke medische zorgen gekregen, goed voor een totaal van 106.260 euro.

Dringende Medische Hulp: Jaarlijkse evolutie van het aantal begunstigden van terugbetalingsattesten



	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
2020/2019_Ecart 1 an_%	15,32%	14,04%	11,96%	8,02%	6,43%	11,34%	10,26%	9,32%	7,81%	6,15%	5,13%	8,08%
2021-2020_Ecart 1 an_%	6,04%	7,86%	12,42%	18,31%	23,32%	18,09%						
AMU_2019	2154	2187	2265	2220	2176	2195	2252	2254	2304	2374	2378	2414
AMU_2020	2484	2494	2536	2398	2316	2444	2483	2464	2484	2520	2500	2609
AMU_2021	2634	2690	2851	2837	2856	2886						

De curve van de dringende medische hulp zet de groei die reeds enkele jaren wordt vastgesteld verder. Het is vooral de eerste lockdown die een daling teweeg heeft gebracht van de zorgprestaties bij begunstigden van DMH. We stellen daarnaast ook een stijging vast in januari 2020 van het aantal begunstigden van DMH, ten opzichte van januari 2019. Deze stijging neemt vervolgens af en eind 2020 bedraagt het aantal begunstigden van DMH ongeveer evenveel als in december 2019. De gegevens van het eerste semester van 2021 geven een voortgezette stijging aan van het aantal begunstigden van DMH.

II. De Sociale eerstelijnshulp

1. Het onthaal van het publiek

In **2022 blijft het onthaal in de sociale antennes** een prioritair werkpunt. Het blijvend verbeteren van de opvang van kwetsbare doelgroepen en het versterken van de bevoegdheden van de ambtenaren blijven de doelstellingen die worden vooropgesteld.

Elke antenne beschikt over 2 ambtenaren voor onthaal, een vaste ambtenaar en een ambtenaar in het kader van een "contract artikel 60 § 7" die werd opgeleid in het kader van de wet Tobback, waardoor hij een aangepaste aanpak beheerst inzake het onthaal van de bezoekers.

Het team van 4 "vliegende" sociale werkers dat in 2016 werd samengesteld en moet toelaten om afwezige sociale werkers sneller te vervangen en zo de stabiele werking van de teams ter plaatse te optimaliseren, bleef behouden.

Wat de i**nfrastructuur van de sociale antennes** betreft, wordt de verdere inrichting voorzien van de werkruimten voor het creëren van extra werkposten en het aldus optimaliseren van de beschikbare plaatsen en het verbeteren van de werkomgeving van de sociale werkers.

Zo willen wij een grotere nabijheid bij **de bewoners van het noorden van Laken,** en willen we de antennes van Laken ontlasten. Hun lokalen zijn niet langer toereikend om werknemers in onder te brengen en activiteiten te organiseren. De vier antennes van Laken (Bollen, Moorslede, Stefania 1 en Stefania 2) bevinden zich in het zuiden van de wijk. Het OCMW zal een van zijn antennes (Stefania 2) naar het noorden van Laken verhuizen.

We hopen ook een gunstige oplossing te hebben gevonden voor de bewoners van **Haren** (project 3.3[3]). Op dit moment moeten de bewoners zich begeven naar de antenne Noord-Oost in de Europese wijk. Gezien de demografische evolutie van Haren en de ontwikkelingsvooruitzichten van het grondgebied, is deze oplossing niet langer optimaal. De oprichting van een nieuwe antenne, de samenwerking met de Buurthuizen of de opening van een sociaal bureau zijn allemaal pistes die moeten worden onderzocht om ervoor te zorgen dat het dienstenaanbod in Haren opnieuw operationeel is vanaf 2023.

Tot slot zal **het centrale onthaal in de Hoogstraat** opnieuw worden ingericht en gemoderniseerd om beter te beantwoorden aan de verwachtingen van de eerstelijnswerkers en de rechthebbenden.

De **begeleiding van personen zonder vaste woonplaats** wordt verder opgevolgd door de maatschappelijk werkers van de sociale antennes. Het betreft een verdeling van de dossiers van personen zonder vaste woonplaats tussen de maatschappelijke werkers van elke sociale antenne om aldus enerzijds tot een betere verdeling te komen tussen alle sociale antennes en anderzijds het contact te verbeteren met de antenne en de sociale werker die het dossier opvolgt van deze bijzonder kwetsbare personen.

Het **omgaan met situaties van agressie** blijft een bijzonder aandachtspunt gezien alle diensten die in contact komen met het OCMW-publiek er regelmatig mee worden geconfronteerd. De genomen initiatieven zullen worden verder gezet, zoals het omkaderingsgesprek met de antenneverantwoordelijke en steuntrekkenden die betrokken waren bij een incident, evenals het beheer van de permanentie op afspraak.

De Cel voor Agressiepreventie (CAP), die is samengesteld uit 4 ambtenaren-opvoeders en een coördinator die instaat voor de supervisie, zet zijn belangrijke rol in dit kader voort: interventie bij conflict- of crisissituaties, de preventie van agressief gedrag binnen de sociale diensten, individuele opvolging en educatieve begeleiding van de gebruiker, post-incidentele individuele en collectieve debriefings naar de betreffende professionals toe. Het belangrijkste doel van het team bestaat erin de dialoog opnieuw aan te knopen met de gebruiker die agressief of gewelddadig gedrag

[3] Onze aanwezigheid in Haren versterken.

vertoont, de redenen van dit gedrag te begrijpen en hem op die manier de kans te bieden om het contact met zijn maatschappelijk assistent(e) te herstellen.

In de komende jaren lijkt het nodig om verder te blijven investeren in de preventie binnen de antenne, om een interventie te garanderen in crisissituaties, om een gevarieerd opleidingsaanbod aan te bieden aan de nieuw aangeworven ambtenaren en om modules van intervisie en continue opleiding te voorzien inzake het beheer en de preventie van agressie voor de reeds aangeworven ambtenaren. Er is reeds een opleidingscyclus aan de gang, die zal worden verdergezet in 2022 met bijzondere aandacht voor de nieuwe personeelsleden in het kader van hun opleiding.

We wensen de samenwerking met het Brusselse netwerk van ambulante psychiatrische hulpverlening verder te zetten en te versterken om de samenwerking op dat niveau uit te breiden en nieuwe pistes inzake **mentale gezondheidszorg** te onderzoeken om het hoofd te bieden aan nieuwe complexe problemen (gekoppelde stoornissen, asociale persoonlijkheden, weigering om samen te werken met de hulpverleners, moeilijkheden met betrekking tot de sociaal-professionele inschakeling,...).

Zo heeft het OCMW, dankzij een subsidie toegekend door de FODmi met het oog op het bevorderen van het psychisch welzijn en in de strijd tegen psychisch lijden als gevolg van het sociaal isolement, beslist om de partners voor mentale gezondheidszorg op het grondgebied van de Stad te steunen zodat zij meer mensen die OCMW-steun genieten kunnen opvangen en kunnen samenwerken met de maatschappelijk werkers van de eerstelijnszorg. Het smeden van banden tussen onze sociale antennes en een betere wederzijdse kennis van de praktijken en lokale actoren binnen de sector van de mentale gezondheidszorg, moeten toelaten om de kwetsbare personen die gekend zijn in ons Centrum en die mentale problemen hebben, te helpen.

De subsidies die in het kader hiervan werden toegekend aan 3 partners (Hermesplus, Brussel Ooste en Norwest) zouden ervoor moeten zorgen dat deze partners een grotere rol kunnen spelen voor het OCMW-publiek, dat hun relatie met onze antennes en de uitwisseling op lange termijn van praktijken en gewoonten erop vooruit gaan.

Het DSA zal deze samenwerking nauwgezet opvolgen in de vorm van intervisies, seminaries, uitwisseling van praktijken en aanbevelingen. Op het einde van het eerste kwartaal van 2022 zal op basis van deze samenwerking een aanbevelingsrapport worden opgesteld.

In datzelfde kader worden seminaries georganiseerd voor personeelsleden (onthaalmedewerkers, verantwoordelijken en maatschappelijke assistenten) over de praktijken binnen de sociale begeleiding van personen met een psychosociale problematiek.
De seminaries moeten de maatschappelijk werkers specifieke praktische hulpmiddelen aanreiken, met een tweeledig doel:

- ✓ Enerzijds de ontwikkeling van de sociale expertise van de maatschappelijk werkers wat betreft de mentale gezondheidszorg zodat zij de aspecten van die zorg, alsook de toegang tot de zorgverlening, therapie,... beter integreren in het individuele maatschappelijke werk.

- ✓ Anderzijds worden deze seminaries geleid door actoren uit de mentale gezondheidszorg, en zijn ze specifiek gericht op het gebied van de sociale antenne in kwestie. De bedoeling is dan ook om de samenwerking tussen de maatschappelijk werkers en deze actoren vorm te geven en/of uit te breiden, en zo het netwerk te versterken overeenkomstig de coördinerende taak van het OCMW binnen zijn grondgebied.

2. Het individuele maatschappelijk werk

Om het werkvolume van de antenneverantwoordelijken te verminderen maar ook met het oog op een betere coaching van de maatschappelijke assistenten, werd in 2017 voor elk van de antenneverantwoordelijken een sociaal assistent aangeworven. Het uitwerken van de **coaching** van de maatschappelijk werkers door de adjuncten van de antenneverantwoordelijken blijft een prioriteit.

We merken nog op dat elke begunstigde van een leefloon vanaf 1 november 2016 verplicht een **Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie (GPMI)** moet ondertekenen, terwijl dit GPMI vroeger alleen verplicht was voor jongeren onder 25, begunstigd met een LL. Doel van de hervorming is om de maatschappelijke integratie en professionele inschakeling van de leefloners te ondersteunen maar ook om hen op hun verantwoordelijkheid te wijzen.

We werken verder aan het stimuleren van de **inschakelingsprojecten** om de concrete uitvoering ervan te versnellen door extra sociale begeleiding, met name via een tweejaarlijkse analyse van de dossiers van de personen die reeds meer dan 1 jaar steun krijgen en dit in nauwe samenwerking met het departement Tewerkstelling en Sociale economie en het departement Vorming.

De **Sociale Workflow** werd ingevoerd in 2021. In samenwerking met de DIM wordt hier verder aan ontwikkeld en verbeterd. Parallel hiermee zal het OCMW de mogelijkheden bestuderen om de software New Horizon te parametreren om de beschikbare modules zo goed mogelijk te benutten en bepaalde workflows eventueel te schrappen. Op die manier zullen de maatschappelijk werkers een algemeen overzicht krijgen van alle rechthebbenden die ze begeleiden. Op dit moment beschikken ze niet over een dergelijk "dashboard", wat hun werk comfortabeler en doeltreffender zou maken.

De voortzetting, ontwikkeling en actualisering van de **instructienota's**, die ter beschikking worden gesteld van de sociale werkers onder de vorm van een elektronisch vademecum, blijft ook nog actueel.

Als gevolg van de ontbinding van de cel Human Resources in 2017, beschikt elke antenne tegenwoordig over één of twee vaste HR-medewerkers die het vaste team versterken en instaan voor de vervanging van afwezige collega's.
Deze uitbreiding die, gezien het stijgend aantal aanvragen des te noodzakelijk blijkt, zal in 2022 behouden blijven.

3. Acties rond jongeren in de antennes

De sociale antennes zullen ook in 2022 blijven streven naar een preventieve actie gericht op het beschermen en ondersteunen van jongeren. Doel van deze globale actie is om de leefomstandigheden van de jongeren in kwestie te verbeteren.

In deze actie kan zowel de follow-up van het individu aan bod komen, inclusief alle aspecten van toepassing op de leefwereld van de jongere, als een globaal gemeenschapsproject.

De educatieve teams binnen de sociale antennes bestaande uit maatschappelijke assistenten, jeugdreferenten en referenten voor de schoolhulp, bijgestaan door begeleiders (aangeworven door de asbl Prévention Jeunes Bruxelles) en in bepaalde gevallen personen aangeworven in het kader van artikel 60§7 en/of vrijwilligers, die een waaier aan activiteiten organiseren in een kader gekenmerkt door waarden als respect voor anders-zijn, milieubewustzijn en individuele ontwikkeling en autonomie. In het kader hiervan worden in 2022 culturele bezoeken georganiseerd, ontmoetingen met verenigingen, ludieke activiteiten, enz.

Gezien de globale stijging van de kost van de activiteiten, is een aanvullend budget noodzakelijk. De Jeugddienst heeft dat budget op een bedrag van 49.000 €/jaar geraamd vanaf 2022.

Dankzij dit extra budget zou de Jeugddienst de jongeren die naar onze huiswerkscholen komen, nieuwe activiteiten of kampen kunnen aanbieden in plaats van steeds hetzelfde aanbod omwille van de kostprijs van nieuwe activiteiten. Alle Jeugddiensten drukken de wens uit om kwalitatieve stages/activiteiten/kampen te kunnen aanbieden die onze kinderen/jongeren nooit zouden kunnen beleven zonder de steun van ons centrum.

Met dat budget zouden de antennes die dat wensen ook makkelijker kampen kunnen laten doorgaan in de krokus- en paasvakantie, wat momenteel niet haalbaar lijkt. De subsidie “Promo Sport Collectif” wordt immers vaak pas na de paasvakantie ter beschikking gesteld. Overigens kan met deze subsidie amper één kamp worden gefinancierd, waarvan de gemiddelde kost 4.500 euro bedraagt.

De Jeugddienst heeft in 2020 en 2021 extra budget gekregen om onze jongeren met de autocar naar kampen en activiteiten te vervoeren buiten het Brusselse Gewest. De plaatsen in kwestie waren vaak moeilijk of niet te bereiken met het openbaar vervoer. De Jeugddienst wil vanaf 2022 graag over deze transportmogelijkheid kunnen blijven beschikken.

De antennes die adolescenten opvangen, worden ook geconfronteerd met budgettaire beperkingen aangezien de kostprijs voor hun activiteiten en het transport ernaartoe hoger is voor dat publiek.

Tijdens de activiteiten/kampen werden alle Jeugdteams geconfronteerd met een groot probleem: het niet beschikken over een bankkaart.
Als gevolg van de gezondheidscrisis was de toegang tot bepaalde activiteiten vaak slechts mogelijk door betaling met een bankkaart. Cash of factuur waren geen opties.

Datzelfde geldt voor het vervoer met De Lijn, waarvoor een bankkaart is vereist. Om die reden moesten geplande activiteiten in 2020 en 2021 last minute worden gewijzigd.

Zoals elk jaar ontwikkelt het OCMW een reeks **acties** in 2022:

- ✓ **“Zomervakantie”**: deze actie is voornamelijk gericht op het contact met de jongeren uit de antenne en de banden met de gezinnen aanhalen. Deze preventieve aanpak draagt bij tot de evenwichtige ontplooiing van de jongere die de kans krijgt aan activiteiten deel te nemen waar hij anders niet aan toe komt. De actie richt zich tot kinderen tussen 6 en 20 jaar.

- ✓ **"Promo-teamsport”**: dit initiatief is bestemd voor het bedenken en organiseren van groepsactiviteiten om sportieve en culturele activiteiten voor jongeren van 6 tot 20 jaar te promoten.

- ✓ **"Rugzak"** streeft ernaar zoveel mogelijk kansarme kinderen te laten deelnemen aan leuke activiteiten, al dan niet als intern. Dit kan gaan over een schoolreis of over buitenschoolse activiteiten.

- ✓ **"Terug naar school"** geeft de gezinnen die geen recht hebben op de "leeftijdstoeslag" via een kinderbijslagfonds de kans om al het schoolgerief te bekostigen die schoolgaande kinderen nodig hebben.

- ✓ **"Promo-individuele sport"** is bestemd voor iedereen, zonder leeftijdsbeperking en is bedoeld om de sport, activiteiten en stages als fundamentele drijfveer te zien voor de opvoeding, gezondheid, ontplooiing en sociale integratie van elkeen. De actie voorziet de terugbetaling van de inschrijving bij een sportclub, een sportstage, een sportkamp, sneeuwklassen of excursie of komt tussen bij de aankoop van sportmateriaal of van een uitrusting.

- ✓ **“Schoolmaaltijden”** richt zich tot kinderen uit het kleuter- en lager onderwijs en wil erop toezien dat zij dagelijks een gratis maaltijd krijgen om zo in bepaalde gevallen ondervoeding te voorkomen. Ondervoeding kan immers ernstige gevolgen hebben voor de lichamelijke en intellectuele ontwikkeling.

- ✓ **“Eindejaarsgeschenk”** biedt de ouders de kans om een geschenkbon te krijgen waarmee ze hun kind een geschenk kunnen geven (speelgoed, boeken, CD, DVD, decoratie) tijdens de eindejaarsperiode.

We zijn er ons evenwel van bewust dat de noden van de bevolking evolueren. In 2022 wil het OCMW dan ook werk maken van nieuwe activiteiten om een aanbod te creëren dat beter aansluit bij de actuele noden van de bevolking.

Het **project Emille** dat werd gelanceerd in januari 2021 met een overeenkomst tussen de Stad Brussel, het OCMW en de vzw Badge, zal in 2022 worden verdergezet en beoogt 5 doelstellingen:

- ✓ Zoveel mogelijk kinderen uit kwetsbare gezinnen - meestal eenoudergezinnen - die geen beroep doen op een opvangplaats, om toch een kwalitatieve en

positieve ervaring te hebben met een opvangplaats voor het kind naar de kleuterschool gaat.

- ✓ De sociale functie van kinderopvang versterken, door opvangplaatsen te integreren in de wijk waar ze wonen en in de omgeving van de kinderen in kwestie.

- ✓ De erkenning stimuleren en de expertise en het maatschappelijke belang van het personeel van kinderopvang valoriseren.

- ✓ De autonomie en het blijvende karakter verzekeren van de multi-opvang in de kinderdagverblijven en van het OCMW van de Stad Brussel dankzij de begeleiding van Badje en een grotere samenwerking tussen de openbare diensten.

- ✓ Op zoek gaan naar de gezinnen - in het bijzonder eenoudergezinnen - die ver verwijderd zijn van de kinderopvang, dankzij een vernieuwende en collaboratieve aanpak om te strijden tegen het sociaal isolement van ouder en kind.

Om deze doelstellingen te bereiken werd een methodologisch proces ingevoerd door de vzw Badje, het OCMW en de kinderdagverblijven van de Stad Brussel. In het kader hiervan werden verschillende werkgroepen samengesteld om de selectiecriteria te bepalen van de kinderen die in aanmerking komen voor dit project.
De selectiecriteria werden bepaald en er werden 5 opvangplaatsen geïdentificeerd door de Dienst Stedelijke Kinderdagverblijven

De eerste sociale antennes die liggingsgewijs in aanmerking komen voor het Emille project zijn: Marollen, Spiegel, Anneessens, Artois, Begijnhof en NOH.
Andere opvangplaatsen zullen het project gaandeweg integreren en onze andere sociale antennes komen dus in een latere fase in aanmerking.

4. MADO Nord

Het Maison de l'Adolescent werd in 2019 goedgekeurd door de Brussels-Waalse Federatie en opende op 2 mei 2019 zijn deuren in Laken.

Het richt zich tot jongeren van 11 tot 22 jaar, en hun gezin en naasten, maar ook tot professionals die een rol vervullen in de begeleiding van adolescenten.

Het Jongerenhuis biedt jongeren en hun familie een globale en geïntegreerde begeleiding aan op een unieke plaats in het licht van de uiteenlopende problemen waarmee de jongeren kunnen geconfronteerd worden. Het huis stelt vernieuwende strategieën voor met het oog op een betere werking van de psychosociale en gezondheidsinstanties, om de werking ervan aan te passen aan de problemen van de jongere en niet andersom. De voorgestelde activiteiten zijn zowel individueel (gesprekken, informatie, advies en oriëntering) als collectief (praatgroepen, themaworkshops met therapeutische insteek),….

Sinds de oprichting werden er niet alleen contacten gelegd met de jeugdwerkers van het OCMW maar waren er ook ontmoetingen met verschillende verenigingen met als doel het bundelen van de specifieke competenties van elkeen en het tot stand brengen van een reflectie over de relevantie van samenwerkingen of partnerships.
In 2021 werden samenwerkingsovereenkomsten ondertekend met AMO van NOH en het jeugdhuis D'Broej.

MADO werkt ook aan een **sociaal hotelproject voor jongeren** die een dysfunctionele of ongezonde thuissituatie kennen en eruit weg willen.

Deze tijdelijke verblijfplaats fungeert als springplank naar een stabiele huisvesting, een terugkeer naar huis of een ander levensproject.
Om dit te verwezenlijken worden de jongeren begeleid en omkaderd door een multidisciplinair team gedurende hun hele verblijf.

5. Het MIRIAM project.

Het MIRIAM project dat door ons Centrum werd opgestart in 2018 dankzij een subsidie van de FODmi werd in 2020 bestendigd met eigen fondsen. Het MIRIAM project wil alleenstaande moeders die hun kinderen alleen en zonder of met weinig hulp opvoeden ondersteunen. Vaak leven ze in een aanhoudende armoede. Deze mama's worden ondersteund door de zogeheten "Empowerment" dynamiek en zullen dankzij het project leren om hun actie- en emancipatievermogen (terug) op te bouwen.
Het project werd aanvankelijk uitgerold in vier antennes van het stadscentrum: Marollen, Anneessens, Artois en Spiegel. In 2021 werd het project uitgebreid naar de andere antennes.

2022 zal in het teken staan van het voltooien van de eerste fase van deze algemene uitrol van het Miriam Project.

- ✓ Vermenigvuldiging: met de hulp van personen die werden aangeworven als ervaringsdeskundigen in het kader van een contract art. 60 wordt het project uitgerold naar de 11 antennes om aldus 125 eenoudergezinnen te bereiken.
  Deze experts staan ook in voor de begeleiding van jongeren in onze huiswerkscholen waar kinderen naartoe gaan van mama's die opgevolgd worden in het kader van het Miriam Project.

- ✓ Formaliseren: er wordt een nauwgezet protocol van sociale actie opgezet[4] geïnspieerd[5] op de "*benadering van de overgangsfasen"* die instellingen ertoe aanzet om middelen ter beschikking te stellen van perosnen op alle kritieke momenten in hun leven, in het bijzonder bij verandering van professioneel en familiaal statuut en op de "benadering via de *work-life balance"* die de

[4] Rekening houdend met de "*actiepistes en concrete oplossingen die moeten worden ingevoerd tijdens de legislatuur 2019-2024 om de situatie van alleenstaande mama's te verbeteren"*, Collectif "Mères veilleuses", 2019.

[5] Cf. Initiatiefadvies van de Economische en Sociale Raad genomen in september 2016 "om de situatie van alleenstaande ouders te verbeteren". Het Brusselse Gewest heeft juist de laatste hand gelegd aan de voorbereidingen die moeten resulteren in een transversaal actieplan. We hopen dat dankzij dit plan de middelen zullen worden gevonden om de algemene uitrol van het Miriam Project in de antennes te ondersteunen.

afstemming tussen het privéleven en het beroepsleven moet vergemakkelijken, in het licht van het universele recht op werk, door het ouderschap te ondersteunen (gerichte flexibiliteit van de gezinslasten, kinderopvang, verlofsystemen, enz.).

- ✓ Afstemmen van dit protocol op de tools voor sociale actie van het OCMW, met name het LL/LLE, de vorming, de tewerkstelling, schuldbemiddeling, hulp bij de huisvesting, gezondheidszorg, onderwijs, deelname aan activiteiten buiten het gezin, strijd tegen de strijd tegen de digitale kloof...

6. De strijd tegen de digitale kloof

In 2006 opende het OCMW een Openbare Computerruimte **(OCR) met als naam "Double Click**". Deze ruimte, gelegen in de Hoogstraat 303, biedt de kwetsbare burgers die thuis geen computer of Internetaansluiting hebben toegang tot de nieuwe technologieën Het onthaal en de begeleiding gebeuren door een contractuele medewerker die wordt ondersteund door een tweede persoon aangeworven op basis van art.60 §7.

Bovendien worden de gebruikers aangemoedigd om gebruik te maken van de openbare computer of het E-loket van de Stad Brussel, operationeel sinds eind juni 2017, voor het afdrukken en/of bestellen van administratieve documenten. De OCR Double Click is immers partner in het uitbreidingsproject van de E-loketten van de Stad Brussel.

Door de gezondheidscrisis moest de dienstverlening gedurende enkele perioden worden gesloten, en moest het aantal gebruikers worden beperkt om de opgelegde regels te respecteren.

In 2022 zal Double Click:

- ✓ de interne en externe informatie- en mobilisatiecampagnes terug voortzetten (prioritair van de Marollen, via directe contacten en met de medewerking van de gebruikers van het project).
- ✓ In samenwerking met het departement Vorming een computerleerprogramma/initiatiemodules ontwikkelen in functie van de noden van de gebruikers.
- ✓ aangepaste opleidingen voorzien voor de begeleiders Double Click, evenals een regelmatige supervisie.
- ✓ deelnemen aan de 7de editie van de digitale week.

7. De sociale coördinatie en de lokale welzijns- en gezondheidscontracten

Het basisprincipe luidt als volgt: sociale actie krijgt vorm rond rechten en de sociale verbondenheid. De overheden (en het OCMW als ultieme vrijwaarder) verzekeren de effectieve toepassing van de sociale rechten. De burgermaatschappij en de huiselijke ruimten bevorderen de sociale verbondenheid. Het OCMW vat de Sociale coördinatie op als plaatsen waar het risico op de non take-up van de rechten wordt beperkt door

de interactie met de burgermaatschappij .Wij zullen er dus over waken dat het OCMW investeert in de Sociale coördinatie waarbij blijk wordt gegeven van luisterbereidheid, confrontatie en goede verstandhouding maar niet van macht en autoriteit.

Ter herinnering: het grondgebied van de Stad is onderverdeeld in **6 sociale coördinaties** (in andere Brusselse gemeenten, is dat er slechts één). Marollen, Zenne, Laken, Noord, Noord-Oost en NOH. Het DSA zal de dynamische coördinaties verder blijven ondersteunen en de coördinaties dat minder zijn aanmoedigen tot structurerende initiatieven. Er wordt ook werk gemaakt van een scenario waarbij er ook een sociale coördinatie of een andere vorm van aanwezigheid komt in Haren.

In diezelfde geest wordt werk gemaakt van een structurele relatie met de vrederechters van de kantons van het grondgebied met betrekking tot huisvesting, schulden en meer algemeen de sociale en economische rechten.

De GGC heeft beslist om de **lokale welzijns- en gezondheidscontracten (LWGC)** in te voeren in twee wijken van de Stad: de Marollen en de Anneessenswijk. Na het opmaken van een kwantitatieve en kwalitatieve diagnose over deze twee zones, zullen de verantwoordelijken belast met de territoriale ontwikkeling de belangrijkste partners bepalen per prioritaire doelgroep (project 29 van het Beleidsplan[6]). Het OCMW zal deze lokale actieve partners een actieplan voorstellen over minstens twee thema's: het niet overgaan tot en de strijd tegen huisuitzettingen. Uit de diagnoses bleek ook dat er aanzienlijke uitdagingen zijn op vlak van mentale gezondheid en toekomstnoden bij jongeren die vaak ook moeizaam samenleven in de openbare ruimte. De gezondheidsactoren worden gemobiliseerd. De GGC heeft 344.000 € per jaar vrijgemaakt gedurende 5 jaar voor elke wijk om deze actieplannen te ondersteunen. We hopen op deze manier projecten te kunnen realiseren met partners waarmee we een reële impact hebben op de wijk.

Het OCMW zal gelijkaardige initiatieven stimuleren in de 4 andere wijken van zijn grondgebied in functie van de geplande projecten in deze wijken: de wijk Héliport vangt een nieuw duurzaam wijkcontract aan terwijl Versailles werkt aan zijn eerste duurzame wijkcontract. De bestemmingsplannen van het grondgebied zijn eveneens een mogelijkheid om de sociale coördinatie te voeden.

8. Specifieke projecten rond de nieuwe kwetsbare groepen

- ***De zelfstandigen en autonome werknemers***

In 2021 werd het experiment dat werd aangevat in 2020 voortgezet. En dit zal ook gebeuren in 2022. De cel opgericht voor het ondersteunen van personen die een zelfstandige activiteit uitoefenen, hetzij als natuurlijke persoon, hetzij als vennootschap, bestaat uit 2 maatschappelijk assistenten binnen de dienst Schuldbemiddeling en zou ook moeten beschikken over de ondersteuning door twee boekhoudexperts. Wanneer er middelen worden vrijgemaakt, zou deze cel haar netwerk kunnen uitbreiden (Kas voor zelfstandigen, Inasti, BECI, Smart, Coöperatieven...).

[6] Identificeren en realiseren van prioritaire samenwerkingen, per thema en doelgroep (inclusief aan het einde van het contract art. 60) – tegen eind 2023.

De sociale actie van deze cel is tweeledig: de individuele begeleiding van de betrokken werknemers en de ontwikkeling van samenwerkingen met derden. We zijn van mening dat deze “specifieke” actie nog meer dan nodig zal zijn in 2022. Het Centrum voor Bedrijven in moeilijkheden voorspelt immers een toename van het aantal steunaanvragen vanaf februari 2022 en denken dat de zelfstandigen momenteel kunnen overleven dankzij de verschillende federale steunvormen.

- ***De 18- 25***

In 2021 hebben wij deze doelgroep proberen te bereiken via partners die geacht worden contact te hebben met deze jongeren en hen kunnen doorverwijzen naar het OCMW. We selecteerden 8 typepartners:

- ✓ De AMO.
- ✓ De jeugdhuizen van BRAVVO.
- ✓ De antennes van de Nederlandse vereniging D’Broeij.
- ✓ De verenigingen actief binnen de sociale coördinatie.
- ✓ De sociale diensten van de hogescholen en universiteiten.
- ✓ De organisaties voor armoedebestrijding.
- ✓ De partners van het departement Tewerkstelling.
- ✓ De programma’s voor sociale cohesie van de OVM’s.

We moeten echter vaststellen dat deze samenwerkingen niet hebben geleid tot het bevorderen van sociale steun aan jongeren. Bijgevolg werd werk gemaakt van een communicatiecampagne die eind 2021 wordt gelanceerd, evenals van een rechtstreekse benadering van de jongeren. Voorts worden hogeschoolstudenten en scholieren met leerproblemen doorverwezen naar voor studiebegeleiding en methodologische ondersteuning. Tot slot werd de vereenvoudiging aangevat van het proces om steun aan te vragen, om zo de jongeren de weg te wijzen naar het OCMW. We stelden het trouwens vast in het hoofdstuk gewijd aan de cijfergegevens: de 18-25 jarigen zijn de leeftijdscategorie met de grootste toename van het aantal begunstigden van sociale steun.

In 2022 zullen wij deze acties verderzetten, en zullen wij proberen om met initiatieven als “Job First” de tewerkstelling te stimuleren, waarbij werk wordt aangewend als manier om opnieuw te onderhandelen over het emancipatiekader. In navolging van het project “Housing First” dat via noodhuisvesting, transitwoningen, inschakeling en het vinden van een duurzame woning sneller resultaat boekt dat de bestaande voorzieningen, kan “Job First” uitgaan van de opvatting dat de jongere op de eerste plaats aan het werk moet worden gezet. Deze benadering zal worden uitgewerkt in samenwerking met het departement Tewerkstelling. Deal 18-25 vormt hiervan het kader en fungeert ook als pilootproject met de jongeren van de wijk Héliport in het kader van het duurzaam wijkcontract.

We maken ook een balans op van de acties die voor dat publiek zijn gevoerd en van de groei van deze doelgroep, met als doel het bepalen van een nieuwe strategie voor sociale actie tegen 2023. We worden hierin bijgestaan door het Netwerk voor Armoedebestrijding. Het Waalse Netwerk voor Armoedebestrijding heeft de laatste hand gelegd aan de analyse van onze Deal 18-25.

De vooruitzichten van Deal 18-25 in 2022:

- ✓ De cel Deal 18-25 blijft inzetten op het “Outreach” model met een proactieve aanpak via sensibiliserings- en informatiecampagnes bij jongeren over de steun waarop ze recht hebben (sensibilisering in scholen, op evenementen zoals het ‘Salon de la majorité’,...) Dit zal gebeuren met de hulp van de bestaande samenwerkingen. Voorts is het nodig om ons netwerk uit te breiden. Daarom zullen wij onze aanwezigheid binnen de verschillende sociale coördinaties van ons grondgebied uitbreiden. Er wordt ook nagedacht over nieuwe samenwerkingen met MADO Sud en de PMS-centra bijvoorbeeld. Deze samenwerkingen stellen ons niet alleen in staat om het werk van de cel Deal 18-25 te promoten maar ook om ons inzicht in de sociale realiteit van de jongeren te vergroten en er zo adequaat te kunnen op inspelen.
- ✓ Om de zichtbaarheid van de cel Deal 18-25 te vergroten willen we de cel onderbrengen in de vroegere lokalen van de opticien in de Hoogstraat.
- ✓ Met de hulp van de Community Manager werken we ook aan onze aanwezigheid op sociale media. Om de toegang tot het OCMW te vergemakkelijken, maken we werk van tools die het mogelijk moeten maken om onze dienst vlot te bereiken vanuit de website van het OCMW en de sociale media.

- ***De Sekswerk(st)ers***

In 2022 wordt de laatste hand gelegd aan een sociaal arbeidsprotocol met de sekswerk(st)ers. De specifieke sector exclusief bestaande uit sekswerk(st)ers blijft behouden binnen de antenne Begijnhof. De samenwerkingen (momenteel met Alias, Espace P en Utsopi) worden voortgezet. We willen antwoorden geven op de 4 grote vragen van de sekswerk(st)ers:

- ✓ De onzekere verblijfsvergunning die moeilijk samengaat met een steunaanvraag wanneer de dienst Vreemdelingenzaken de vergunning kan intrekken in geval van een te grote afhankelijkheid van de Staat.
- ✓ De inkomsten van sekswerk(st)ers (vaak niet aangegeven) die moeilijk te combineren zijn met een financiële steun.
- ✓ De vaak ongezonde huisvesting binnen een scheefgetrokken relatie met de eigenaar van het pand.
- ✓ De eventuele wens om ander werk te zoeken.

9. <u>De vorming van het personeel</u>

De **vorming van DSA-ambtenaren** blijft ook in 2022 een prioriteit gericht waarbij een uitbreiding van hun capaciteiten en kennis wordt nagestreefd om aldus een krachtige sociale actie te ontwikkelen die beantwoordt aan de missies van ons Centrum.
De continue vorming van de antenneverantwoordelijken zal ook in 2022 worden voortgezet, met het oog op een optimale coaching van hun ambtenaren op het terrein.

Het vormingsprogramma dat zich uitstrekt over 4 weken, vormt een fundamenteel aspect van de opleiding van de nieuw aangeworven maatschappelijke assistenten. De

vorming zelf wordt permanent geëvalueerd zodat er steeds wordt ingespeeld op de actuele noden van de assistenten op het terrein.
In 2019 werd een module over daklozen toegevoegd aan de basisopleiding.

De organisatie van de voortgezette opleiding of de meer diepgaande opleiding (georganiseerd na de basisopleiding van een maand) blijft ook in 2022 doorgaan. De verschillende projecten van de verschillende departementen worden onder de aandacht gebracht en toegelicht met het oog op het bevorderen van de samenwerking tussen de diensten en departementen.

Het DSA wil in 2022 bovendien alle maatschappelijk assistenten van de antennes een vorming aanbieden in samenwerking met personen die:

- ✓ kampen met een verslaving: samen met de vzw Transit, wordt een opleiding gegeven over de producten, de consumptiepraktijken, de impact op de gedragingen, vervangende producten en partners die de rechthebbenden die kampen met een verslaving hulp kunnen bieden.
- ✓ kampen met een mentale stoornis: samen met de 3 antennes van netwerk 107, de diensten voor mentale gezondheidszorg en de psychiatrische dienstverlening voor personen die thuis wonen wordt een cyclus georganiseerd van intervisies zodat elke antenne de bestaande partners leert kennen.
- ✓ te maken kregen met een vorm van agressie: de cel voor preventie en conflictbemiddeling zet meer dan ooit zijn inspanningen voort voor de begeleiding van rechthebbenden, de vorming van ambtenaren en het organiseren van intervisies.

10. De Romacel

De Romacel heeft een echte strategie ontwikkeld en beschikt over een team dat in staat is om deze strategie te verduurzamen.

Er werd vastgesteld dat de begeleiding en opvolging van de Roma's slechts op lange termijn kan worden opgevat. Schoolplichtige ROMA-kinderen op de schoolbanken krijgen, blijft een grote moeilijkheid. Niet alle begeleide en opgevolgde families blijken overtuigd van de noodzaak om de kinderen naar school te laten gaan. Deze sensibilisering, begeleiding maar ook bemiddeling met scholen en ROMA-gezinnen moeten worden voortgezet.

11. Culturele acties

Sinds 2003 krijgt ons centrum een subsidie om de deelname van onze rechthebbenden aan sociale en culturele activiteiten en hun sociale en culturele ontplooiing aan te moedigen. Doorheen de jaren werd vastgesteld dat de sociale en culturele participatie nauw samenhangt met het inkomen en het opleidingsniveau en dat onze rechthebbenden minder naar sociaal-culturele centra gaan maar hun vrije tijd meestal thuis doorbrengen. De sociale contacten bleven aldus beperkt.

In 2022 is het dan ook belangrijk om:

- ✓ De bestaande sociaal-culturele projecten in stand te houden en ook om nieuwe samenwerkingsverbanden te creëren en de verspreiding van tickets Art. 27 binnen de antennes, departementen en buurthuizen uit te breiden.
- ✓ Via subgroepen voor cultuur die opgericht worden binnen de sociale coördinaties, tot een afstemming te komen tussen de Culturele coördinatrice en de verantwoordelijken voor territoriale ontwikkeling.
- ✓ Opnieuw werk te maken van een sensibilisering binnen de sociale antennes met de culturele referenten, in samenwerking met de vzw Art. 27 die ontmoetingen organiseert en activiteiten met interactieve en dynamische tools.
- ✓ Een “Intern interdepartementaal” cultureel comité op te richten (DSA, DV, DT, Buurthuizen,...) om de communicatie rond het culturele aanbod vorm te geven.

III. Tweedelijnsdiensten

1. Psychosociale begeleidingsdienst

De Dienst Psychosociale Begeleiding die wordt gesubsidieerd door de FOD binnenlandse zaken werd opgericht in 1994 als gevolg van de wens van het OCMW om een specifieke dienst op te richten voor rechthebbenden met een verslavingsprobleem, voor zover het OCMW bevoegd is. Het betreft dus uitsluitend personen die gevestigd zijn op het grondgebied van Brussel Stad. Het is geen vereiste om financiële steun te ontvangen van het OCMW om een beroep te kunnen doen op de dienst schuldbemiddeling.

In 2022 zullen, naast de psychosociale begeleiding van ons publiek, ook allerhande activiteiten worden georganiseerd of opgericht:

- ✓ Voortzetten van de samenwerking met de interne diensten van het OCMW met het oog op een daling van de geboden hulp van de sociale antennes.
  Dit kan worden verklaard door het feit dat bepaalde gebruikers dankzij de begeleiding die ze kregen, toegang kregen tot een inkomensvervangende tegemoetkoming of een beroepsinkomen. Er zullen ontmoetingen worden georganiseerd om onze activiteiten en doelstellingen voor te stellen en het team zal vaker en in een georganiseerd kader langs komen in de antennes en de transversale diensten.
- ✓ Er zal verder gewerkt worden aan de samenwerking met de externe sociale diensten en ziekenhuizen evenals met de gespecialiseerde instellingen in de sector van de verslavingen om beter te leren omgaan met de situaties van de gebruikers;
- ✓ Er wordt nog altijd meegewerkt aan de Ontbijten van Modus Vivendi voor Brusselaars die beroepsmatig met deze problematiek bezig zijn en geïnteresseerd zijn in hoe de risico's die gepaard gaan met druggebruik kunnen verminderend worden evenals aan de Aperonetwerken. Het zijn ontmoetingen bedoeld voor professionals uit de sector van de verslavingsproblematiek, die een uitgebreid scala aan activiteiten organiseren in Brussel, gaande van opvang, preventie, risicovermindering, sociale hulpverlening, verzorging,…
- ✓ De dienst zal zich verder verdiepen in de nieuwe samenwerkingsverbanden met mogelijke instellingen uit de verslavingssector in de brede zin van het woord

over een nieuwe benadering van deze bevolkingsgroepen die zich in een uiterst precaire situatie bevinden.

- ✓ De dienst zal toezien op een verbetering van de database van statistieken zodat de verstrekte cijfergegevens zo trouw mogelijk aan de realiteit zijn.
- ✓ Nauwe samenwerking met de stad Brussel en de vzw Transit met betrekking tot de druggebruiksruimte die eind 2021 in gebruik wordt genomen.
- ✓ Het aanbieden van een opleiding over verslavingen bestemd voor alle maatschappelijk assistenten van het DSA, in samenwerking met de vzw Transit. Deze opleidingen vingen aan in september 2021 en wordt voortgezet tot juni 2022.

2. Dienst Schuldbemiddeling

De dienst Schuldbemiddeling zag het daglicht binnen het OCMW van Brussel in 1998. De dienst is voortdurend blijven groeien en evolueren om te kunnen beantwoorden aan de vele vragen en om een gediversifieerde dienstverlening te kunnen aanbieden. In 2007 werd, als gevolg van de liberalisering van de energiemarkt binnen het Brusselse Gewest de cel Energie opgericht binnen de dienst.
Binnen de context van de gezondheidscrisis werd een specifiek luik voor sociale actie en aangepaste ondersteuning toegevoegd aan de taken van de dienst Schuldbemiddeling. Er werd ook een cel “zelfstandigen in moeilijkheden” opgericht met als doel het begeleiden van deze groep, met name door hen te helpen bij de administratieve formaliteiten om toegang te krijgen tot de federale en regionale steun, om vrijstelling te bekomen van de sociale zekerheidsbijdragen en om het nodige te doen met het oog op een stopzetting van de activiteit wanneer er geen perspectief meer is. De cel ging ook samenwerkingsverbanden aan om te kunnen doorverwijzen in situaties waarin een specifieke begeleiding vereist was (juridische hulp, boekhoudkundig advies of psychologische ondersteuning). De dienst richt zich tot alle zelfstandigen, ongeacht of zij OCMW-steun krijgen of niet.

De dienst Schuldbemiddeling richt zijn activiteit op 10 kernthema’s:

1. De minnelijke (niet-gerechtelijke) schuldbemiddeling.
2. De gerechtelijke bemiddeling (collectieve schuldenregeling).
3. Het budgetbeheer via rekeningen in gemeenschappelijk beheer.
4. De cel energie.
5. De cel zelfstandigen in moeilijkheden.
6. Het begeleiden van onze rechthebbenden die een probleem hebben met hun energie en/of waterfacturen in de procedure voor het vredegerecht.
7. Sensibiliserings- en preventieprojecten
8. Een dienst voor advies en expertise.
9. Overleg en samenwerking met andere actoren.
10. Het beheer en de opvolging van de subsidies.

De dienst zal in 2022 zijn verschillende acties blijven voortzetten, met bijzondere aandacht voor de zelfstandigen (zie hoger) en voor de stijgende prijzen voor gas en elektriciteit die ongetwijfeld problemen zullen veroorzaken in 2022 en zeker bij het kwetsbare publiek. In deze context is de begeleiding van de meest kwetsbaren essentieel, om hen te helpen bij het verminderen van hun energieverbruik om zo hun

energie- en waterrekeningen te beperken: ze moeten nu meer dan ooit geholpen worden bij het beter begrijpen van de energiemarkt, bij de keuze van hun energieleverancier, samen met hen hun energie- en waterverbruik analyseren en een eventuele overconsumptie opsporen.

De cel Energie zet zich in deze context in om alle Brusselaars die een beroep doen op het OCMW te helpen. Hiervoor krijgen wij reeds federale steun in de vorm van de herfinanciering van het gas-elektriciteitsfonds, de premie van 80 euro voor de meest kwetsbare verbruikers en het behoud van het sociaal tarief tot in maart 2022. We krijgen ook steun van de GGC in onze strijd tegen energiearmoede.

De sensibiliserings- en informatiecampagnes voor een rationeel energie- en watergebruik zullen worden opgevoerd om een beter inzicht te krijgen in de consumptiewijzen en iets te doen aan de ingesteldheid van de verbruikers om zo het energie- en waterverbruik te verminderen.

3. Dienst Huisvesting

De gezondheidscrisis als gevolg van Covid-19 heeft geresulteerd in een opschorting van huisuitzettingen waarvan de oplossing op meerdere vlakken extreem moeilijk verliep:

- ✓ Voor de gezondheidscrisis was het voor de rechthebbenden al moeilijk om een woning te vinden op de private huizenmarkt maar na de opschorting werd dat probleem alleen maar groter.
- ✓ De huurprijzen blijven onbetaalbaar, zowel voor gezinnen als voor alleenstaanden. Laatstgenoemden hebben het moeilijk om een duurzame huisvesting te vinden waarvan de prijs afgestemd is op hun budget.
- ✓ Grote woningen voor grote gezinnen blijven een zeldzame vondst.
- ✓ De kwaliteit van de woningen is er niet op vooruit gegaan en de grote meerderheid van de woningen blijven verouderd, slecht uitgerust en slecht onderhouden.

In 2021 heeft de dienst Huisvesting zijn taken voortgezet waarbij zij haar procedures en methodes heeft aangepast om rechthebbenden die zich vaak in nog grotere moeilijkheden bevinden als gevolg van de gezondheidscrisis op te sporen en aan te spreken.

De aanvragen - ongeacht of het interne (departement Eigendommen, Juridische dienst en Ontvangsten) of externe vragen betreft - brachten een stijging aan het licht van huisvestingsproblemen gelinkt aan problemen met de mentale gezondheid.

Bij het behandelen van deze aanvragen stelde de dienst Huisvesting vast dat het huisvestingsprobleem vaak slechts één van de symptomen was van de sociale uitsluiting en van het feit dat de rechthebbenden de weg niet meer vinden naar de instellingen.

Deze vaststelling, waarbij de dienst Huisvesting als enige contactpersoon wordt beschouwd van wie het antwoord moet komen, zowel op institutioneel vlak als extern,

resulteert in een verzadiging van het werk op het terrein, maar ook in grote risico's op uitval zowel van de rechthebbenden als van de sociale werkers.

Om dit zoveel mogelijk te vermijden en om het personeel nieuwe hulpmiddelen aan te reiken, heeft de dienst Huisvesting een reflectie opgestart die moet uitmonden in voorstellen zowel rond de positionering van de dienst als de herziening van zijn praktijken om uiteindelijk slecht gehuisveste personen doeltreffend te kunnen begeleiden. Het betreft dus het hervormen van de huidige aanpak van de huisvestingsproblematiek door het probleem te integreren in een globalere aanpak waarbij de “slechte huisvesting” gezien wordt als een symptoom van sociale uitsluiting en institutionele uitval.

Wat betreft de vertegenwoordiging van de dienst:

- ✓ De dienst Huisvesting vertegenwoordigen bij verschillende instanties en werkstructuren - zowel externe (Franstalig en Nederlandstalig verenigingsweefsel, ministeriële kabinetten op regionaal niveau, subsidiërende overheden,...) als interne voor de “huisvestings”problemen.
- ✓ Het in stand houden en verder ontwikkelen van de bestaande en mogelijke partnerschappen met Brudomo, de vastgoedkantoren voor sociale woningen en de openbare vastgoedmaatschappijen, om zo de kansen voor onze rechthebbenden op een definitieve woning te vergroten en op zoek te gaan naar andere partners.

Wat betreft de sociale opvolging:

- ✓ De dienst Huisvesting zal werk maken van preventie op vlak van sociale begeleiding, bemiddeling en wooneducatie waarbij wordt uitgegaan van de expertise die de afgelopen jaar werd ontwikkeld in het kader van het “Wooncoaches” project om de toegang tot de private woningenmarkt voor onze rechthebbenden te vergemakkelijken. Op die manier wil de dienst via allerhande preventieve acties (betalen van huurschuld, beheer van de huurders-debiteurs, beheer van noodsituaties bij uithuiszettingen) ernaar streven om de huurders in hun woning te laten blijven enerzijds en anderzijds zoveel als mogelijk de huisvestingsproblemen waarmee de dienst wordt geconfronteerd voor zijn.
- ✓ Wat de Roma cel betreft zal dienst Huisvesting verder een grondige expertise ontwikkelen in het doorverwijzen, opvolgen en begeleiden van personen van de ROMA-gemeenschappen, en ruimer ook de rondtrekkende bevolking op het grondgebied van de Stad Brussel.

Tot slot zal de dienst Huisvesting zich inzetten voor meer specifieke taken in termen van overgangswoningen of duurzame huisvesting in de vorm van sociale hotelprojecten (voor alleenstaande mama’s en voor jongeren van 18-25 jaar) voor solidair wonen (Tissage).

4. De cel Studenten

Sinds haar oprichting in 2013 stelt de cel zich tot doel het bevorderen van de sociaal-professionele inschakeling van jongeren door ze door hun studiejaren te loodsen. In

deze optiek wordt bijzondere aandacht geschonken aan de strijd tegen schoolverlaters en falen op school. Gezien het moeilijke verloop van de twee laatste schooljaren, gaat het aantal schoolverlaters en falende studenten in stijgende lijn.

De cel stelt overigens vast dat de kwetsbaarheid van studenten zich niet louter vertaalt op financieel en materieel vlak. We merken ook probleemsituaties op binnen de familiale, schoolse en sociale omgeving, met vaak specifieke noden tot gevolg (huisvesting, schoolhulp, psychologische ondersteuning,...).

We willen dan ook gerichte maatregelen invoeren:
Dit vertaalt zich in:

- ✓ Middelen voor het ondersteunen van studenten en leerlingen op school. Om de schoolhulp zo doeltreffend mogelijk te maken, moet een beroep worden gedaan op gespecialiseerde diensten, met lesgevers die gediplomeerd zijn voor het vak dat ze geven. Deze diensten staan in voor de opvolging van de studenten en brengen aan het OCMW regelmatig pedagogisch verslag uit.
- ✓ Het versterken van de samenwerking met de sociale diensten van de hogescholen en universiteiten om de toegang tot sociale steun te vereenvoudigen.
- ✓ Nauwe samenwerking (en gezamenlijk uitvoeren van projecten) met de dienst Huisvesting van het OCMW en SVKS om de toegang tot betaalbare huisvesting voor studenten te vergemakkelijken en het aanbod te vergroten.
- ✓ In navolging van “Deal 18-25” dient de cel Studenten de informatie- en communicatiedragers over de bestaande steunmaatregelen en de verschillende voorzieningen uit te breiden door op de sociale media pagina’s te creëren specifiek bestemd voor de studenten.

De volgende bestaande voorzieningen willen wij voortgezet en uitgebreid zien:

- ✓ De samenwerking met de academische pool van Brussel om studenten zo goed mogelijk voor te bereiden op hogere studies via oriënteringsworkshops en methodologische workshops.
- ✓ Aandacht blijven hebben voor ruimten die de studie bevorderen (studiezaal, residentiële blokperiode) en indien nodig extra plaatsen creëren.
- ✓ De studenten helpen bij het zoeken naar een job die kan gecombineerd worden met hun studie, via coaching workshops en samenwerkingen met diensten die werken met jobstudenten.

IV. Back Office

Een Back Office treedt op de eerste plaats op als administratieve back-up voor de sociale werkers van het departement. Voorts is deze dienst ook belast met de inning van de kosten die gepaard gaan met de toekenning van een leefloon, sociale steun en medische kosten bij de Belgische Staat en enkele andere schuldenaar, zoals de verschillende organismen van de sociale zekerheid en de steuntrekkenden.

In het kader van zijn opdrachten heeft de Back Office interacties met de andere entiteiten van het OCMW zoals de DIM waarmee het onder meer werkt aan de

invoering van de sociale workflow of met het kabinet van de Secretaris-generaal in het kader van de implementatie van de GDPR.

Er bestaat ook een interactie tussen de Back Office en externe diensten zoals de FOD-maatschappelijke integratie in het kader van het project Médiprima, waarin het OCMW van Brussel als proefinstelling fungeert, of met het CIBG, voor de verbetering van de software.

De prioriteiten van de nieuw opgerichte Directie Organisatie

In 2022 zal het DSA de reeds aangevatte inspanningen voortzetten met als doel de maatschappelijk werkers in staat te stellen zich te focussen op hun kernopdracht, met name de begeleiding van de rechthebbende. De werkgroep “Administratieve ontlasting” die hiertoe werd opgericht, zal nagaan welke administratieve taken deze opdracht bemoeilijken, en die kunnen worden overgedragen naar Back Office.

In het kader hiervan:

- ✓ De prioriteit van de Directie Organisatie bestaat erin om een volledig en dynamisch kader te definiëren en structureren van het personeel. Elke functie moet worden vervuld om de andere medewerkers te garanderen dat zij hun opdracht kunnen vervullen zonder te worden overbelast. Elke functie moet over een correcte omkadering beschikken op vlak van toegang, uitrusting en telewerk. Vervangingen moeten snel worden ingevuld. De interne en externe mobiliteit wordt ondersteund. De opleiding van nieuwe werknemers en de voortdurende vorming van medewerkers vormen het voorwerp van een nauwkeurig kader.
- ✓ De tweede prioriteit van de Directie Organisatie bestaat uit de ondersteuning van Back Office bij het formaliseren van de procedures in samenspraak met Ontvangsten, Financiën en Front Office.
- ✓ Een reportingprogramma (planning, verantwoordelijkheden, bronnen, inhoud) naar elke publieke verhuurder wordt geconsolideerd met Financiën en Ontvangsten.
- ✓ De beheersindicatoren worden geconsolideerd. Elke maand bezorgt het DSA analysevoorstellen van de indicatoren.
- ✓ De administratieve vereenvoudiging legt nieuwe resultaten voor:
  - Voortzetting van de verduidelijking van de toekenningscriteria van de sociale steun.
  - Contact leggen met de dienstverleners binnen de gezondheidszorg in het kader van de DMH en meer algemeen de toegang tot de gezondheidszorg.
  - Contact leggen met de rechthebbenden.
  - Digitalisering van de sociale dossiers.
  - Afsluiten van de dossiers.

Elke sector van de Back Office heeft een verantwoordelijke en een adjunct. Zij zijn verantwoordelijk voor het formaliseren van de procedures uiteraard maar ook voor de ontwikkeling van de competenties binnen hun respectievelijke sectoren. Het werk van de sectoren is zeer technisch, wat kan resulteren in gewoonten en automatismen die de technische handeling loskoppelen van de zin ervan. De verantwoordelijken en hun

adjunct moeten de zin van de handeling definiëren en erop toezien dat de werknemers van hun sector hun handelingen steeds koppelen aan de zin ervan. Elke ambtenaar moet de kans krijgen om ook complexe dossiers te behandelen en om ook verwante handelingen te stellen (vb. Een subsidie opvragen) en niet louter de uitvoerende handeling (vb. Doen van een betaling). Hen helpen bij het zoeken naar de oorzaken van een probleem en oplossingen voorstellen.

1. De administratieve sector

Deze sector heeft als belangrijkste taken het verstrekken aan de maatschappelijk werkers van de authentieke gegevens na raadpleging van de Kruispuntbank en het Rijksregister, het digitale beheer van het sociale dossier (openen, wijzigen, overdracht en sluiten), het administratieve beheer, verbonden aan de territoriale bevoegdheid (overhevelingen van bevoegdheid, relaties met de POD in geval van een bevoegdhedenconflict), het administratief beheer van de referentieadressen en de publicatie van multifunctionele attesten (= elektronische attesten van bijstand) met het oog op het verkrijgen van bepaalde rechten zoals een sociaal abonnement, een verhoogde kinderbijslag of het recht op een terugbetaling vermeerderd met de verzekering voor gezondheidszorg. In 2021 zal de Back Office in samenwerking met de DIM de Workflow blijven ontwikkelen voor de RB&GB aanvragen in de drie modules, met name de territoriale bevoegdheid/bevoegdheidsconflict, de referentieadressen en de mutaties. De sector zal de verschillende procedures verder blijven verbeteren en zal nieuwe beheerindicatoren ontwikkelen om de prestaties te evalueren, nieuwe te ondernemen acties definiëren en de verwerkingstermijnen meten van de ontvangen aanvragen en hun opvolging. Met het oog op een vermindering van de administratieve werkbelasting van de sociale assistenten en de optimalisering ervan, stelt de dienst verbeteringen voor van de gebruikte software, waarbij de nadruk blijvend zal komen te liggen bij:

- ✓ Het beheer van de documenten in het kader van de digitalisering van de sociale dossiers en van de overdracht van de archieven naar de Koninklijke Archieven.
- ✓ De geautomatiseerde administratieve afsluiting van de sociale dossiers.
- ✓ De vereenvoudiging van de toegang van de maatschappelijke werkers tot de gegevens van de Kruispuntbank voor Sociale zekerheid.
- ✓ Een grondigere analyse van het mutatiesysteem.
- ✓ De invoering van een systeem, in samenwerking met de KSZ dat toelaat om een indicatie te geven van de sociale rechten waar de betrokken mogelijks recht op heeft in andere sectoren van de sociale zekerheid.
- ✓ De invoering van een systeem, in samenwerking met de KSZ dat een mutatie genereert wanneer een sociaal recht beschikbaar is voor een rechthebbende van het OCMW.

2. De sector van de medische zorgverlening

Deze sector heeft als taak het vertalen in informaticabesluiten van de voorstellen tot terugbetaling van de medische kosten die worden geformuleerd door de maatschappelijke assistenten en hen te helpen om aan te tonen dat deze tussenkomst residuair is. In de loop van dit jaar worden de verschillende procedures verder op punt

gezet en worden er verbeteringen voorgesteld voor de gebruikte software om het werk van de maatschappelijke assistenten te vergemakkelijken en de terugbetaling van de medische kosten die het OCMW op zich heeft genomen te optimaliseren. In 2022 zal de sector van medische zorgverlening voorstellen formuleren voor administratieve vereenvoudiging met als doel het verlagen van de drempel naar de gezondheidszorg. Bovendien wil de sector een evaluatie realiseren van het conventioneringsmechanisme met de dienstverleners uit de sector (dokters, kinesisten) om het netwerk beter te structureren en de samenwerking te versterken. Verder wil men ook de samenwerking uitbreiden naar tandartsen en medische huizen. Er komen sensibiliseringsacties bestemd voor sociale assistenten over thema's met betrekking tot de toegang tot de gezondheidszorg. Tot slot zal de sector de toepassing en uitbreiding van de tweede fase van het Mediprima project voortzetten.

3. De sector facturatie

Deze sector heeft als taak de verwerking van de gezondheids- en verblijfskosten. De sector verzekert ook de terugvordering van de kosten bij de verzekeraars of de verschillende subsidiërende instanties. Door rechtstreeks te steunen op de mensen die dagelijks bezig zijn met het beheer van de gezondheidsuitgaven evenals met de bijhorende bewijsstukken, wil men een dubbel doel bereiken:

- ✓ Het optimaliseren van de terugvordering van de kosten van onze gebruiker die het Centrum op zich heeft genomen bij de verzekeraars in geval van een regularisatie van de ziekteverzekering met terugwerkende kracht.
- ✓ Het voorbereiden van het goede verloop van het gebruik van de subsidies die door de federale staat worden toegekend inzake medische kosten in het kader van de wet van 02/04/1965.

In 2022 zal de sector facturatie nieuwe indicatoren ontwikkelen die mogelijk maken om de prioriteiten inzake de betaling van de gezondheidskosten beter te oriënteren. Deze indicatoren zullen ook als als basis dienen voor de administratieve vereenvoudiging van de toegang tot de gezondheidszorg.

4. De sector terugvordering

Deze sector is belast met de inning van de kosten die gepaard gaan met de toekenning van een leefloon, sociale steun en medische kosten bij de Belgische Staat en enkele andere schuldenaar, zoals de verschillende organismen van de sociale zekerheid (vakbondsorganisaties, verzekeraars, federaal pensioenfonds, enz.). Door zijn waakzaamheid dankzij het beheer van de knipperlichten van de KSZ, wordt het percentage sociale fraude quasi op nul gehouden. De evolutie van het elektronisch verwerkingssysteem van de knipperlichten dat momenteel wordt ontwikkeld door onze leverancier informatica, zal daar zeker bij helpen. In 2022 wordt ook voortgewerkt aan de ontwikkeling van de boekhoudinterface en WF PIIS, de andere tools die de terugvordering bij de Belgische staat moeten verbeteren. De sector zal nauw blijven samenwerken met de DIM om de sociale software te ontwikkelen, voornamelijk met toevoeging van een functionaliteit waarmee, op basis van de loonsoftware, de recupereerbare subsidie kan worden bepaald in het kader van de tewerkstellingen art

art.60 §7. Dit zal toelaten om het terugvorderingsproces van deze subsidies te optimaliseren.

5. De Hotline

De Hotline vormt de onmisbare schakel tussen de eerstelijns sociale actie gevoerd door het Front Office, de administratieve opvolging van het Sector en de andere departementen zoals financiën en ontvangsten. De hotline genereert de notificaties van de beslissingen die aan de steunaanvragers worden meegedeeld. In 2022 komt het accent te liggen op de ontwikkeling van projecten voor de vereenvoudiging. De automatisering van de notificaties zou het manuele aandeel in het werk rond de notificaties moeten verminderen. Er wordt ook verder gewerkt aan het project EasyCard om de toegang van rechthebbenden die geen bankkaart mogen gebruiken gemakkelijker toegang te bieden tot de aan hen verschuldigde bedragen.

3. DEPARTEMENT VORMING-TEWERKSTELLING

We stellen vast dat een deel van ons publiek nood heeft aan het verwerven van de gedragsregels binnen de beroepswereld en/of de basiscompetenties die nodig zijn met het oog op een professioneel parcours. De nadruk komt hierbij vooral te liggen op het versterken van de competenties via een waaier van opleidingen die wordt voorgesteld tijdens de zoektocht naar een job met desgevallend ook opleidingen die kunnen worden gevolgd tijdens de inschakelingsbaan. Deze kwalitatieve opwaardering van het inschakelingstraject zal worden ondersteund door de reorganisatie van de diensten en een fusie van de departementen Tewerkstelling en Vorming, alsook door een nauwere samenwerking met het departement Sociale Actie.

Het publiek dat wordt opgevolgd binnen het departement Sociaal-professionele inschakeling heeft doorgaans weinig beroepservaring, is laaggeschoold deels omdat ze voortijdig stoppen met studeren, zeker de jongeren onder hen, en beheerst geen van onze nationale talen; dit publiek ondervindt problemen bij het realiseren van zijn professioneel project en op sollicitatiegesprekken. Er werden opleidingsprogramma's en programma's voor individuele begeleiding ontwikkeld om deze obstakels uit de weg te ruimen en te anticiperen op de tewerkstelling.

We stellen ook vast dat we onze pijlen moeten richten op een aanbod van opleidingen die de sociale kloof verkleinen, de tewerkstelbaarheid van de Brusselse werkzoekenden doet toenemen en dat we de personen met een inschakelingsbaan moeten blijven steunen bij het verwerven van competenties met het oog op hun professionele inschakeling maar ook dat er moet blijven ingezet worden op de vorming van wie die deze personen met een contract art.60§7 omkaderen.

Het is op grond van deze vaststellingen dat we onze activiteiten ontwikkelen en opleidingsprogramma's en workshops opstellen die zowel beantwoorden aan de behoeften van het publiek als aan de vereisten van de beroepswereld, zowel voor de tewerkstelling als tijdens de looptijd van een contract art. 60§7.

Inzetten op de periode voorafgaand aan de tewerkstelling en het versterken van de competenties van personen met een inschakelingsbaan zijn, naast de tewerkstelling, de twee prioritaire werkpunten geworden van het departement voor Socio-professionele inschakeling.

I. Fusie van het departement Vorming en het departement Tewerkstelling

Vanuit een organisatorische bekommernis, in een streven naar coherentie tussen de vorming en de tewerkstelling om zo de doeltreffendheid van de sociaal-professionele inschakeling te vergroten, wil het OCMW één enkele dienst oprichten die instaat voor het vormingsaanbod en voor de begeleiding naar tewerkstelling. Dit project zat er reeds lang aan te komen en wordt nu concreet vanaf 2022.

De meeste activiteiten van het departement Vorming kaderen binnen de voorziening van de sociaal-professionele inschakeling, hetzij in de vorm van de individuele begeleiding van de rechthebbenden, hetzij via gerichte of algemene opleidingen.
Deze samenwerking tussen de verschillende diensten zal meer inzicht bieden in het parcours van de sociaal-professionele inschakeling en zal toelaten om de verschillende stappen binnen dat parcours beter af te stemmen op de noden van de persoon en op het uiteindelijke doel van tewerkstelling: het onthaal en de begeleiding van de personen, de actieve zoektocht naar werk, de vorming (alfabetisering, basisopleiding, beroepsopleiding...).

Er zal bijzondere aandacht uitgaan naar de personen met specifieke behoeften, met name zij die onlangs immigreerden. In het licht hiervan wordt de samenwerking met het BAPA opgevoerd, en met jonge schoolverlaters zonder diploma.

II. Acties van sociaal-professionele inschakeling

1. Acties op vlak van individuele opvolging

- ✓ Verbeteren van de oriëntering, van de kwaliteit van de begeleiding van de rechthebbenden om de slaagkansen op het vinden van werk en op een duurzaam project van professionele inschakeling te vergroten.

- ✓ Invoeren van een opleidingsprogramma voor de Opleidingsverantwoordelijken met het oog op het optimaliseren van de methodes en tools voor de begeleiding van de uitkeringsgerechtigden in hun integratieparcours.

- ✓ Nauwere samenwerking met het departement Sociale Actie door de teams van inschakelingsambtenaren in de antenne uit te breiden.

- ✓ De kennis van het Brusselse opleidingsnetwerk verder blijven uitbreiden door opleidingsorganisaties uit te nodigen om hun activiteiten te komen voorstellen.

2. Acties in voorbereiding op een opleiding voor jongeren van 18-30 jaar

- ✓ Voortzetten van het "Odyssée" project: het doel van dit project is om aan jongeren onder de 30 jaar zonder CESS voor te stellen om bepaalde vaardigheden aan te leren aan de hand van een vooropleiding die uiteindelijk uitmondt in ofwel de inschrijving voor een welbepaalde opleiding, hetzij in een tewerkstelling. Om dit te realiseren slaan het departement Vorming (met een expertise op vlak van vorming) en het departement Tewerkstelling en (met een expertise in het tewerkstellingsproces en het zoeken van partners) de handen in elkaar om een collectieve aanpak te ontwikkelen met als doel een aanbod van individuele begeleiding-opleiding.

- ✓ Voortzetten van de "Gepersonaliseerde Pedagogische Ateliers": dit project biedt aan jongeren tot 25 jaar een vernieuwende pedagogische aanpak aan, waarbij basiskennis wordt verstrekt aan elke meerderjarige die zijn school niet heeft afgemaakt. De pedagogische activiteit van de gepersonaliseerde

pedagogische ateliers is opgebouwd rond een centrum van pedagogische hulpmiddelen dat bedacht en aangestuurd wordt door een pedagogisch team. Dankzij deze methode kunnen de personen in kwestie en door toedoen van de lesgever toegang krijgen tot de content die ze nodig hebben om de vooropgestelde doelstellingen in het individueel opleidingscontract te bereiken. Het betreft dus een aanpak van alternatief leren met het oog op het volgen of hernemen van een beroepsopleiding of het behalen van het getuigschrift voor secundair onderwijs, met op termijn de integratie op de arbeidsmarkt. Deze aanpak garandeert de ontwikkeling van het autonoom leren en kadert in een optiek van permanente educatie.

3. Acties in voorbereiding op de tewerkstelling

- ✓ Het voortzetten van de intensieve alfabetiseringscursussen op basis van een programma van 20 uur per week. Al naar gelang van hun niveau krijgen de deelnemers eerst de nodige mondelinge basiskennis aangereikt. In een tweede fase krijgen ze ook les over het leven in België (burgerschap en Belgische instellingen, hoe schulden voorkomen, huisvesting, onderwijs, cultuur, gezondheid, …).

- ✓ Voortzetten van het project "Coup de Pouce": deze opleiding is gebaseerd op een collectieve begeleiding in de vorm van workshops rond zelfvertrouwen, zelfbeeld, zich nuttig voelen en de link met de maatschappij voor personen die negatieve ervaringen hebben met sollicitatiegesprekken en/of te kampen kregen met problemen op sociaal vlak, op het werk of op school…

- ✓ Voortzetten van de opleiding "Work Attitude": bepaalde gedragingen en houdingen zijn onontbeerlijk wanneer men werk zoekt. Hoe een positieve houding aannemen? Hoe een professionele houding aannemen? Voor nogal wat werkgevers en partners is een professionele houding belangrijker dan de technische vaardigheden die kunnen verworven worden tijdens de looptijd van het arbeidscontract. Een positieve ingesteldheid (teamspirit, respect, doeltreffende communicatie,...) is noodzakelijk om werk te vinden en vooral om het te kunnen behouden. Tijdens de "Work Attitude" workshops wordt uitgelegd welke houding door de werkgever wordt verwacht en worden concrete situaties aangepakt.

- ✓ De opleidingsprogramma's zullen laaggeschoolden de kans bieden om de vaardigheden te verwerven die nodig zijn om sneller werk te vinden.

4. Acties voor het verbeteren van de procedures

- ✓ De selectieprocedures herbekijken en verbeteren om een tewerkstelling te garanderen die zowel beantwoordt aan de verwachtingen en het professioneel project van de rechthebbenden als aan de eisen van de partners.
- ✓ De noden van de partners analyseren door er nauwer mee samen te werken.

5. Acties op vlak van de vorming van personen met een inschakelingsbaan

- ✓ Voortzetten en uitbreiden van de interne lessen Frans voor personen met een contract art.60§7 die al een basiskennis hebben maar die hun kennis moeten vervolmaken om hun proces van professionele inschakeling niet nog meer te vertragen.

- ✓ Intensiveren van de opleiding van nieuwe werknemers in het kader van een contract in toepassing van art.60 §7 (Informatie over het arbeidscontract, veiligheid op het werk, voorkomen van schuldenoverlast, opleiding "handling van lasten").

- ✓ Voortdurend blijven ontwikkelen van opleidingen met een bijzondere aandacht voor de functieomschrijvingen. Invoeren van een competentieverwervingsplan en van een balans die systematisch met alle werknemers met een inschakelingsbaan zal worden opgemaakt om hun noden inzake vorming beter te identificeren. Dankzij deze analyse kan het vormingsaanbod gaandeweg worden aangepast.

6. Validering van de competenties

- ✓ De sensibilisering en begeleiding van werknemers met een inschakelingsbetrekking met het oog op de validering van competenties.

7. Acties in de strijd tegen de digitale kloof

- ✓ In een context waarin alles digitaal gebeurt en we onderling met elkaar verbonden zijn, is toegang tot computers en Internet onmisbaar geworden. Een steeds groter deel van ons publiek maakt gebruik van Internet en computers, maar voor een ander deel blijven computers, tablets, smartphones en andere steeds meer gesofisticeerde apparaten een probleem. In antwoord op dit duidelijk tekort aan opleiding en initiatie, stellen wij ruimten voor waar ze vertrouwd kunnen raken met de digitale wereld.

- ✓ Invoering van een computermodule in de strijd tegen de digitale kloof, rond allerhande thema's - Basiscomputerkennis, kennismaking met exploitatiesystemen, kennismaking met Microsoft Office, Interne (websites, e-mails, ...), Digitale zoektocht naar werk (websites waar je terecht kan om een job te vinden), social media: voordelen en risico's, infosessie rond preventie.

- ✓ Ontwikkeling van een app voor smartphones voor rechthebbenden om Frans te leren (Alfabetisering en Frans Vreemde taal).

8. Ontwikkeling van concepten, middelen en pedagogische voorzieningen voor de opleidingen

- ✓ Invoering van een pedagogische coördinatie voor alle opleidingen georganiseerd door het departement Socio-professionele inschakeling.

- ✓ Het samenstellen van vormingspakketten in functie van de profielen van de inschakelingsbanen en knelpuntberoepen.

9. Acties van communicatie en samenwerking met de departementen en de partners

- ✓ Het parcours van sociaal-professionele inschakeling van de rechthebbenden herbekijken met het departement Sociale Actie en het departement voor Sociaal-professionele inschakeling.

- ✓ Ontwikkelen van tools om de verschillende projecten en acties van het departement voor Socio-professionele inschakeling meer zichtbaarheid te geven: brochures, folders, evaluatie van de resultaten

- ✓ De tewerkstellingspartners in het kader van artikel 60§7 informeren en sensibiliseren en hen overtuigen van het belang van een voortgezette opleiding die noodzakelijk is met het oog op het vinden van een job op de arbeidsmarkt.

- ✓ Opmaak van een opleidingscatalogus bestemd voor de externe diensten en partners.

- ✓ Ontwikkelen van synergieën met de opleidingscentra en gezamenlijke werkmethodes uitwerken en acties voeren met het oog op een betere opvolging van het publiek.

- ✓ Promoten en uitbreiden van de transversaliteit tussen de verschillende diensten en optimaliseren van het uitwisselen van informatie tussen de verschillende spelers op het terrein.

III. Budgettaire impact – E-barema van toepassing op de inschakelingstewerkstelling

Het besluit van de Brussels hoofdstedelijke regering van 23 mei 2019 betreffende de inschakelingsbetrekking zoals bedoeld in artikel 60§7 van de organieke wet van 8 juli 1976 betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn voorziet in artikel 8 lid 4 dat de toegepaste bezoldiging niet lager mag zijn dan de toepasselijke minimumbezoldiging in uitvoering van de omzendbrief van 28 april 1994 betreffende het sociale handvest dat van toepassing is op de plaatselijke besturen.

Dit artikel treedt in werking op 01/01/2022 en zal van toepassing zijn voor alle werknemers met een inschakelingsbetrekking.

In het geval van het OCMW van de Stad Brussel is de minimum toepasbare bezoldiging het E-barema.

IV. Samenwerking met Actiris

De samenwerking met Actiris blijft behouden in het kader van het Partnershipkader (2022-2027) en die de financiering toelaat van een deel van de begeleiding van de werkzoekenden, zoals het project Doorstroming naar werk ten gunste van de werknemers wiens contract in het kader van art. 60§7 teneinde loopt en die snel werk willen vinden op de reguliere arbeidsmarkt.

4. DEPARTEMENT SOCIALE ECONOMIE

Sinds 2012 worden de activiteiten van het OCMW met betrekking tot de tewerkstelling van rechthebbenden en tot de sociale economie gegroepeerd in het departement Tewerkstelling en Sociale Economie.

In 2021, na het voltooien van het Beleidsplan werd de beslissing genomen om een departement Sociale Economie op te richten.

Voortaan worden de verschillende projecten van sociale economie gegroepeerd in een departement met als doel het oprichten van een eenvoudige, coherente en transversale organisatie die aan elke entiteit de nodige menselijke en technische middelen ter beschikking stelt om haar individuele taken te kunnen vervullen.

I. Departement Sociale Economie (SE)

Het departement Sociale Economie groepeert negentien projecten van sociale en circulaire economie met als doel het bevorderen van de sociaal-professionele inschakeling van iedereen die het moeilijk heeft en in de Stad Brussel woont, via het aanbieden van werkervaring en een opleiding in uiteenlopende sectoren zoals het onderhoud van kantoren, van groene ruimten, naaien, verkoop, enz.
Deze activiteiten beantwoorden aan de noden van een kwetsbaar publiek dat niet voldoet aan de vereisten van de arbeidsmarkt of voor wie de vereisten onbereikbaar zijn.

Cyclup projecten:

- ✓ We hebben ons project van circulaire economie verder ontwikkeld, bestaande uit: een textiel sorteercentrum, een tweedehandswinkel; een schrijnwerkerij, een atelier-boetiek, een atelier voor de reparatie van elektrische huishoudtoestellen, een winkel van tweedehandse toestellen en een pop-up voor tweedehandse kinderkleding en onze gerecyclede meubelstukken. Het team telt momenteel 9 opleiders en 23 werknemers met een inschakelingsbetrekking.
  We hebben het grafisch charter van het project (logo, uitstalramen, flyers, enz.) gefinaliseerd en deelgenomen aan sensibiliseringsactiviteiten en activiteiten in de wijk.
  In 2021 hebben we 2 nieuwe ruimten geopend, een atelier-winkel voor gerecyclede huishoudtoestellen (in de Hoogstraat) met als doel de levensduur van elektrische toestellen te verlengen op lokaal niveau en een pop-up (Waterloosesteenweg) waar kinderkleding en speelgoed wordt verkocht en ook een selectie gerecyclede meubelstukken. Dankzij deze nieuwe activiteiten konden 7 nieuwe inschakelingsbetrekkingen worden gecreëerd en dus evenveel tewerkstellings- en opleidingskansen voor rechthebbenden van het OCMW.
  We hebben ook de pop-up verkoopactiviteit hervat van kleding in rusthuizen. Deze activiteit werd opgeschort als gevolg van de Covid-crisis. Het doel was om

een selectie van kledingstukken aan te bieden die beantwoordt aan de noden van deze doelgroep. Op die manier worden artikelen waar maar weinig belangstelling voor is in de winkel toch hergebruikt.
Met onze naaiploeg namen we ook deel aan het “Bruzelle” project, waarvoor we 150 zakjes hebben genaaid in de strijd tegen de menstruatie-armoede. Na de pilootfase zou deze samenwerking een duurzaam karakter moeten krijgen, waarbij regelmatig dergelijke zakjes worden gemaakt en aangeboden.
Deze ontwikkelingen resulteerden in een betere dienstverlening, een toegenomen gebruik van de ruimten en in gestegen opbrengsten en vooral in de uitbreiding van de begeleiding en vorming van werknemers die bezig zijn met hun sociaal-professioneel inschakelingsparcours.

- ✓ Het team van Duo-Proxymove biedt verhuizingen aan aan een sociaal tarief, haalt geschonken meubilair op en verkoopt tweedehands meubels aan COMW-begunstigden via requisitoir (uitvalsbasis in Laken, in de Emile Bockstaellaan) Het team telt momenteel 2 opleiders en 10 werknemers met een inschakelingsbetrekking. We werken regelmatig samen met de dienst Net Brussel, door deel te nemen aan ophalingen van grof huisvuil. Op die manier kan het afval worden gesorteerd en eventueel worden gerecycleerd.

- ✓ In het kader van het bewakingsprogramma werd het Pacheco Instituut in 2021 tot in de maand juli bewaakt, alsook het gebouw in de Koningsstraat 139-141 dat bestemd is voor transitwoningen.

Schoonmaakprojecten:

- ✓ De activiteit van de onderhoudsploeg via Relocto, van de ploeg voor het ruitenwassen en van het onderhoudsteam voor groene ruimten, via Ecoflore, werd verder uitgebouwd in 2021 dankzij nieuwe klanten (Buurthuizen, Epicure Boulangerie Kayser, Infi House) of opdrachten bij bestaande klanten.
Deze ontwikkeling is ook mogelijk dankzij de klantenwerving en het antwoorden op projectoproepen in het kader van openbare aanbestedingen.

- ✓ Het Relocto team begeleidt minstens 80 werknemers met een inschakelingsbetrekking.
Er werd een zaal ingericht voor de opleiding van onderhoudsmedewerkers en voor teamvergaderingen op de site van Laken. Elke werknemer met een inschakelingsproject krijgt een opleiding bij aankomst en dan nog meerdere keren in de loop van zijn parcours bij Relocto.

- ✓ In maart 2021 hebben de mensen van Ecoflore de Bruyn West moestuin aangelegd, in een beheer van de Buurthuizen om de bewoners in te wijden in het onderhouden van een moestuin. De moestuin is gelegen vlakbij de composteringszone.

- ✓ De activiteit van het schoonmaakproject PC kon inspelen op de vraag van partners zoals Job Office en Renobru en verzekert ook het onderhoud van het volledige computerpark van de algemene administratie en de transversale diensten.

- ✓ Het project Relocto Mabru staat in voor de schoonmaak van de vroegmarkt langs de Werkhuizenkaai (sinds 2019 voor 5 jaar). De ploeg bestaat uit 3 opleiders voor en team van 7 werknemers met een inschakelingsbetrekking en een statutair beambte.

In 2021 hebben het OCMW en de vzw Job Office de verlenging bekomen van de opdracht als overheidsinitiatief van Sociale Economie.

In 2022 zullen de volgende acties worden ondernomen

Schoonmaakprojecten:

- ✓ Prospectie voor nieuwe klanten voor de onderhoudsploegen van **Relocto**, er wordt ook een haalbaarheidsstudie gelanceerd om de mogelijkheid na te gaan om binnen Relocto met glijdende werkuren te werken. Doel hiervan is te kunnen beantwoorden aan de eisen op dat vlak van overheidsopdrachten. Deze mogelijkheid zou ons een waaier aan opdrachten kunnen opleveren.

- ✓ Vorming Schoonmaak: Relocto werkt aan een informatieproject rond de activiteit van Relocto. Het doel hiervan is om de verschillende schoonmaaktechnieken voor te stellen aan de SPI-werknemers op het ogenblik van hun keuze voor hun toekomstproject of in aanloop naar een nieuwe job.
  Deze samenwerking gebeurt met het Departement Vorming en wordt verzekerd door de hoofdlesgever van Relocto. Voor 2022 is geen enkele financiële aanwending vereist.

- ✓ Het onderhoud van fotovoltaïsche panelen: Momenteel beschikt het OCMW over panelen op enkele sites (Wilde Rozen goed voor ongeveer 1000 m², de Linnenfabriek ook goed voor 1000 m², en binnenkort ook op de daken van de administratie).
  Het ziet ernaar uit dat dit installatieproces zich de komende jaren zal verderzetten. We stellen voor om een solide project op poten te zetten voor het onderhoud van de panelen. Er is een haalbaarheidsstudie aan de gang om de vereiste competenties en het benodigd materiaal te definiëren. Deze schoonmaakopdracht wordt geïntegreerd in Relocto.
  De bedoeling is om, eens we de nodige ervaring hebben opgedaan binnen deze activiteit, ook externe klanten aan te spreken.

- ✓ Compost Parc Bruyn West : In het eerste kwartaal van 2022 zal Ecoflore een compostzone voorzien in Bruyn West, met een oppervlakte van 200 m², bestemd voor het groenafval van de Bruyn site. Het jaarlijks verwerkt volume bedraagt 5.500 kg.
  Er werd reeds een chalet opgetrokken op de site. Daarin wordt het materiaal opgeslagen van het Ecoflore team. De nodige investeringen werden reeds gedaan voor de aankoop van een tractor, een hakselaar en een camionette. Dat materiaal zal ook worden gebruikt voor het onderhoud van het Bruyn Park.
  Op termijn zal het compostvolume worden opgetrokken tot +/- 27.000 kg per jaar, met het onderhoud van het Bruyn Park.

De ploeg die instaat voor het beheer van de compostzone is dezelfde als voor het onderhoud van het Bruyn Park.

- ✓ Beheer en onderhoud van het Bruyn Park Noord/West: De voorziene datum is half juli 2022. De oppervlakte van het park wordt op 65.600 m² geraamd.
  De ploeg voor het beheer en onderhoud bestaat uit 4 werknemers met een inschakelingsbetrekking en een opleider.

- ✓ Project groene daken: Er wordt voorzien dat Ecoflore zal instaan voor het onderhoud van de groene daken van een twaalftal gebouwen van het privé-patrimonium van het OCMW.
  Het te onderhouden oppervlak bedraagt **5.100 m².**
  Voor deze opdracht zal een halftijdse SPI-werknemer moeten worden aangeworven.

Cyclup projecten:

- ✓ Opening van een tweede Cyclup tweedehandswinkel. Naar model van de bestaande winkel in de Hoogstraat, willen wij een nieuwe tweedehandswinkel openen, idealiter in de winkelstraat de Maria-Christinastraat, met als oppervlakte 100 m².
  Open voor iedereen maar met lagere prijzen voor OCMW-rechthebbenden. Deze nieuwe winkel kadert binnen de uitbreiding van het Cyclup project en zou de aanwerving mogelijk maken van 3 SPI-werknemers.

- ✓ Uitbreiding van de samenwerking met Net Brussel, via een pilootproject voor de recyclage van afval op het Vossenplein. Doel hiervan is om samen met de stad sluikafval in de openbare ruimte van de Marollen tegen te gaan, en om zoveel mogelijk te recycleren.
  Concreet houdt dit in dat er een plaats wordt voorzien waar kooplui de zaken kunnen achterlaten die ze niet langer nodig hebben. Na elke markt slingeren de onverkochte artikelen immers vaak rond op het plein of in de straten errond. En dit leidt onvermijdelijk tot nog meer afval.
  De doelstellingen voor Cyclup zijn veelvoudig: kunnen beschikken over onverkochte goederen, Cyclup zichtbaarheid geven in de wijk, bijdragen tot de netheid en dus de levenskwaliteit in de wijk en ook onze band met stad Brussel versterken op vlak van de recyclageproblematiek.
  Concreet zal een zone van 70 m² worden voorzien op de hoek van de Hectorliterstraat en het Vossenplein (de hoek onderaan links als je in de richting van de Blaesstraat kijkt). Deze zone is enkel toegankelijk voor verkopers en wordt ingedeeld in twee delen: een eerste ruimte voor voorwerpen met waarde (textiel, grote huishoudtoestellen, meubels, servies, speelgoed, kinderboeken, decoratie) die door Cyclup worden gerecupereerd en een tweede ruimte voor het “afval”, waar een vuilniswagen naartoe komt gedurende 2 uur per dag. De verkopers kunnen ook waardeloze zaken achterlaten.
  Wij zullen gedurende 2 of 3 uur per dag, van maandag tot vrijdag iemand ter plaatse voorzien om het afval te sorteren en eventueel voorwerpen naar de ene of de andere zone te sturen.

- ✓ We willen de verkoop van de door onze mensen gerecyclede meubelstukken een duurzaam karakter geven door een apart verkooppunt te voorzien. Er is momenteel een haalbaarheidsstudie bezig met als doel het creëren van 2 posten voor werknemers met een inschakelingsbetrekking.

- ✓ We willen een tweedehands garen- en bandwinkel (mercerie) openen. Momenteel wordt deze activiteit voorzien in het textiel sorteercentrum maar de ruimte is te klein om de artikelen waarover we beschikken tot hun recht te laten komen. Met deze garen- en bandwinkel kan het gebruik van alle gerecupereerde artikelen worden geoptimaliseerd door ze aan lage prijzen aan een breed publiek aan te bieden. Het doel is om alle kosten te dekken met de gerealiseerde omzet, inclusief de voorziene post voor een inschakelingsambtenaar.

- ✓ We willen een permanent tweedehandswinkeltje in het rusthuis Ter Ursulinen. Het winkeltje zal regelmatig worden aangevuld door de mensen van Cyclup maar het dagelijkse beheer is in handen van het rusthuis.
  Het betreft een pilootproject en de conclusies die het project ons zal opleveren, zullen mee de reflectie sturen rond de ontwikkeling en uitbreiding van een dergelijk al dan niet permanent aanbod in rusthuizen.

- ✓ We overwegen om het artikelengamma dat momenteel door onze Cyclup winkels wordt verwerkt uit te breiden en ons ook te richten op sportmateriaal met een sportrecycling. Sportuitrustingen lijken ons een ideale aanvulling van ons bestaande aanbod, en het is ook een grote nood bij onze doelgroep; het betreft een niche waarbinnen er nog geen gekende actoren zijn.

- ✓ We overwegen om een "babytheek" op te richten binnen onze tweedehandswinkel voor kinderen. Het betreft de verhuur van baby-artikelen van 0 tot 2 jaar. De verhuur gebeurt voor een maximumperiode van 1 jaar. Een zeer interessant gegeven in termen van kringloopeconomie en toegankelijkheid voor een kwetsbaar publiek. Het productenaanbod is beperkt maar aanvullend bij ons reeds bestaande aanbod.
  Het project bevindt zich in de fase van de haalbaarheidsstudie.

- ✓ Groenteteeltproject (= pastinaak) Het betreft een project voor sociaal-professionele inschakeling waarbij personen die maar moeilijk een job vinden, op te leiden tot groenteteler. Deze actie heeft drie grote doelstellingen: een opleiding binnen een duurzame sector, bijdragen tot duurzame landbouw en ervoor zorgen dat een kwetsbare doelgroep gezonde en duurzame voeding krijgt.

- ✓ Er werd een terrein gevonden in de gemeente Ukkel. Het terrein is vlot te bereiken met het openbaar vervoer, er loopt een aardeweg heen, die ook voor wagens toegankelijk is en er is toegang tot water en elektriciteit. Het team zal bestaan uit 2 opleiders en 3 werknemers met een inschakelingsbetrekking.

II. Linnenfabriek

De Linnenfabriek beheert al tientallen jaren een ziekenhuiswasserij. De hoofdactiviteiten omvatten het verhuren en onderhouden van beddengoed, operatielinnen, werkkledij en het onderhouden van het linnen van rusthuisbewoners. Het cliënteel bestaat uit hospitalen, klinieken, rusthuizen en een reeks van diverse klanten. Onze fabriek is ISO 9001 gecertificeerd sinds 2000, en ISO 14001 sinds 2017. Dit jaar verkreeg de fabriek de vernieuwing van zijn ISO EN14065 certificaat. De Linnenfabriek streeft aldus voortdurend de beste kwaliteit en hygiëne na.

De laatste jaren werd de linnenfabriek getekend door de volgende gebeurtenissen:

- ✓ 2007: modernisering van de wasserij
- ✓ 2011: bouw van een paviljoen voor het verwerken van het bewonerslinnen
- ✓ 2012: renovatie van de opslagplaatsen van schoon linnen en aankoop van een beheersoftware.
- ✓ 2012: het jaar waarin de Linnenfabriek een serieuze wending heeft moeten nemen: de toepassing van btw voor externe gebruikers.
- ✓ 2017: akkoord over een vervangingsplan van de machines van meerdere sectoren.
- ✓ 2018-2021: realisatie en uitvoering van het verbeteringsplan. Deze moderniseringen moesten een groei van zijn activiteiten mogelijk maken.

1. Op commercieel vlak

In 2020 steeg het zakencijfer met ongeveer 1,39 %, deels als gevolg van het toegenomen onderhoud van kledingstukken en de kosten voor het desinfecteren van bevuild linnen door Covid-19. Het investeringsplan wordt momenteel tot uitvoering gebracht en loopt teneinde eind 2022. De uitvoering ervan heeft vertraging opgelopen in 2020 wegens de Covid-19 pandemie. Er zijn procedures lopende voor overheidsopdrachten voor een nieuwe wasstraat en een nieuwe afwerkingstunnel. Deze twee belangrijke investeringen zullen een extra garantie bieden om in te spelen op alle opportuniteiten die de fabriek zal krijgen om het zakencijfer te stijgen zonder dat de reële kosten de hoogte in gaan.

Evolutie van het omzetcijfer in de laatste 5 jaar:

Clients Int-Ext	Cluster	CUMUL REEL 2020	CUMUL REEL 2019	CUMUL REEL 2018	CUMUL REEL 2017	CUMUL REEL 2016
		1,39%	*3,89%*	*4,32%*	*0,60%*	*1,68%*
	TOTAUX :	**7.438.001**	**7.336.128**	**7.061.694**	**6.769.275**	**6.728.753**
Externe	10 - IRIS	**4.415.832**	**3.781.494**	**3.941.940**	**3.909.365**	3.870.561
Interne	21 - CPAS B - HOP+HOME	**666.968**	**692.229**	**656.411**	**641.615**	616.756
Interne	30 - CPAS B - DIVERS	**20.691**	**260.889**	**18.135**	**16.592**	24.513
Externe	41 - Ville BXL + LCB	**163.912**	**284.840**	**191.816**	**185.813**	185.191
Externe	40 - Extérieur	**2.170.598**	**2.316.676**	**2.253.391**	**2.015.891**	2.031.732
	Total facturé / jour	***29.283***	*29.112*	*28.023*	*26.862*	*26.491*
	Variation / année précédente	***0,6%***	***3,9%***	***4,3%***	***1,4%***	***1,3%***
	Jours	*254*	*252*	*252*	*252*	*254*
	Part du revenu					
Externe	10 - IRIS	*59,4%*	*51,5%*	*55,8%*	*57,8%*	*57,5%*
Interne	21 - CPAS B - HOP+HOME	*9,0%*	*9,4%*	*9,3%*	*9,5%*	*9,2%*
Interne	30 - CPAS B - DIVERS	*0,3%*	*3,6%*	*0,3%*	*0,2%*	*0,4%*
Externe	41 - Ville BXL + LCB	*2,2%*	*3,9%*	*2,7%*	*2,7%*	*2,8%*
Externe	40 - Extérieur	*29,2%*	*31,6%*	*31,9%*	*29,8%*	*30,2%*

Het aandeel van de ziekenhuizen is erop vooruitgegaan: van 52% in 2019 naar 59% in 2020. Deze stijging is vooral te wijten aan het verwerken van Covid-19 linnen en aan de daling van andere klanten die door de pandemie zijn getroffen.

2. Op productievlak

De activiteiten zijn:

- ✓ Verhuur en onderhoud van plat en vergelijkbaar linnen (beddengoed, hotelwezen...)
- ✓ Verhuur en onderhoud van operatielinnen.
- ✓ Verhuur en onderhoud van werkkledij voor ziekenhuizen en gelijkaardig.
- ✓ Verhuur en onderhoud van zwabbers.
- ✓ Onderhoud van het linnen van bewoners en vergelijkbaar.
- ✓ Beheer van het linnen bij de klant.

De uitbreiding van de productie blijft vooral gericht op de veelzijdigheid van onze medewerkers om in overeenstemming te zijn met de vragen van ons cliënteel, de opleiding van het personeel via de uitwerking van werkprocedures (functies-taken, veiligheid, hygiëne) en modi operandi.

We blijven gefocust op de verbetering van de werkposten om het werk minder zwaar te maken voor het personeel, en zonder aan productiviteit in te boeten..

Evolutie van de gemiddelde productie per maand: 2017– 2020

		LAVAGE	CALANDRAGE	FINITION (hors tables)		RESIDENTS
		Total KG	Total	Steam	Autres	Total
	Nb de jours	KG	Nb de pièces	Nb de pièces	Nb de pièces	Nb de pièces
Moy. Mensuelle de l'année 2020	**21**	**347.154**	**244.122**	**167.356**	**235.077**	**25.956**
Par jour =>		16.531	11.625	7.969	11.194	1.236
Par sem =>		82.656	58.124	39.847	55.971	6.180
Moy. Mensuelle de l'année 2019	**21**	**362.380**	**362.691**	**140.611**	**301.377**	
Par jour =>		17.256	17.271	6.696	14.351	
Par sem =>		86.281	86.355	33.479	71.756	
Moy. Mensuelle de l'année 2018	**22**	**344.580**	**345.675**	**146.646**	**327.732**	
Par jour =>		15.663	15.713	6.666	14.897	
Par sem =>		78.314	78.563	33.329	74.485	
Moy. Mansuelle de l'année 2017	**21**	**328.908**	**323.372**	**135.624**	**332.226**	
Par jour =>		15.662	15.399	6.458	15.820	
Par sem =>		78.311	76.993	32.291	79.101	
Ecart 2020 vs 2019 sur quantité produites par mois		**-15.226**	**-118.569**	**26.745**	**-66.300**	
		-4,2%	-32,7%	19,0%	-22,0%	
Ecart 2020 vs 2019 sur moyenne par jour		**-725**	**-5.646**	**1.274**	**-3.157**	
		-4,2%	-32,7%	19,0%	-22,0%	

We wijzen op de toegenomen verwerkte volumes in 2020 ten opzichte van 2019, meer bepaald voor de afdelingen wassen en kalanders. De 8 eerste maanden van 2020 werd de activiteit getroffen door de pandemie: daling van de afdeling kalanders (- 32 %). We stellen evenwel een stijging vast binnen de Steam sector (+ 19%), de reiniging van werkkledij.

3. Op vlak van de dienstverlening aan de klant

Sinds 2018 hebben we een logistieke cel geïnstalleerd die alle klant-gerelateerde activiteiten realiseert, gaande van de invoer van bestellingen, de verzending, het transport en zo nodig het beheer van de linnenkamer van de klant. Het doel van deze organisatie is een betere kwaliteit van de dienstverlening door de Fabriek evenals een snellere respons. De fabriek heeft een toepassing ingevoerd voor het beheer van "afwijkende vragen" van het cliënteel, met als doel de antwoordtijd naar klanten te beperken en te beschikken over een werkbasis om de punten van verbetering te definiëren. We hebben 2 aandachtspunten gedefinieerd: stijging van het dienstverleningspercentage, meer bepaald het aantal geleverde producten in verhouding tot het aantal door de klanten bestelde producten en het gebruik van de vrachtwagens en bestelwagens rationaliseren om nodeloze ritten te vermijden (de aankoop van een software om dit te doen wordt momenteel bestudeerd).

4. Op informaticavlak

We zijn op zoek naar een software die ons garanties kan geven met betrekking tot de ontwikkelingen nodig voor de implementatie van het controlesysteem van de UHF chips.

5. Als speler van de sociale economie

We willen tevens de rol benadrukken die de Linnenfabriek speelt op vlak van professionele inschakeling, want dagelijks worden er 60 personen onder het statuut art60 tewerkgesteld.

De fabriek werd erkend als initiatief van sociale economie door de FOD Maatschappelijke Integratie en verkrijgt regelmatig de vernieuwing van zijn erkenning en een machtiging van het Gewest.

Naast de dagelijkse omkadering door de ploegleiders, is er een specifieke medewerker die instaat voor het onthaal, de opleiding en coaching van de werknemers.

III. Garage

De activiteit van de garage wordt voortgezet met een technische dienstverlening voor bedrijfswagens.. Er zal een nieuwe locatie worden gezocht voor deze activiteiten, hiermee vooruitlopend op de overname van de huidige garage door zijn nieuwe eigenaar.
De laatste functiewagens die eigendom zijn van het OCMW worden vervangen door leasingwagens conform de opdracht afgesloten in 2016.

IV. Dream

Bestendigen en ontwikkelen van het DREAM project (Verdeling & Ophaling voedseloverschotten door Mabru)

1. Globale taken

- ✓ Een duurzame, gestructureerde bevoorradingsstroom van voedingsmiddelen tot stand te brengen ten gunste van een kwetsbare doelgroep in het kader van de circulaire economie.
- ✓ Recupereren en hergebruiken van de voedseloverschotten (fruit en groente) van de Brusselse vroegmarkt (Mabru) en van andere distributie-eenheden.
- ✓ Strijd tegen voedselverspilling.

2. Specifieke doelstellingen

- ✓ Het recupereren, verpakken en opslaan van de niet verkochte voedingsmiddelen (vers fruit en groenten).
- ✓ Instaan voor de verdeling van onverkochte producten via het bevoorradingsplatform ontwikkeld door Level IT in overleg met DREAM en de sector voor voedselhulp.
- ✓ Sociaal-professionele inschakeling van werknemers en werkneemsters die behoren tot een kwetsbare doelgroep.

3. Verwachte vooruitgang (2020)

- ✓ 91 partnerverenigingen (in plaats van 37 in 2019).
- ✓ Dagelijkse levering van 2,3 ton voedseloverschotten (tegenover 1,2 ton in 2019).
- ✓ Uitbreiding van het project naar andere partners 8 huidige leveranciers (2020) en 2 mogelijks nieuwe leveranciers (Carrefour en Delhaize).
- ✓ De ophaling voortzetten van de groenten op de markt van Sint-Katelijn-Waver die werd aangevat in 2021 (3 keer per week).

In 2022, consolideren van het Loco netwerk (Logistique Collaborative) waarbinnen DREAM een belangrijke speler is (statuten, RvB, organisatie en Beheer…):

- ✓ Verdelen van FEAD producten (Fonds voor Europese hulp aan de meest behoeftigen), ontwikkeling en implementatie eind 2021.
- ✓ Actieve participatie aan instanties van het Brusselse voedselnetwerk.
- ✓ Beheer van subsidies (Covid, Plasma).
- ✓ Aankoop van materieel (bestelwagens, rollend materieel en onderhoudsmaterieel).

5. DE HUISVESTING EN BEGELEIDING VAN PERSONEN

De activiteiten van het Departement van de Instellingen en Medische Zorgen (DIMZ) hebben voornamelijk betrekking op drie categorieën van personen: bejaarden, gehandicapten en kinderen en jongeren. Het DIMZ is onderverdeeld in vier grote sectoren:

- ✓ De instellingen voor bejaarden.
- ✓ De instellingen en diensten voor mentaal gehandicapte volwassenen.
- ✓ De instellingen en diensten voor kinderen en jongeren.
- ✓ De ondersteuning ten huize en de begeleiding van bejaarden.

De Algemene directie draagt zorg voor de uitwerking van algemene doelstellingen die gemeenschappelijk zijn voor de instellingen en de diensten van het departement en verzekert hun algemeen beheer, ten einde het toezicht, de coördinatie en de ondersteuning te garanderen van de verschillende acties die gevoerd worden ten gunste van de ten laste genomen personen.

Activiteit en beheer-indicatoren

- ✓ Opvolging van de activiteit van de verschillende instellingen en diensten via de invoering van beheerindicatoren, de organisatie van regelmatige ontmoetingen met de directies van de instellingen, enz.
- ✓ Regelmatig opstellen van rapporten om de activiteit van het departement te meten met het oog op een vlottere besluitneming door de departementsverantwoordelijken.
- ✓ Mee definiëren van de beleidsmatige aanpak inzake de begeleiding thuis en het sturen van de uitvoering van de keuzes die de Stad/het OCMW hebben gemaakt: de werkgroep verder blijven aansturen tot voorbereiding van de fusie van de activiteiten van de thuiszorg van het OCMW en deze van de vzw van de Stad (SASB).
- ✓ In samenwerking met de cel Communicatie vorm geven aan een communicatiebeleid voor de verschillende sectoren van het departement.

Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- ✓ Globaal leiden van het project waarbij het institutioneel levensproject van de RVT wordt vertaald naar levensprojecten voor elk van de rust- en verzorgingstehuizen .
- ✓ In samenwerking met de Brusselse Keukens, het opstarten en leiden van het overgangsproject van maaltijdbedeling op plateaus naar levering van maaltijden op maat (in vrac).
- ✓ Activeren en aansturen van werkgroepen om de transversale werking tussen de RVT inzake begeleiding en zorgverlening te versterken.

Personeel en organisatie van het werk

- ✓ Opvolgen en actualiseren van het globaal actieplan met betrekking tot de reorganisatie van de hoteldiensten in alle rusthuizen, met een bijzondere nadruk op het aantal inschakelingscontracten en hun opvolging.
- ✓ Voortzetten van de beroepsgerichte coördinatievergaderingen: tussen paramedische coördinatoren, referentiepersonen voor dementie, verantwoordelijken van de hoteldiensten, enz.
- ✓ Harmoniseren van de zorgpraktijken:
  - De praktijken en de ondersteuning van het zorgpersoneel van de RVT verder blijven harmoniseren, door toedoen van de gecentraliseerde referent-verpleegsters (de coördinerend verpleegster en de verpleegster verantwoordelijk voor hygiëne).
  - Voortzetting, via de begeleidende coördinatieverpleegkundige van een onthaalbeleid voor nieuw aangeworven zorgkundigen.
  - Voortzetting van opleidingen hygiëne, met name in het kader van het beheer van het coronavirus.
- ✓ Centraliseren van de facturatie:
  - Opstart van de cel belast met de verblijfsfacturatie van de 5 RV/T en de terugvordering van de financiële tussenkomsten voorzien in het kader van de zorgverzekering.
  - Voorbereiden van een eventuele overname van de facturatie en terugvordering van de sectoren mindervaliden en jeugd.
  - Aanwerven van een derde medewerker in voorbereiding op het pensioen van de boekhouder en van de facturatieverantwoordelijke in De Wilde Rozen.
  - Deelname aan de werkgroep opgericht door Iriscare met het oog op de invoering van de elektronisch facturering van het forfait aan de SMR in de 5 rust- en verzorgingstehuizen.
  - Migratie van de factureringssoftware naar een cloud-gebaseerde technologie, wat de ontwikkeling impliceert van interfaces naar andere toepassingen zoals de boekhoudsoftware.

Werken en infrastructuur

- ✓ Globale opvolging van de herstructureringswerken van de rusthuizen in samenwerking met de directie van het departement Werken.
- ✓ Betrokkenheid bij het project New Pacheco.
- ✓ Realisatie van een “co-working” ruimte in de kantoren van de algemene directie, in samenwerking met het Departement Technisch Beheer en Energie om een open werkplaats te bieden aan de medewerkers van de cel en de andere leden van het departement.

I. De instellingen voor senioren

1. Huis HEIZEL

Activiteit

- ✓ Toename van de erkenning van 131 bedden naar 148 bedden in januari 2022
- ✓ Aantal gebudgetteerde bezette bedden: 136
- ✓ Gebudgetteerde bezettingsgraad 91,89%

Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- ✓ Procedure met het oog op het verbeteren van de onthaalprocedure van nieuwe bewoners.
- ✓ Organiseren van een residentieel verblijf van één week voor de bewoners.
- ✓ Ter beschikking stellen van lokalen van het rusthuis voor wijkverenigingen (vb.: Buurthuizen).
- ✓ Installatie van de hospitality TV (IPTV).
- ✓ Bepalen van een communicatiestrategie om de instelling meer bekendheid te geven.
- ✓ Opzetten van een inclusiever animatiesysteem (voor coma-patiënten, bewoners jonger dan 60, enz.) en individuele terugbetalingen voorstellen indien nodig.

Personeel en organisatie van het werk

- ✓ Ontwikkeling van een interne opleidingsmodule voor het personeel: "in de huid van de bewoner" gebaseerd op een simulatie van ouderdomssymptomen, dementie.
- ✓ Nieuwe uniformen voor het personeel die minder de sfeer van een “ziekenhuis” oproepen.
- ✓ Verdere overgang voor een deel van de bewoners van de maaltijdbedeling op een dienblad naar een systeem in vrac.
- ✓ Invoering van een doeltreffend systeem voor stockbeheer.
- ✓ Realiseren van video-opnames voor bepaalde werkprocedures.
- ✓ Reorganisatie van het omkaderend team van de hotelactiviteiten (aanwerven van een hotelverantwoordelijke en van referenten).
- ✓ Ontwikkelen van een specifieke aanpak op vlak van geanticipeerde zorg (PSPA).

Werken en infrastructuur

- ✓ Her-aanleg van de tuin van de instelling.
- ✓ Vervanging van de verlichting van het gelijkvloers met het oog op energiebesparingen.

- ✓ Vernieuwen van de signalisatie van het gebouw zodat de bewoners er zich gemakkelijk kunnen oriënteren, en om het gebouw aantrekkelijker en zichtbaarder te maken.
- ✓ Renoveren van de onthaaldesk om die aantrekkelijker te maken en de toegang veiliger.
- ✓ Herinrichting van de kantoorruimten op de begane grond.
- ✓ Installeren van een afwerkingskeuken in het gebouw.

2. Ter Ursulinen

Activiteit

- ✓ Aantal bezetbare bedden: 137
- ✓ Aantal gebudgetteerde bezette bedden: 120,5
- ✓ Gebudgetteerde bezettingsgraad 87,96%

Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- ✓ Voltooien van twee salons en voorzien van een 3de salon in de eenheden.
- ✓ Her-aanleg van de tuin, de toegangen tot de tuin en de verschillende zones in functie van de verzoeken van de bewoners en de partners die van de site gebruik maken.
- ✓ Hernemen (na afloop van de werken en van de Covid-epidemie) van de organisatie van grote evenementen in de instelling zoals het buurtfeest, concerten in de kapel,…
- ✓ Betrekken van families en uitbouwen van vrijwilligerswerk in het dagelijkse leven van de instelling.
- ✓ Ontwikkelen van duurzame generatie-overschrijdende samenwerkingsinitiatieven op de site van Ter Ursulinen met het kinderdagverblijf enerzijds en la Rose des Vents anderzijds (met name het moestuinproject in de tuin).
- ✓ Opnieuw activeren, nadat het coronavirus onder controle is, van de externe samenwerkingsprojecten: de Musea voor Schone Kunsten, De Munt, CC Les Brigittines, OC De Markten, de wijkscholen, Frikshaw, Recyclart, …
- ✓ Inrichting van een tweedehandswinkeltje in het rusthuis in samenwerking met Cyclup en een vrijwilliger.
- ✓ Verbeteren van de zichtbaarheid van Ter Ursulinen met een nieuwe website en een nieuwe brochure.

Personeel en organisatie van het werk

- ✓ Verbetering van het nieuwe systeem voor maaltijdbedeling in vrac (het systeem is op dit moment van toepassing voor een vijftigtal bewoners).
- ✓ Bestuderen van de overgang van maaltijden in het restaurant naar maaltijdbedeling in porties bij de bewoner (systeem in vrac).
- ✓ Integratie van nieuwe leefzones in de organisatie van het werk.

Werken en infrastructuur

- ✓ Her-aanleg van de tuin en van het Café Ernest, de cafetaria in het midden van de tuin.
- ✓ Relooking van de Impérial zone (15 kamers) waarbij ze worden afgestemd op de nieuwe kamers.
- ✓ Voortzetten van de reflectie over de inrichting van een afwerkingskeuken om het systeem van de maaltijdbedeling in vrac en de portionering op de borden te ondersteunen.
- ✓ Opfrissen van het hoofdrestaurant (muren verven en parket herstellen).
- ✓ Installatie van het IPTV-systeem in 90 kamers.
- ✓ Openen van de kamers van de zones Centrum en Ursulinen.
- ✓ Afwerken van de werken aan de hoofdtrap en inrichting van de ruimte onderaan de trap (schilderwerken voltooien en trap renoveren).

3. Residentie Sint-Geertruide

Activiteit

- ✓ Aantal bezetbare bedden: 152
- ✓ Aantal gebudgetteerde bezette bedden: 118,3
- ✓ Gebudgetteerde bezettingsgraad 70,41%

Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- ✓ Nieuwe look van de externe communicatie (logo, website, infobrochures,…).
- ✓ Creëren van nieuwe samenwerkingsverbanden met het verenigingsweefsel van de Marollen.
- ✓ Ontwikkelen van microprojecten door, voor en met de bewoners.
- ✓ Voortzetten van de samenwerking met les Tanneurs, het Rode Kruis, les Amis d'Accompagner, Munttheater, de crèche Nieuwkinderland, Carpe Canem, het centrum Bezenzon, enz.

Personeel en organisatie van het werk

- ✓ Uitbreiden van de profielen van het paramedische team, met de aanwerving van een psycholoog, ergotherapeut, opvoeder en kinesitherapeut.
- ✓ Aanwerving van een referent voor hoteldiensten.
- ✓ De reorganisatie voortzetten van de polen gezondheid en administratie.
- ✓ Opstellen van opleidingsmodules gericht op professionele communicatietools en op het specifieke karakter van de doelgroep (verslaving, kwetsbaar publiek, psychische problemen, psychogeriatrie,...).
- ✓ Het creëren van welzijns"bubbels' voor de werknemers.
- ✓ Ontwikkelen van de technologie zodat de dects gebruikt kunnen worden voor het oproepen van een verpleegkundige, brandalarm en inbraakalarm.

Werken en infrastructuur

- ✓ Voortzetten en voltooien van de renovatie- en aanpassingswerken aan de GGC-normen: renovatie van alle gemeenschappelijke kamers met voorziening van een douche in de volledige Blaes vleugel op de 2de verdieping, renovatie van de gemeenschappelijke badkamers op de 2de en 3de verdieping. Renovatie van de cafetaria en oprichting van een "cyberruimte" voor de bewoners.
- ✓ Installeren van WIFI in het gebouw.
- ✓ Renovatie van de eenpersoonskamers op de 5de verdieping (buiten de aanpassingswerken aan de GGC-normen).
- ✓ Installeren van thermostatische kranen in het hele gebouw, met het oog op energiebesparing.
- ✓ Renovatie van het lokaal voor ergotherapie.
- ✓ Voorzien van een uitspanning in de tuin.
- ✓ Opnieuw lanceren van de studie voor de installatie van afwerkingskeukens en voor de uitbreiding van de eetzalen op de 2de en 3de verdieping zodat de maaltijden in een gezelligere en rustigere ruimte kunnen worden genuttigd.

4. Home Vesalius

Activiteit

- ✓ Aantal bezetbare bedden: 128
- ✓ Aantal gebudgetteerde bezette bedden: 115
- ✓ Gebudgetteerde bezettingsgraad 83,5%

Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- ✓ Aanhoudende aandacht voor de noden van bepaalde bewoners die te lijden hadden onder Covid-19 met een multidisciplinair project voor geurrevalidatie, volgens een specifiek protocol dat wetenschappelijk werd goedgekeurd.
- ✓ Voortzetten van de medische en psychologische studie (ULB, UCL, CHU) over het afbouwen van afstandselementen (vv. Het dragen van een masker) bij persoonlijke contacten met de bewoners.
- ✓ In het kader van het stimuleren van een positief imago, gebruik van katoenen handdoeken in functie van de noden van de bewoners.
- ✓ Ontwikkeling van het project 'hondentherapie' en van de activiteiten met de opgeleide hond Sushi.
- ✓ De ontwikkeling van het vrijwilligerswerk in samenwerking met het Rode Kruis, in het kader van een aantal individuele en collectieve recreatieve activiteiten.
- ✓ Seizoensfeesten binnen de leefunits.
- ✓ Verkrijgen van het certificaat voor het systeem van maaltijdbedeling uitgereikt door een onafhankelijk orgaan voor certificering.

Personeel en organisatie van het werk

- ✓ Consolideren van de Senior Montessori aanpak bij de nieuwe medewerkers via de begeleidingstaken van "peters-meters" die opgeleid werden in 2020.
- ✓ Ontwikkeling van de samenwerking met de geriatrische pool en polikliniek van het UMC Sint-Pieter (Cesar de Paepe site): opsporen van mondproblemen, interne NKO-raadplegingen, expertise inzake verzorgingstechnieken, enz.)
- ✓ Infosessies voor de kandidaten met een inschakelingscontract in situ, in samenwerking met het DT/DV.
- ✓ Interne coaching (logopedie-dieet-MAMA) voor de nieuwe medewerkers met een inschakelingscontract.

Werken en infrastructuur

- ✓ Het optimaliseren van de binnentemperatuur wordt voortgezet in samenwerking met TBE en het departement der Werken.
- ✓ Voortzetten van de opfrissingswerken (renoveren van de kamers en gemeenschappelijke zones - schilderwerken).

5. Residentie De Wilde Rozen

Activiteit

- ✓ Aantal bezetbare bedden: 180
- ✓ Aantal gebudgetteerde bezette bedden: 173,5
- ✓ Gebudgetteerde bezettingsgraad 96,3%

Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- ✓ Project voor sociale cohesie via sport en meer bepaald tafeltennis (burgerbudget 2019).
- ✓ Project "Santéglantines" (burgerbudget 2021): oprichten van een gezondheidsparcours (fitness) en volkspelen in de omgeving van de residentie.
- ✓ Ontwikkeling van een project voor therapie met dieren (hond van de instelling).
- ✓ Plaatsen van aquariums in de residentie, uit esthetische maar ook uit therapeutische overwegingen.
- ✓ Inrichting van de kantines van de units tot restaurant.
- ✓ Cultuurproject (kunstenaars, muzikanten, dansers,...) in de residentie (subsidie van de WBF).
- ✓ Organiseren van een reis van 4 dagen.
- ✓ Herinrichten van de cafetaria tot een gezellige en cosy ruimte.
- ✓ Natuur in de Stad (subsidie Leefmilieu Brussel): lanceren van workshops, compostzone, natuurwandeling, …

Personeel en organisatie van het werk

- ✓ Reorganisatie van het werk van de ambtenaren binnen de hotelactiviteit in het kader van een transversale benadering.
- ✓ Aanwerving van een coördinatiearts en adviseur.
- ✓ Ontwikkelen van specifieke opleidingen rond communicatie, teamwork, transversale benadering en discipline-overschrijdend werken.
- ✓ Uitgave van nieuwe onthaalbrochures.
- ✓ Opstellen van een beleidsplan voor de residentie.

Werken en infrastructuur

- ✓ Inrichting van een vrij lokaal in "vintage" stijl.
- ✓ Plaatsen van verduisterende gordijnen in de kamers van de bewoners.
- ✓ Voortzetten van de schilderwerken van het gebouw.
- ✓ Aanleg van de binnentuin van een unit.
- ✓ Bestuderen van het afschaffen van het lijkenhuis en recupereren van de ruimten.
- ✓ Plaatsen van hospitality TV: televisie met hotelzender (animatie, weerbericht,...).

II. De instellingen en diensten voor kinderen en jongeren

1. Algemeen

- ✓ Diensten die erkend worden door de minister van Jeugdzorg van de Franse gemeenschap.
- ✓ Werkt onder mandaat van de jeugdrechtbank of de dienst Hulpverlening aan de jeugd.

2. Begeleidingsdienst Intersectie

- ✓ Opvolging van 25 jongeren in hun gezinssituatie (een situatie kan betrekking hebben op 3 kinderen van hetzelfde gezin).
- ✓ Nieuwe dynamiek na komst van een nieuwe teamverantwoordelijke.
- ✓ Het actualiseren van het pedagogisch project van de dienst.
- ✓ Reflectie over de werkmodaliteiten in de vorm van co-interventie en als team.
- ✓ Ondersteuning van het team en de werkorganisatie in functie van hoe de realiteit zich aandient.
- ✓ Zoeken naar meer geschikte werkruimten.

3. SRG Home Juliette Herman

- ✓ Herbergt 60 jongeren van 0 tot 18 jaar in 5 leefgroepen:
  - Bambi: 10 kinderen van 0 tot 6 jaar.
  - Gemini 12 kinderen van 6 tot 18 jaar.

- Begijnhof: 15 kinderen van 6 tot 18 jaar.
- Huldergem: 8 kinderen van 6 tot 18 jaar.
- Rose des Vents: 15 jongeren van 15 tot 18 jaar.

✓ Actualiseren van het pedagogisch project van de residentiële dienstverlening (globaal pedagogisch project van de instelling met de eigenheden van elke leefgroep).
✓ Herzien van de huishoudelijke reglementen met een gemeenschappelijke institutionele basis en eigenheden voor elke leefgroep.
✓ Implementeren van een actieplan als gevolg van de analyse van psychosociale risico's gerealiseerd begin 2020 en het concretiseren van acties in dat kader.
✓ Permanente organisatie van een jaarlijks kamp van één week om alle kinderen/jongeren van de instelling samen te brengen en op die manier een onderlinge band te scheppen.

III. De Instellingen en diensten voor personen met een handicap

1. Activiteit

✓ Bezettingsgraad van 100% in de dagcentra Delta, Medori en Medori.
✓ Appartement onder toezicht Beiti: er wordt een leegstand van 6 maanden voorzien in geval van het vertrek van een bewoner.

2. Diensten aan de gebruikers, animaties en partnerships

✓ Ontwikkeling van het programma voor transversale activiteiten voor ouder wordende personen.
✓ Verblijf, festiviteiten en interactieve fresco in het kader van 40-jarig bestaan van het centrum Delta.
✓ Individuele opvolging door een psychomotorische therapeute en een ergotherapeute in het dagcentrum Medori.
✓ Hervatten van buitenactiviteiten in clubverband (zwembad, klimmen, vakantie met externe organisaties,...).

3. Personeel en organisatie van het werk

✓ Organisatie van opleidingen voor het personeel waaronder “Vis ma vie en institution”.
✓ Collectief onthaal van de nieuw aangeworven medewerkers en stagiairs.
✓ Deelname aan het vormingsprogramma via de uitwisseling van werknemers met de mentale gezondheidszorg "Vlinder".
✓ Reflectie rond de huisvesting van de oudsten en de toekomst van het Opvangcentrum Médori. Reflectie rond de uurroosters en de begeleiding van de bewoners door het ouder wordende personeel.
✓ Uitwerken van een programma van inclusieve activiteiten.
✓ Actualiseren van het institutioneel project van het Delta centrum.

4. Werken en infrastructuur

- ✓ Renovatie van de tuin van het Medori dagcentrum.
- ✓ Aanleg van de tuin (Beïti Wilde Rozen).
- ✓ Renovatie van het dak en van de veranda op de begane grond van het dagcentrum Delta.
- ✓ Akoestische isolatie van de eetzaal van het dagcentrum Delta en van paviljoen F Beïti.
- ✓ Verfraaiing van de gang van de hoofdingang van het Médori Centrum.
- ✓ Samenwerking met het departement der Werken in het kader van de nieuwe locatie voor het dagcentrum Delta.
- ✓ Renovatie van de aangepaste badkamer van het centrum Medori.

IV. Ondersteuning thuiszorg en begeleiding van bejaarden

1. Uitbreiden van de samenwerking en het netwerk

- ✓ Afronden per 30/06/2022 van het project "Zoom Seniors" dat werd geselecteerd door de GGC in 2018 met het oog op de invoering van een geïntegreerd model van thuishulp in de wijken Sint-Gillis en de Brusselse Vijfhoek (Anneessens, Stalingrad en Marollen).

2. Gezinshulp

- ✓ Thuishulp aan ongeveer 110 gebruikers. Het aantal verschillende gebruikers van deze dienstverlening kan sterk variëren in functie van de turnover (verblijf in RVT, overlijden, verhuis, enz.).
- ✓ Er wordt een lichte overschrijding voorzien van het door de subsidiërende overheid gefinancierde urenquotum (22.000 u). Deze overschrijding is er reeds meerdere jaren.
- ✓ Voortzetting van de studie met betrekking tot de overdracht van de activiteiten en taken van de vzw Dienst voor Hulp aan Brusselse senioren van de Stad Brussel naar het OCMW om aldus tot een unieke dienst voor thuiszorg te komen.
- ✓ MyHandicap (hulp bij het elektronisch indienen van aanvragen voor allerhande toelagen): de zichtbaarheid van deze dienst versterken en zich bekend maken bij het doelpubliek (permanentie en/of bezoeken in de Buurthuizen, woningen voor 60+, enz.).

3. Dienst voor hulp aan en begeleiding van bejaarde personen

- ✓ Integratie van de dienst Begeleiding voor bejaarden (SAPA/DBB) in het departement Sociale Actie.
- ✓ Reorganisatie van het administratieve tram van SAPA binnen Back Office.
- ✓ Reflectie over de nieuwe taken van SAPA.
- ✓ Voorzetting van de sociale steun aan bewoners van een instelling die niet in staat zijn om hun verblijfskosten volledig te betalen (rusthuizen, serviceflats,

instelling voor psychiatrische zorgverlening, enz.). Het aantal geholpen personen wordt op 485 geraamd (waarvan 285 in de instellingen van het OCMW van Brussel).

6. DEPARTEMENT ONROEREND PATRIMONIUM

I. De globale doelstellingen

Het patrimonium van het OCMW bestaat uit:

- ✓ Enerzijds uit niet-bebouwde stukken grond in Vlaanderen, Wallonië en Brussel, en,
- ✓ Anderzijds gebouwen bestemd voor huisvesting die grotendeels in het grondgebied van de Stad Brussel liggen.

Het beheer van dit patrimonium is in handen van het departement Eigendommen en omvat twee hoofdluiken:

Het niet-bebouwde patrimonium:

goed voor ongeveer 2000 ha en bestaat uit:

- ✓ Verhuur (pachtovereenkomsten en precaire verhuringen, beheer en opstellen van grote contracten (erfpachtovereenkomsten), verhuur voor jacht of visvangst, installatie van reclamepanelen, GSM-masten, enz.) en vaak onderhevig aan procedures voor het verkrijgen van een bouwvergunning volgens de reglementering van het Gewest waar het goed gelegen is. Soms moet een vergunning worden aangevraagd voor de aanleg van een bouwterrein (bijv. wegenwerken).

Het bebouwde patrimonium:

Privé:
Bestaat uit 2.391 percelen die als volgt worden verdeeld:

- ✓ 1873 residentiële percelen
- ✓ 185 percelen van Renobru
- ✓ 69 percelen Transit
- ✓ 42 percelen inschakeling
- ✓ 173 handelszaken
- ✓ 49 kantoren.

Openbaar:
Bestaat uit de gebouwen van de administratie, de antennes en de rusthuizen (RVT).

II. Het bebouwde patrimonium (Privé)

1. De verworvendheden van 2021

Het beheer van het huurpark moet op de volgende doelstellingen gericht zijn:

- ✓ Kwaliteit: de huurders moeten volop van hun huisvesting kunnen genieten.
- ✓ Comfort: de huisvesting moet aangepast zijn aan de omvang van het huishouden en over goed werkende technische installaties en uitrustingen beschikken.
- ✓ Veiligheid: de gebouwen en hun technische installaties moeten veilig zijn.
- ✓ Doeltreffendheid: het park moet huurinkomsten voortbrengen en de leegstand van de huurpanden moet zo laag mogelijk zijn.
- ✓ Kostenbeheer: de kostprijs van de bouw, de renovatie of het herstel van de huurstaat hebben een invloed op de nodige rentabiliteit van het goed en bijgevolg op de huurprijs.
- ✓ Sociale roeping: de gezinnen moeten worden gehuisvest op basis van hun inkomen, hetzij in een zogenaamd “gesubsidieerde” woning (43% van het park), hetzij in een niet geconventioneerde woning, waarbij het vaststellen van een limiet van de inkomens de bepalende voorwaarde is.

Het betreft het beheren op een dynamische en menselijke manier van een grote vraag van gezinnen of alleenstaanden met allerhande sociale, familiale en/of financiële moeilijkheden. Het team dat belast is met verhuur heeft een luisterend oor voor de verschillende kandidaat-huurders en probeert de geschikte oplossingen te vinden voor elk van hen, binnen de grenzen van de reglementen van toewijzing.

Inzake het beheer blijft het een grote uitdaging om onze huurders een kwaliteitsvolle service aan te bieden (gecentraliseerde informatieoverdracht tussen de verschillende departementen, gevoel van opvolging, kortere interventietermijn).

Het departement Onroerend Patrimonium is zich dus blijven toeleggen op de ontwikkeling van praktijken van goed bestuur en de verbetering van de “klanttevredenheids” controle.

De gezondheidscrisis mag dan het beheer hebben bemoeilijkt (terug in oorspronkelijke staat brengen, bezoek aan de toe te wijzen woningen), zij liet ook toe om meer tijd te besteden aan de kandidaat-huurders. De kandidaten werden immers op afspraak ontvangen en er was geen wachtrij die voor stress zorgde. Tijdens dit contact kon de nodige tijd worden vrijgemaakt om de kandidaat-huurders te informeren over ons reglement, over ons patrimonium maar we konden hen ook bewust maken van het aandeel van hun inkomen dat ze moesten kunnen besteden aan de huur.

In een streven naar een grotere klanttevredenheid, werden wijzigingen aangebracht aan de workflow Dispatching Werken waarin alle technische klachten van onze huurders worden behandeld. Deze tool heeft echter zijn beperkingen en is slechts een tijdelijke oplossing in afwachting van een volwaardig geïntegreerd programma.

Er werd een nieuwe tool ontwikkeld, “Fixmyhome” die toegankelijk was via gsm of tablet, om de interactie te vergemakkelijken tussen de Inschakelingsregie en onze huurders, en om de verwerking van hun aanvragen voor een technische interventie te optimaliseren. Fixmyhome wordt vooral gebruikt door de conciërges. Er wordt werk gemaakt van het gebruik ervan door de huurders.

2. De ambities voor 2022

Het departement van het Patrimonium wil zijn gebruikersgerichte aanpak kracht bij zetten en doet dit met de oprichting van een echte “patrimonium pool” waar het Departement Werken en de Inschakelingsregie deel van uitmaken.

Er wordt een actieplan opgesteld om het onthaal van de gebruikers te verbeteren, via telefoon of via Internet. Ook wordt gestreefd naar een beter beheer van de beslissingen die tot een technische interventie moeten leiden bij de huurders, in geval er zaken moeten worden hersteld. In het kader van de nieuwe organisatie van het OCMW wordt stilgestaan bij een betere afstemming tussen de diensten die tussenkomen in het beheer van het Patrimonium zodat het beslissingsproces naar een technische interventie beter onder controle is, doeltreffender en duurzamer is en de wachttijd korter.

Deze reflectie gaat ook over de nodige renovatie op korte, middellange en lange termijn en zal zich vertalen in het bepalen van prioriteiten terzake.

Hierbij wordt uitgegaan van relevante economische gegevens die het economisch model waarop het beheer van het privé patrimonium steunt wordt aangescherpt of aangepast.

In het kader hiervan worden prestatie- en kwaliteitsindicatoren bepaald zodat het departement het beleid dat wordt gevoerd binnen deze sector beter kan sturen.

Hiertoe willen wij:

- ✓ De bestaande knopen en hindernissen identificeren zowel in de samenwerkingskanalen als in de operationele procedures binnen de verschillende departementen.
- ✓ Via de analyse van de procedures een aanpak ontwikkelen gericht op een betere coördinatie en interactie van de uit te voeren acties.
- ✓ Stilstaan bij een structurele organisatie die het mogelijk maakt om deze doelstellingen te bereiken.
- ✓ Via een voortdurende verbetering van de werkprocessen op zoek gaan naar manieren om de vragen van de huurders zo snel mogelijk te beantwoorden, en zo onze opdracht als openbare dienst zo goed mogelijk te vervullen.
- ✓ Een actieplan voorstellen met operationele SMART doelstellingen, met als deadline half 2022.

In het kader hiervan worden vanaf 2022 een aantal maatregelen genomen op vlak van onthaal. Er wordt nagedacht over het verhuizen van Brudomo. Er wordt gewerkt aan communicatietools voor de (kandidaat)huurders. De verwerking van de aanvragen, ongeacht of deze telefonisch of via een andere weg zijn gebeurd, laat ene betere centralisatie toe, een systematische opvolging en een doeltreffende technische of administratieve doorverwijzing.

De workflow Dispatching Werken liet toe om de terugkerende klachten voor eenzelfde woning of gebouw in de schijnwerpers te plaatsen. Het doel hiervan is om op termijn niet curatief maar preventief te gaan werken.

In deze optiek zijn er projecten voor grote structurele renovaties lopende (in Borgval of de Houthulstbosstraat bijvoorbeeld). Er wordt een lijst opgemaakt van de gebouwen waar een grondige renovatie nodig is alsook een verbetering van de energieprestatie. De werken worden ingepland.

Het departement zal een beheerder aanwerven wiens taak gericht is op het samenleven en de wooneducatie. Deze contactpersoon die actief is op het terrein en voortdurend in contact staat met de conciërges, zal de weg effenen naar anticiperende maatregelen met het oog op een optimale energieprestatie en de sensibilisering van de huurders voor hun omgang met de woning als goede huisvader (huisvuil, afval, ventilatie).

2022 zal ook grotendeels gewijd worden aan de implementatie van een nieuw beheerprogramma. Dat programma moet de WF Kandidaat huurders, de WF Dispatching Werken (technische klachten) en de database ImmoWin vervangen.

III. Het bebouwde patrimonium (Openbaar)

Historisch was het zo dat het beheer van het openbaar patrimonium ten laste kwam van de lokale directies die hun gebouwen beheerden en alle technische interventies coördineerden met de betreffende diensten.

Een van de maatregelen genomen in het kader van de reorganisatie van de departementen en diensten van het OCMW van Brussel is de integratie van het beheer van onze openbare gebouwen in het departement Eigendommen. Op die manier wil men een zekere samenhang geven aan het beheer van ons patrimonium en onze lokale directies ontlasten, aangezien hun eerste opdracht van een totaal andere orde is.

In navolging van wat er gebeurt voor het privé-patrimonium wordt in 2022 een **Technische Cel** opgericht met als taak het specificeren van de technische interventies die moeten worden voorzien in de gebouwen van het openbaar patrimonium om aldus tot een preventief en curatief onderhoudsplan te komen. Elke ambtenaar wordt belast met het beheer van een bepaald aantal gebouwen.

Ze staan ook in voor de opvolging van de multidisciplinaire technische interventies van de Regie of van de opdrachtnemers van het departement der Werken. Een bijzondere aandacht zal worden besteed aan het beheer en de opvolging van de technische klachten. De taak van deze cel bestaat erin als contactpersoon op te treden, om in te staan voor een uitstekende communicatie en een wederzijds begrip te verzekeren tussen de aanvragende dienst (gebruiker) en de projectbeheerder.

De **cel Planning en Binneninrichting** wordt ook opgenomen in het departement Onroerend Patrimonium. Deze dienst is momenteel belast met alle projecten voor binneninrichting. De dienst staat in voor de (her)inrichting en voor het aankleden van de binnenruimte in samenwerking met de verantwoordelijken van de diensten en instellingen en met het departement der Werken. De dienst treedt op als technische en esthetisch raadgever en voert studies uit voor de Inschakelingsregie. Vier interieurarchitecten staan in voor het beheer van al deze dossiers.

De grootste projecten die momenteel op stapel staan voor 2022 zijn de inrichting van de 5de verdieping van de algemene administratie (opleidingslokaal, kantoren voor gezamenlijk gebruik met de DIM, de gecentraliseerde directiekantoren DIMZ), de uitvoering van schilderwerken op meerdere verdiepingen van het Maison Sociale, de renovatie van de ergotherapie in Residentie Sint-Geertruide, de inrichting van de woonunit Bambi (Home Juliette Herman), de inrichting van 2 eetzalen en van het restaurant van Ter Ursulinen, de inrichting van de gemeenschappelijke ruimten van de eenheid Hirondelle van het Huis Heizel, de inrichting van een opleidingslokaal onderhoudstechnieken voor het project Relocto, de 2de fase van de werken in de juridische dienst en tot slot de nieuwe inrichting van de opslagplaats van de Regie (Hoogstraat 279).

Naast deze opdrachten is deze cel ook verantwoordelijk voor de planning/het beheer van de oppervlakten van onze openbare gebouwen. Een eerste project binnen dat domein bestaat uit het opstellen van een kadaster van de openbare gebouwen. Een grootschalig project dat fundamenteel is om een perfect inzicht te hebben in onze oppervlakten en het gebruik ervan. Dankzij dit overzicht kan op termijn een antwoord worden gegeven op de vele vragen voor een herbestemming van ruimten of aanvragen voor aanvullende ruimten voor tijdelijke of permanente projecten. Dit zal ons in staat stellen om onze oppervlakten beter te exploiteren. De uitdagingen ter zake zijn talrijk, met name als gevolg van de reorganisatie van de departementen en diensten, de invoering van het structurele telewerken en van de New Ways of Working (NWOW).

In 2022 zal het eerste project van het Beleidsplan dat in NWWO-modus werd gerealiseerd, het daglicht zien. Het gebouw in kwestie is gelegen in de Hoogstraat 290 en herbergt momenteel enkele diensten van het departement en ook de aankoopcentrale. De expertise van de cel Binneninrichting zal worden ingezet om het bestaande gebouw om te vormen tot werk- en ontmoetingsruimten waar volgens de nieuwe werkmethode zal worden gewerkt. Er zal moeten worden tegemoet gekomen aan de specifieke noden van de werknemers met een innovatieve en praktische inrichting (co-working spaces, concentratiezones, gedeelde vergaderruimten, ontspannings/rustruimten, gezelligheid,...).
De werken worden uitgevoerd door de Inschakelingsregie en vangen aan in februari. Het project zal operationeel zijn in het tweede semester van het jaar.

Er wordt een nieuwe **Procurement** cel (beheer van roerende goederen) gecreëerd binnen het departement. Deze cel werkt nauw samen met de cel Planning en Binneninrichting en staat in voor het beheer van het meubilair, ongeacht of het nieuw is of voortvloeit uit een proces van hergebruik/recyclage. Twee administratieve krachten waaronder een deskundige in hergebruik van meubilair, krijgen deze opdracht toegewezen.
Wat betreft de “recuperatie en herbestemming van meubilair en diverse goederen” die in 2021 binnen het TBE werd beheerd, zal de activiteit worden voortgezet met de nadruk op duurzame ontwikkeling.
De belangrijkste doelstelling bestaat uit het bevorderen en uitbreiden van het gemeenschappelijk gebruik van de bestaande middelen. Hiertoe bestaat, naast het beheer van de afgedankte en hergebruikte meubilair binnen de projecten die door de dienst worden beheerd, een van de doelstellingen erin om een ingesteldheid van "recyclage" van meubilair te verspreiden binnen de verschillende diensten/departementen van het OCMW met het oog op het rationaliseren van nieuwe

aankopen en het verminderen van de uitgaven. De cel zal een netwerk ontwikkelen van externe partners in het domein van recuperatie van meubilair (vb. schenkingen aan vzw's, upcycling,...).

In 2022 wordt ingezet op communicatie om de zichtbaarheid van deze opdracht nog te verbeteren.

IV. Inschakelingsregie

De Inschakelingsregie is een van de belangrijkste actoren om ons ambitieuze beleid inzake het beheer van het onroerend patrimonium te doen slagen. Er werd dan ook beslist om de regie te integreren in het departement. De taak van de Inschakelingsregie bestaat uit het onderhoud, depannages en werken in alle gebouwen van het privé- en openbaar patrimonium van het OCMW van Brussel.

1. De ambities voor 2022

- ✓ Een van onze doelstellingen bestaat uit het verder verbeteren van de klanttevredenheid (huurders, bewoners, diensten/departementen,...) met name op vlak van depannages. Hiertoe wordt een ERR (Equipe Réaction Rapide - Snel Interventieteam) samengesteld bestaande uit polyvalente werknemers. Dit team zal nauw samenwerken met het Call Center alsook met de ambtenaren van de Cel Technisch Huurbeheer (privé en openbaar) om zo snel mogelijk de vele aanvragen te beantwoorden. Jaarlijks realiseert het team ongeveer 6000 interventies.
- ✓ De Inschakelingsregie draagt bij tot het herstellen in de oorspronkelijke huurstaat van meer dan 100 woningen per jaar. Er werden specifieke maatregelen getroffen om de huurderving te beperken door snellere en efficiëntere processen te creëren voor de administratie van de dossiers voor het opnieuw verhuurbaar maken. De toename van het vastgoedpark van het OCMW is van die aard dat wij deze activiteit verder willen uitbreiden en de samenwerking tussen de verschillende cellen van het departement willen bevorderen.
- ✓ De Regie staat in voor opfrissingswerken in de kamers van onze rusthuizen. We proberen continu om de interventietermijnen te verbeteren, evenals het aantal onbezette bedden. Deze maatregel stelt onze rusthuizen in staat om te beantwoorden aan de vele aanvragen.
- ✓ Minder curatief en meer preventief te werk gaan. Laat dit nu een ambitieus project zijn waar wij aan vasthouden. Teveel interventies zijn nog de vrucht van een gebrek aan preventief onderhoud. Dit resulteert vaak in grote kosten die hadden kunnen vermeden worden. Onze werknemers werken nauw samen met het THB (privé en openbaar) om deze uitdaging aan te gaan.
- ✓ Gebat, de beheerstool van de werken/depannages zal moeten worden vervangen door een andere software. Hierdoor zou de Regie over een aangepaste tool komen te beschikken die perfect aansluit bij wat zij nodig heeft en perfect communiceert met de reeds gebruikte workflows. Deze tool zorgt voor een grotere doeltreffendheid, verzekert een betere communicatie tussen

de verschillende departement en speelt beter in op de verwachtingen van de huurders

- ✓ De Regie heeft een opslagplaats (stock) waar de vaak gebruikte materialen worden opgeslagen, zodat sneller kan worden gedepanneerd door onze diensten. Sinds de nieuwe WF voor het stockbeheer, werken onze magazijniers actief aan de modernisering van de processen en de reorganisatie van de stock. Deze inspanningen worden verdergezet in 2022.

V. Het niet-bebouwde vermogen

1. De ambities voor 2022

In 2022 zal worden overgegaan tot aan- en verkopen in het kader van de realisatie van nieuwbouwprojecten.

Er zal ook ruim aandacht worden geschonken aan de modernisering van de verkoopprocedure van eigendommen met een brede publiciteit om zoveel mogelijk potentiële kandidaat-kopers te bereiken. Meer bepaald door gebruik te maken van de geo-lokalisatie van onze terreinen. Dit zal ons in staat stellen om de parameters te identificeren die de prijzen kunnen beïnvloeden (nabijheid van bebouwbare zones enz...)

Tot slot zal, zoals ook voor het bebouwd vermogen een computerprogramma worden ontwikkeld voor de opvolging van de verhuur- en verkoopdossiers en de complexe reeks van verwerkingen die moet gebeuren voor de beoogde vastgoedoperatie.

7. DEPARTEMENT DER WERKEN

Reeds meer dan 25 jaar voert het OCMW een sterk vastgoedbeleid dat zowel sociale doelstellingen nastreeft, zoals toegang tot een fatsoenlijke woning voor iedereen, dringende hulpverlening, sociaal-professionele inschakeling, als doelstellingen van stedenbouwkundige aard zoals de stedelijke heropleving, het behoud van het erfgoed of de strijd tegen de 'omgekeerde verpaupering' van de centrale wijken.

In het kader van dit beleid schaart het OCMW zich voluit achter de gewestelijke en Europese doelstellingen voor klimaat en energie. Alle nieuwe gebouwen dienen te beantwoorden aan een ambitieus kwaliteitscharter met doelstellingen op vlak van kwaliteit, comfort, circulaire economie en energie. Alle nieuwe gebouwen zijn minstens passiefbouw en nul-energie (beperking van de energiebehoeften en voortbrenging van de energie ter plaatse) wanneer uit de technische en financiële studie die aan de studiebureaus zal worden gevraagd blijkt dat dit haalbaar is. Alle renovaties beogen ook optimale energieprestaties in het licht van de technische beperkingen van het gebouw.

In het kader hiervan bestaat de opdracht van het departement der Werken uit het beheer van de studies en werken nodig voor het onderhoud, de inrichting, renovatie, aanpassing, herstructurering, bouw van panden van het openbaar en privé patrimonium van het OCMW van Brussel.

In 2022 zet het departement Werken de ontwikkeling voort van de lopende of geplande bouwprojecten, alsook de onderhouds- en renovatiewerken met name op vlak van energie, wordt werk gemaakt van de voorziene renovatie/aanpassingswerken in de instellingen en antennes van het OCMW en wordt de laatste hand gelegd aan de aanpassingswerken in de rusthuizen.

Maar boven alles zal het departement der Werken vooral een fundamentele rol spelen in het opstellen en uitvoeren van het toekomstige klimaatplan. Om volop te gaan voor de regionale en Europese doelstellingen op vlak van de vermindering van broeikasgassen en ter aanvulling bij alle werken die worden uitgevoerd om de prestaties van zijn patrimonium te verbeteren, zal een analyseopdracht van het OCMW-patrimonium worden gelanceerd en aangestuurd door het departement Werken. Deze analyse moet onze instelling in staat stellen om over een strategisch middel te beschikken met het oog op de renovatieplanning voor zijn volledige patrimonium en om te meten welke doelstellingen bereikt worden op korte/middellange/lange termijn. De analyse moet ook inzicht geven in welke middelen er nodig zijn om het patrimonium aan te passen aan de nieuwe normen inzake energieprestaties.

2022 staat ook in het teken van de implementatie van een nieuwe geïntegreerde beheerstool van het patrimonium en van de aanzet tot het opstellen van het kadaster van de bebouwing om aldus tot een gekruiste inventaris te komen (patrimonium/technische installaties en werken/contracten), en het onderhoud van de gebouwen een meer preventief karakter te geven.

I. Projecten in het privé-patrimonium

1. Gemeenschappelijk plan Stad-OCMW “850 woningen”

Op de vergadering van 18 september 2013 heeft de Raad voor Maatschappelijk welzijn een indicatieve lijst goedgekeurd van woningen die door het OCMW kunnen worden gebouwd in het kader van dit nieuwe plan, voor een totaal van 235 woningen.

Rekening houdend met de evolutie van allerhande factoren zullen uiteindelijk ± 290 woningen worden gebouwd door het OCMW in het kader van dit plan, waarvan er eind 2021 reeds 130 eenheden waren gerealiseerd.

In 2022 worden 3 bouwplaatsen verder gezet, met de oprichting van 26 woningen, om aldus 50% van het plan te hebben gerealiseerd eind 2022. Het plan zal voor 100% klaar zijn begin 2027 met de voltooiing van het Pacheco project.

In het kader van de renovatie van de Pacheco site heeft het OCMW van Brussel een generatie-overschrijdend project ontwikkeld dat vooral gezinswoningen omvat, maar ook woningen voor bejaarden en voor studenten, en een woning voor gegroepeerd wonen voor 8 bejaarde personen, een crèche en ene dagcentrum voor personen met een handicap en bureauruimte voor het Buurthuis.

Het project richt zich op sociale gemengdheid en de ontwikkeling van een generatie-overschrijdende dynamiek en diensten.

In 2022 wordt werk gemaakt van de aanduiding van de ontwerper.

2. Gemeenschappelijk plan Stad-OCMW “750 woningen” - Nieuw bewonersplan

In het kader van de huidige legislatuur werd door de Stad en het OCMW van Brussel een nieuw woningenplan goedgekeurd voor de bouw van 750 woningen.

Met dit nieuwe plan wil het OCMW zich focussen op zijn eigen publiek en zullen er woningen worden ontwikkeld die aangepast zijn aan hun behoeften. De beoogde doelgroep bestaat uit vrouwen en eenoudergezinnen, bejaarden, personen in een noodsituatie en studenten.

De betrokkenheid van het OCMW in de wijkcontracten maakt de realisatie mogelijk van woningen die gelijkgesteld zijn aan sociale woningen en die bestemd zijn voor een kwetsbaar publiek.

Om personen met een gemiddeld inkomen de kans te bieden om een eigen woning aan te schaffen voorziet het plan ook woningen met een gemiddelde aankoopprijs.

Om verder te blijven inspelen op het tekort aan woningen voor andere lagen van de bevolking, voorziet het plan ook de oprichting van woningen met een gemiddelde huurprijs.

Een andere doelstelling van het plan is om het sociale isolement te doorbreken waarin personen in armoede en meer bepaald bejaarde personen zich bevinden. Hiertoe zullen er voorstellen van co-woning worden voorgesteld rond nieuwe programma's: generatie-overschrijdende of communautaire woningen die de sociale cohesie bevorderen en worden gekenmerkt door gedeelde gemeenschappelijke ruimten en zelfbeheer, wat resulteert in een rationalisering van de kosten, betere toegang tot de woning en een gemengd publiek.

De volgende projecten zullen in het kader van dit plan door het OCMW worden ontwikkeld:

Het nieuwe plan telt in de huidige staat van voortgang 17 bouwprojecten en beoogt de bouw van 286 wooneenheden.

- ✓ 26 woningen gelijkgesteld aan een sociale woning.
- ✓ 35 woningen met omkaderde huurprijs voor bejaarden.
- ✓ 19 transitwoningen.
- ✓ 15 woningen voor studenten.
- ✓ 29 woningen voor het wonen in groep en in een gemeenschap voor eenoudergezinnen.
- ✓ 15 woningen voor het wonen in groep en in een gemeenschap voor bejaarden.
- ✓ 50 woningen met een gematigde huurprijs.
- ✓ 75 woningen met een gematigde huurprijs.
- ✓ 22 plaatsen voor stacaravans.

In 2022 wordt verder gewerkt aan 11 projecten die deel uitmaken van dit plan.

3. Bouwen van woningen voor een specifieke doelgroep in het kader van het beleid van de Stad

In het kader van de 2de pijler van het Stadsbeleid en van de bijhorende overeenkomsten 2017-2020 en 2021-2025, heeft het OCMW zich ertoe verbonden om meerdere gebouwen aan te werven voor de oprichting van nieuwe woningen voor een specifieke doelgroep.

In 2022 wordt verder gewerkt aan twee bouwplaatsen aangevat in het kader van de overeenkomst 2017-2020 voor de oprichting van transitwoningen en de opstart van nieuwe aankoop/renovatieprojecten in functie van de mogelijkheden.

4. Andere vastgoedprojecten

Watertoren en elektrische centrale: deze gebouwen zullen volledig worden gerenoveerd en zullen de pool van bedrijven “Be-Here” compleet maken. In 2022 wordt ook het programma bepaald en worden er een oproep gedaan voor kandidaten voor de ontwerpopdracht. Deze fasen gebeuren in samenwerking met de ontwerper.

Hoogstraat 303: dat gebouw wordt volledig gerenoveerd in 2022 om er 4 “Housing-first” woningen in onder te brengen, in het kader van een gewestelijke projectoproep.

II. Projecten in het Openbaar patrimonium

1. Projecten in de instellingen voor bejaarden en andere verblijfsinstellingen

2022 staat in het teken van de opvolging van de werken en hun oplevering in de rusthuis “Ter Ursulinen” en “Residentie Sint-Geertruide”.

Gelijktijdig wordt in 2022 een studie gerealiseerd over de herconfiguratie van de maaltijdbedeling in de rusthuizen “Ter Ursulinen” en “Heizel”. Dit zou resulteren in aanpassingswerken en het opnieuw uitrusten van de oude keukens.

Zoals elk jaar worden verschillende aanpassingsprojecten die worden aangevraagd door de instellingen onderzocht door het departement en worden de werken gerealiseerd conform het jaarlijks investeringsplan.

2. Gebouwen van de Algemene Administratie

In 2022 worden twee belangrijke vastgoedprojecten bestudeerd en voortgezet:

- ✓ De bouw van kantoorruimten op de hoek van de Hoogstraat/Abrikozeboomstraat met het oog op het overbrengen van het departement der Werken.
- ✓ De restauratie en verbetering van de energieprestatie van de gevels van de algemene administratie in de Hoogstraat, voortaan geklasseerd bij besluit van 2021.

Parallel hiermee wordt verder gewerkt aan de studie met het oog op de volledige vervanging van de verwarmingsinstallatie van het gebouw van de administratie en in de mate van het mogelijke wordt de procedure voor het aanduiden van een aannemer opgestart.

3. Antennes en andere gebouwen gebruikt door het DSA

In 2022 worden de renovatiewerken uitgevoerd in het oude commissariaat van Neder-Over-Heembeek om er de antenne “Versailles” in onder te brengen. Er wordt ook gewerkt aan de toekomstige antenne “Masoin” waarin ook een jeugdsectie wordt ondergebracht.

Zoals elk jaar worden verschillende aanpassingsprojecten die worden aangevraagd door de instellingen onderzocht door het departement en worden de werken gerealiseerd conform het jaarlijks investeringsplan.

4. Andere gebouwen van het openbaar patrimonium

In 2022 staat de renovatie en verbouwing gepland van de begane grond van het gebouw in de Emile Bockstaellaan 114 om er MADO in onder te brengen. De renovatie omvat de volledige gevel- en dakisolatie, de vervanging van het lijstwerk om de energieprestatie van het gebouw te verbeteren.
Er worden ook diverse aanpassingswerken voorzien in de Linnenfabriek.

III. Openbaar en privé-patrimonium - aanpassingswerken, onderhoud van de technische installaties

1. Aanpassing van de elektrische installaties en de liften van het privé-patrimonium

De werken nodig voor deze aanpassingen gebeuren overeenkomstig de geldende wetgeving.

2. Onderhoud van de technische installaties van het patrimonium

Alle interventies, zowel technisch als administratief (inzake onderhoud, controle en depannage) vereist in het licht van het onderhoud van de installaties, worden voortgezet in 2022.

In het kader van de integratie van het onderhoud in het departement der Werken, wordt samengewerkt voor de overheidsopdrachten voor onderhoud en werken.

De implementatie van een geïntegreerde beheerstool voor het patrimonium vormt een belangrijke investering van middelen in 2022.

3. Onderhoud en duurzame renovatie van het patrimonium

In de loop van 2022 werden alle leegstaande woningen, al naar gelang van de staat waarin ze zich bevinden, aangepakt door de Inschakelingsregie of indien het zwaardere werken betreft, door de aannemer aangeduid in de raamovereenkomst.

Hierbij komen alle werken van onderhoud en renovatie van gevels en daken (isolatie, herstellingen, schilderwerken, enz...), de vervanging van oude ramen door dubbele beglazing, vernieuwing van de verwarmingsketels, enz... in de gebouwen van het OCMW door onze aangeduide aannemers.
De studies voor en de opvolging van deze werken gebeuren door het Departement Werken.

Al deze werken worden uitgevoerd in het licht van de regionale en internationale doelstellingen inzake energie.

De zwaardere renovatiewerken worden verspreid volgens het op te maken renovatieplan.

IV. Coördinatie Energie

De Energiecoördinatie wordt geïntegreerd in het departement der Werken in 2022. Deze dienst blijft al haar taken uitvoeren, met name het beheer van het P.L.A.G.E. Plan en de EPB-certificering van openbare gebouwen.
In 2022 wordt werk gemaakt van een energiekadaster van de gebouwen, van het duurzaam renovatieplan en het bepalen van de prioritaire werken, van het vastleggen van de doelstellingen inzake de verbetering van de energieprestaties van gebouwen, in het licht van de verschillende actieplannen op regionaal en Europees niveau.

8. ALGEMEEN SECRETARIAAT

I. Cel Studies & Partnerschappen

In 2022 zal de cel Studies & Partnerschappen zijn opdracht voortzetten, die kan worden opgesplitst als volgt:

- ✓ Het uitvoeren van studies om de belangrijke sociale problemen waarmee ons OCMW te kampen heeft te detecteren, te begrijpen, te voorkomen en op te lossen.
- ✓ Het zoeken naar fondsen en het creëren van samenwerkingsverbanden met het oog op studieprojecten en/of acties die een innovatief antwoord bieden op deze sociale moeilijkheden.

1. Studies

De studieopdrachten worden opgesplitst in algemene en specifieke opdrachten.

1.1. Algemene taken

- ✓ Het bestuderen van de sociaal-demografische tendensen van de Stad Brussel om er de evolutie van de sociale realiteit te kunnen opvolgen.
- ✓ Het detecteren en analyseren van de behoeften van de Brusselse bevolking en van de diensten die door de verschillende publieke en interne actoren werden opgezet.
- ✓ Uitvoeren van allerhande studies of specifiek onderzoek.
- ✓ Het lanceren van statistisch en demografisch buurtonderzoek.

1.2. Specifieke taken

- ✓ Publiceren van een trimestriële uitgave voor intern gebruik, met de belangrijkste terugkerende statistische gegevens van onze sociale acties in de verschillende departementen.
- ✓ Publiceren van een trimestriële Focus waarin de specifieke aspecten worden geanalyseerd die bepalend zijn voor de sociale actie gevoerd door ons OCMW (presentatie en analyse van de betrokken doelgroepen in de verschillende domeinen, meten van de impact van onze actie, enz.).
- ✓ Verstrekken van gegevens op vraag van de verschillende departementen (statistieken, analyses,...).
- ✓ Verstrekken van de gegevens nodig voor het Jaarverslag.

2. Zoeken naar fondsen en partnerschappen

- ✓ Zoeken naar openbare of privéfondsen die de verschillende departementen, diensten en/of partners van het OCMW toelaten om hun lopende acties

verder te zetten of om nieuwe acties op te starten in de diverse domeinen die onder hun takenpakket en bevoegdheid vallen.
- ✓ Zoeken naar fondsen en samenwerkingsverbanden aangaan met het oog op het onderzoek naar de nieuwe sociale uitdagingen van ons OCMW.
- ✓ Deelnemen aan acties van "maatschappelijke verantwoordelijkheid van de bedrijfswereld" wat kan leiden tot nieuwe samenwerkingen van sociale innovatie.
- ✓ Het OCMW opnieuw profileren als mogelijke en betrouwbare ontvanger van schenkingen en nalatenschappen, onroerende en roerende goederen.

II. Cel Communicatie

Voorheen maakte deze cel deel uit van het departement Communicatie en Organisatie maar in de loop van 2021 werd de cel geïntegreerd in het kabinet van het Algemeen secretariaat. Met een team dat versterkt werd met een nieuwe community manager, zal opnieuw werk worden gemaakt van een professionelere communicatie binnen het OCMW van de Stad Brussel.

In 2022 zal de cel Communicatie dus haar fundamentele taken voortzetten:

- ✓ Met de verschillende diensten en departementen van het OCMW het communicatiebeleid uitvoeren.
- ✓ Garant staan voor het imago van het OCMW, zijn identiteit en de waarden die het uitdraagt.
- ✓ Overbrengen van boodschappen die het eerst ontwerpt, en hierbij de punten bepaalt die van belang zijn voor de instelling.
- ✓ Inzicht in de verwachtingen van elk departement, om deze vervolgens te kunnen vertalen in zo relevant en geschikt mogelijke communicatieoplossingen en acties.
- ✓ Opmaken van een jaarlijks communicatieplan waarin niet alleen de doelstellingen, boodschappen en discours worden vastgelegd in overeenstemming met het beleidsplan van de instelling maar ook de acties die in het kader hiervan moeten worden voorzien: brochures, website, evenementen, public relations (lezingen, feesten, ...), corporate (jaarverslag, informatiebrochure, ...), persrelatie;
- ✓ Samenbrengen van het voltallige personeel rond de gezamenlijke identiteit van het OCMW en zijn waarden.
- ✓ Handelen samen met de andere algemene directeurs om het personeel te motiveren en een echte bedrijfscultuur in te voeren.

Dit alles zal zich vertalen in concrete acties:

- ✓ De laatste hand leggen aan het communicatiebeleid waar reeds in 2021 aan werd gewerkt, het ontwikkelen van zijn operationele doelstellingen in het licht van de prioriteiten bepaald door de CODIR.
- ✓ Ontwikkelen van een echt communicatiebeleid rond de sociale media van het OCMW en zijn website.
- ✓ Ontwikkelen en beheren van de websites van de meest karakteristieke instellingen van het OCMW van Brussel (instellingen DESM meer bepaald);

- ✓ Realiseren van communicatiecampagnes en ontwikkelen van dragers (affiches, flyers, brochures, enz.) die beantwoorden aan de nood aan zichtbaarheid van de departementen, diensten en projecten van het OCMW.
- ✓ Voorzetten van de invoering van het nieuwe grafische charter, dat weliswaar vorm kreeg in 2018 maar nog niets overal wordt toegepast.
- ✓ Invoering van procedures voor een dynamische en transparante interne communicatie van de beslissingen;
- ✓ Ondersteunen van de communicatie en sensibilisering van personen in het kader van de strijd tegen de non take-up van sociale rechten.

III. Cel Evenementen

Na een stop van bijna twee jaar als gevolg van de gezondheidscrisis zal draad van de organisatie van evenementen en activiteiten weer worden opgepikt.

- ✓ De persconferenties en andere officiële inhuldigingen.
- ✓ De overhandiging van medailles aan ambtenaren met 25 of 35 jaar dienst.
- ✓ De eedaflegging van de sociale assistenten en inschakelingsambtenaren.
- ✓ Het personeelsfeest.
- ✓ Het feest voor de kinderen van het personeel.
- ✓ De eedaflegging van de benoemde ambtenaren.
- ✓ Ontvangst in audiëntie van de nieuw gepensioneerden.
- ✓ Het onthaal van studenten.
- ✓ De ontmoeting met de bewoners in een aantal OCMW-gebouwen.

Er wordt ook voorzien dat de cel Communicatie en de cel Evenementen in de lente van 2022 in samenwerking met een externe deskundige (fotojournalist) speciaal aangeworven voor de gelegenheid, een fototentoonstellingen zullen organiseren voor alle werknemers, waarin een aantal beroepsactiviteiten van ons OCMW in de schijnwerpers worden geplaatst. Het doel is tweeledig: als blijk van waardering voor het personeel dat tijdens de gezondheidscrisis in de frontlinie stond en de collega's laten kennismaken met de verschillende activiteiten van het OCMW.

Voorts moet het luik "organisatie" van de instelling eveneens worden geprofessionaliseerd:

- ✓ Door tussen te komen bij elk probleem met de algemene organisatie van de administratie om de kwaliteit van de werkwijzen in de instelling zelf te vereenvoudigen en versterken.
- ✓ Door het "protocolaire" aspect van de instelling te ontwikkelen.
- ✓ Door de "OCMW" merchandising te ontwikkelen (in samenwerking met de bestaande structuren inzake duurzame ontwikkeling).
- ✓ Door andere taken te integreren die gerelateerd zijn aan de organisatie (voorbereiding en opvolging van vergaderingen zoals het CODIR, de directieraad, enz.).

Tot slot zal de cel Evenementen in nauwe samenwerking met de deurwaarders, blijvend een kwalitatieve en professionele dienstverlening garanderen voor onze bezoekers en gebruikers.

IV. Dienst Archieven– Museum

De dienst Archieven-Museum is belast met het beheer van:

- ✓ Dossiers opgemaakt door de administratie en instellingen.
- ✓ Het historisch en cultureel patrimonium van het OCMW en zijn rechtsvoorgangers.

De prioriteiten zijn:

- ✓ Deelname aan pijler 5 "Doeltreffende administratie" van het Beleidsplan:
  - De invoering van een circuit van elektronische opslag om de bewaringstermijnen te respecteren bepaald door de wetgeving rond algemene rijksarchieven (cf. wet van 1955 - Algemene rijksarchieven).
  - De deelname aan de werkgroep "Lokale archieven" van de vereniging van archivarissen (AAFB en VVBAD) en van de GTi Digitale overgang in het Brusselse gewest.

- ✓ Verder blijven verbeteren van de moeilijke bewaaromstandigheden van de archieven, bibliotheken en collecties:
  - Herinrichting van de reserves met het project RE-ORG (cf. KIKP– Koninklijk Instituut voor Kunstpatrimonium en ICCROM - International Centre for the Study of the Preservation and Restoration of Cultural Property) met de partnerinstelling, Onze-Lieve-Vrouw met de Roos Hospitaal van Lessines.
  - De nodige verpakkingen en restauraties.
  - Opstellen van een noodplan.
  - Het zoeken naar geschikte plaatsen om fondsen en collecties te bewaren.

- ✓ Verder werken aan de projecten voor het beheer van fondsen en collecties:
  - Het verder coderen en online plaatsen van de inventarissen in de software Pallas DPC.
  - Het opzetten van digitaliseringsprojecten van erfgoedcollecties.
  - Opnieuw lanceren van de website en aanwezigheid op sociale media.

- ✓ Voortzetting van studieprojecten en projecten voor het valoriseren van de archieven:
  - Het zoeken naar geschikte plaatsen voor de valorisatie van musea (ruimten die geschikt zijn en die aan de normen voldoen).
  - Deelname aan diverse onderzoeksprojecten, publicaties, lezingen en tentoonstellingen: Erfgoeddagen, Internationale dag van de archieven, nocturnes in Brusselse musea...
  - Eventueel in samenwerking met de betrokken instellingen, verenigingen en werkgroepen (met name Hospitium vzw – Belgische vereniging voor de geschiedenis van de hospitalen en de zorg, de Musea en de Archieven van de Stad Brussel, onderzoekseenheden van de ULB Bru-Cités en SOCIAMM, de Brusselse Museumraad...).

- ✓ Het OCMW beschikt over een bijzonder rijk historisch en kunstpatrimonium. Het centrum wil een studie realiseren met betrekking tot de valorisatie van dat patrimonium. Deze studie zou de haalbaarheid moeten nagaan van een museumproject dat ambitieus is maar weliswaar realistisch op financieel vlak.

V. Agenda 21

1. Voortzetten van de Agenda 21 en werk maken van het Klimaatplan

In 2022 wordt Agenda 21 het Klimaatplan. De cel zal belast zijn met het coördineren van het Klimaatplan volgens de doelstellingen die vastgelegd werden in het verslag van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn.

Intussen zet de cel de uitvoering van de Agenda 21 acties verder:

- ✓ De coördinatie van het beleid van duurzame ontwikkeling (versterking van de deelname van de referenten van Agenda 21, focusgroepen, stuurgroep, coördinatie duurzame ontwikkeling).
- ✓ Het administratief beheer van de acties van de lokale Agenda 21 (jaarlijkse evaluatie met de installatie van het platform Intrakwow, bepaling van de prioritaire acties, update van het Actieplan, uitwerking van werkmethoden....
- ✓ Projectondersteuning:
  - Klimaatplan.
  - Gezondheid (20 km van Brussel voor ambtenaren van het OCMW).
  - Mobiliteit (zie verder).
  - Afvalbeheer: na een testfase afschaffen van plastic bekertjes of andere plastic voorwerpen voor eenmalig gebruik tijdens de koffiepauze.
  - Afvalbeheer: drinkflessen ter beschikking stellen van het voltallige personeel (een voorraad voorzien voor de nieuwe medewerkers) om het verbruik van plastic waterflessen te verminderen.
  - Groene ruimten en sensibilisering: aanleggen van de groene ruimte rond de residentie “De Wilde Rozen”, met micro-groeiplaatsen voor wilde fauna en flora zoals: een ecologische vijver, een bloemenweide, honing-voortbrengende planten, klimplanten en -bloemen. Er zullen informatieve plakkaten worden voorzien die aangeven wat er waar groeit. Het project wil ook een aangename ontmoetingszone creëren om het welzijn van de bewoners en van de buurtbewoners te vergroten. Er zullen ook pluk- en kookworkshops worden georganiseerd.
- ✓ Actieve deelname aan de ontwikkeling van een project voor professionele inschakeling binnen stedelijke landbouw.
- ✓ Actieve deelname aan de uitbreiding van een duurzaam aankoopbeleid, in samenwerking met de Aankoopcentrale.
- ✓ Ook met de Aankoopcentrale, de coördinatie van de integratie van de sociale bepalingen in overheidsopdrachten.
- ✓ Interne en externe communicatie rond de grote projecten van de Agenda 21 (uitwerken van dragers, presentatie colloquia, bezoek aan de projecten…).
- ✓ Participatie in verschillende netwerken (Brulocalis, Stichting voor Toekomstige Generaties, RABAD, FDSS, REPIS, Federale Commissie DD,

Réseau Eco-team, Rencontres des Continents, Sociale coördinaties, Sociale antennes, Buurthuizen, …)

- ✓ Aandacht voor en beantwoorden van projectoproepen inzake duurzame ontwikkeling.
- ✓ Advies aan de diensten en departementen van het OCMW inzake milieu en duurzame ontwikkeling.
- ✓ De organisatie van themaweken voor al het personeel van het OCMW om hen te sensibiliseren voor duurzame ontwikkeling en meer bepaald: afvalvermindering, waterverbruik, duurzaam voedsel en rationeel energieverbruik.

2. Mobiliteit

- ✓ De coördinatie van het mobiliteitsbeleid.
- ✓ Administratief beheer van de acties Mobiliteit (actualisering van het Bedrijfsvervoerplan, federale vragenlijst, verplichting met betrekking tot het beheer van het wagenpark, ….).
- ✓ Leiden van een werkgroep rond het verkleinen van de ecologische voetafdruk van het wagenpark van het OCMW (voorzien van laadpalen, aankoop van elektrische voertuigen, invoeren van auto-delen).
- ✓ Projectdrager van: Fiets actieplan, week van de mobiliteit, aanpassingswerken, aankoop van bedrijfsvoertuigen en -fietsen.
- ✓ Verwerking van de gegevens van de mobiliteitsenquêtes (enquête over de noden en gewoonten van het personeel van het OCMW inzake mobiliteit met de nadruk op "actieve mobiliteit").
- ✓ Interne en externe communicatie rond projecten.
- ✓ Communicatie en verspreiding van tools voor sensibilisering (vervuilpieken, bedrijfsverplaatsingen, campagne Biker2Biker, sensibilisering van ambtenaren voor mobiliteit (verschillende acties).
- ✓ Beantwoorden van en aandacht voor projectoproepen inzake mobiliteit (Pro Velo: The Bike Experience, The Bike Project, …).
- ✓ Advies aan de diensten en departementen van het OCMW inzake mobiliteit.

3. Opleidingen duurzame ontwikkeling voor nieuwe werknemers

Voortzetting van het project bestaande uit het organiseren van Informatiesessies en het samenstellen van onthaalkit "Duurzame ontwikkeling" voor de nieuwe medewerkers van het OCMW van de Stad Brussel. Het globale doel van het project is om ambtenaren van het OCMW te stimuleren bij te dragen tot de dynamiek van de duurzame ontwikkeling via het begeleiden, ondersteunen en stimuleren van nieuwe initiatieven die kaderen in de duurzame ontwikkeling.

Specifieke doelstellingen

- ✓ De nieuwe medewerkers kennis laten maken met het beleid van duurzame ontwikkeling en met de Agenda 21.

- ✓ Uitleggen welke houding op het werk kan helpen om hun ecologische voetafdruk te verkleinen: de zaken die in de onthaalkit zitten, dienen om deze gedragswijziging concreet te maken: drinkflessen, verdeelstekkers, thermometers, herbruikbare zakken, kaarten met gewestelijke fietsroutes.
- ✓ Het uitbreiden van deze maatregelen naar een grotere groep van ambtenaren.
- ✓ De relevante communicatietools vernieuwen: video-opname en verwelkomingskit.

VI. Interne controle

Na de aanstelling van E&Y in 2021 zetten we de tweede fase van het project in werking bestaande uit het ontwikkelen van een homogeen kader voor interne controle en het risicobeheer van toepassing voor alle diensten van het OCMW, via een gedocumenteerde analyse en gesprekken met de belangrijkste actoren.

Vervolgens zal een procedure worden bepaald om de methodologie te testen.

Eens de methodologie is goedgekeurd, plannen we de interventies voor het komende jaar en worden de eerste procedures vastgelegd die in de loop van 2022 zullen worden geanalyseerd.

De invoering van een intern controlesysteem gebeurt samen met de financieel directeur.

9. AANKOOPCENTRALE

De Aankoopcentrale is een dynamische en professionele dienst die een constante evolutie kent sinds vele jaren en 2022 vormt hierop geen uitzondering Ondanks de belangrijke verschuiving in onze manier van werken met het telewerken en wijzigingen op vlak van inhoud en methodiek, blijft de aankoopcentrale verder inzetten op het systematisch verbeteren van de bestekken, zowel vanuit juridisch als vanuit technisch oogpunt. De steeds grotere opvolging van de uitvoering conform de toegewezen opdrachten blijft ook een prioriteit.

Er wordt ook ingezet op de realisatie van onze strategische ambities die grotendeels overeenstemmen met de doelstellingen van het OCMW.

Bijgevolg kan worden gesteld dat 2022 een jaar wordt vol uitdagingen.

Een greep uit de fundamentele doelstellingen:

Op korte termijn

- ✓ Onze bestekken blijven verbeteren, zowel vanuit juridisch als vanuit technisch oogpunt.
- ✓ Constructievere contacten onderhouden met de diensten, met het oog op een vlotte uitwisseling van informatie en diensten.
- ✓ De diensten bewust maken van het belang van een goede beschrijving van de behoeften en respect van de planning en hen hierin bijstaan;
- ✓ Een beroep blijven doen op de bestaande aankoopcentrales wanneer die tegemoet komen aan onze.
- ✓ De milieuvereisten verder opvoeren zonder afbreuk te doen aan de economische ontwikkeling van onze opdrachten.
- ✓ De markt blijven verkennen binnen de beperking van de wet voor openbare aanbestedingen.
- ✓ Overgaan tot de onderhandelingsprocedure iedere keer dat het volgens de wet mogelijk is, door telkens wanneer mogelijk, sociaal economische ondernemingen te raadplegen.
- ✓ Het prijscriterium uitdrukken in Livecyclecost telkens wanneer dit relevant is.
- ✓ De automatisering bevorderen, met name door toe te treden tot het platform dat het mogelijk maakt om elektronische offertes in ontvangst te nemen.
- ✓ Onze procedures voor overheidsopdrachten zoveel mogelijk digitaliseren.
- ✓ Onze opdrachten toegankelijker maken voor kleine en middelgrote ondernemingen door de opdrachten op te splitsen in percelen waar dat mogelijk is.
- ✓ Continue vorming van de ambtenaren van de aankoopcentrale aangezien de wetgeving inzake de overheidsopdrachten voortdurend evolueert.

Op middellange termijn

- ✓ De onderhandelingspraktijk opvoeren en verbeteren.

- ✓ De elektronische verwerking van onze opdrachten uitbreiden naar de onderhandelingsprocedures zonder voorafgaande bekendmaking.
- ✓ Binnen de aankoopcentrale een persoon aanstellen voor het bestuderen van duurzame clausules in onze opdrachten, om onze strategische doelstellingen te bereiken.

Op lange termijn

- ✓ Realiseren van onze strategische ambities, vanuit de volgende pijlers:
  - Doeltreffende en innoverende overheidsopdrachten.
  - Ecologischere en sociale overheidsopdrachten.
  - De overheidsopdrachten toegankelijker maken voor kleine en middelgrote ondernemingen.

De meeste van deze doelstellingen maken vandaag deel uit van ons dagelijks programma. De aankoopcentrale zal in 2022 deze doelstellingen op een dynamische en professionele manier blijven nastreven.

Dit geldt ook voor de **behoefteanalyses**, **onderhandelingen** en **prospecties**.

De technische specificaties van onze bestekken gaan er elke opdracht op vooruit, de **life cycle cost** wordt gebruikt telkens wanneer dit relevant is en er worden **milieu-gerelateerde bepalingen** ingevoegd telkens wanneer dit mogelijk is.

De aard van onze overheidsopdrachten waarvan het grootste deel opdrachten zijn van onderhoud en vorming of die een grote kennis of expertise vereisten, is niet geschikt voor de invoering van **sociale clausules**. Dit verhindert de Aankoopcentrale niet om deze kwestie met aandacht op te volgen, want de markt evolueert.

De organisatie, gunning en uitvoering van de opdrachten is geen rustige weg, maar dankzij een solide **vorming** en een grondige **kennis van de opdrachten**, kunnen onze ambtenaren op doeltreffende wijze inspelen op onverwachte zaken/problemen die zich voordoen, en dit met respect voor de opgelegde wetgeving.

Wat betreft het feit van te werken als **Aankoopcentrale** zijn wij zelf vaak ook aankoopcentrale voor onze vzw's en we hebben ons gevoegd bij de bestaande centrales zoals Leefmilieu Brussel en de intercommunale Sibelga en onlangs ook Iris Aankopen.

Niets is echter ooit perfect, alles is vatbaar voor verbeteringen en er komen altijd nieuwe doelstellingen op onze weg. De toekomstige uitdagingen voor onze overheidsopdrachten zijn: de opdrachten zoveel als mogelijk “duurzamer” maken en ze toegankelijker maken voor kleine en middelgrote ondernemingen.

2022 kondigt zich aan als een jaar vol nieuwe projecten binnen het beleidsplan van het OCMW. Een uitdaging die de aankoopcentrale met beide handen zal aangaan. Enkele van deze projecten zijn:

- ✓ “Duurzame aankopen”, een project dat onlangs pas werd gelanceerd.
- ✓ “Tools voor het aankoopproces”, in prospectiefase.
- ✓ “BOS”, een project van de DIM waaraan we meewerken met het oog op een optimale werking.

10. INTERNE DIENST VOOR PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK (IDPW)

De Interne Dienst voor Preventie en Bescherming heeft als algemene opdracht het ondersteunen van de werkgever, de hiërarchische lijn en de werknemers in het kader van het preventiebeleid. Deze opdracht kadert binnen een dynamisch risicobeheer. De taak van de IDPBW bestaat erin om advies te verstrekken zowel aan de werkgever als aan de werknemer.

In 2022 zal de IDPW eveneens de doelstellingen nastreven die voortvloeien uit de vele veranderingen in de wetgeving op het welzijn op het werk.

- ✓ Het opleiden en informeren van de leden van de interventieteams en van het personeel in het kader van het beheer van verschillende brandpreventiedossiers van alle gebouwen, inclusief de interne urgentieplannen met de vele actiefiches (brand, gas, bomalarm,...).

- ✓ Het actualiseren van alle werkpostfiches van alle departementen en diensten van het OCMW van Brussel.

- ✓ De implementatie van vele opleidingen voor alle medewerkers die instaan voor interventie in de verschillende gebouwen, rekening houdend met hun specialisatie in het kader van brandmelding- en brandalarmoefeningen.

- ✓ Het bijwerken van het Globaal Preventieplan 2022-2026 voor wat betreft de psychosociale aspecten op basis van de uitgevoerde risicoanalyses, tekening houdend met de alarmsignalen, opgesteld door de Federale Dienst Tewerkstelling en Sociaal overleg.

- ✓ Het realiseren van een algemene analyse met betrekking tot het absenteïsme bij het OCMW van Brussel, zowel wat de redenen ervan betreft (burn-out...) als de gevolgen (impact op de continuïteit van de dienstverlening, absenteïsme,...).

- ✓ De wens om binnen de instelling een cel Agressiepreventie op te richten om tegemoet te komen aan het gebrek dat bestaat ten opzichte van de Cel Agressiepreventie binnen het Departement voor Sociale Actie die oorspronkelijk werd opgericht om de agressie tegen gebruikers te beheren. Op middellange termijn is het wenselijk oom een enkele Cel voor Agressiepreventie op te richten binnen de instelling zonder te raken aan de opmerkelijke inspanningen die werden geleverd in het Departement voor Sociale Actie ten aanzien van de gebruikers. De problematiek van werknemers die worden geconfronteerd met agressie ongeacht het domein waarbinnen die zich voordoet moet evenwel worden beheerd door de verantwoordelijke van de IDPB zoals wordt voorzien de de FOD Tewerkstelling en Sociaal Overleg.

- ✓ In het kader van het beleidsplan van het OCMW van Brussel werd het hoofd van de IPBW geïntegreerd in het project "crisisbeheer" met het oog op het beraadslagen rond en het uitwerken van een plan voor crisisbeheer voor de

hele instelling. Dit crisisbeheer dat drie werkingsniveaus overlapt, zal ongetwijfeld deels antwoord vinden in het kader van het opstellen van interne noodplannen voor alle gebouwen van het OCMW van Brussel. Er wordt een werkgroep samengesteld die rond twee luiken zal werken: het privé en het openbaar patrimonium. Er werden reeds 23 actiefiches gerealiseerd door de IDPW die de basis zullen vormen van deze werkgroep.

- ✓ De realisatie van een vademecum binnen het domein van welzijn gerelateerd aan veiligheid, met de volgende thema's: de persoonlijke beschermingsmiddelen, de gevaarlijke producten, de veiligheidssignalisatie en de beroepen van de Inschakelingsregie.

- ✓ Het houden van evacuatieoefeningen in de verschillende gebouwen die overdag in gebruik zijn, onder de leiding van de directeur van de dienst Brandbestrijding. Deze oefeningen vinden jaarlijks plaats en worden voorafgegaan door voorbereidende bijeenkomsten met de personeelsleden zodat er passend kan worden gereageerd in geval van een brandalarm.

- ✓ De participatie van het hoofd van de IDPW als expert aan het ontwerp van het nieuwe KB over de normen voor brandveiligheid waaraan de rusthuizen, de dagcentra voor opvang en verzorging en de centra voor nachtopvang moeten voldoen, zou ten vroegste in september 2022 in voege gaan.

- ✓ Om de toegankelijkheid voor PBM van de gebouwen van het openbaar en privé patrimonium van het OCMW van Brussel te bevorderen, wordt een plaatsbeschrijving opgemaakt gebaseerd op het Gewestelijk stedenbouwkundig reglement om mogelijke organisatorische oplossingen te formuleren en een actieplan op te stellen op korte en middellange termijn. In een eerste fase wordt een plaatsbeschrijving opgemaakt van het openbaar en privé patrimonium met betrekking tot de toegankelijkheid van deze gebouwen voor personen met beperkte mobiliteit. Vervolgens moet met het departement der Werken worden bekeken welke aanpassingen kunnen worden doorgevoerd, en op basis hiervan een actieplan worden opgesteld.

- ✓ Titel 4 van het 1ste boek van de Codex over het welzijn op het werk gaat over de controle van de gezondheid van werknemers in het kader van de **herintegratie van werknemers die arbeidsongeschikt waren**. Werknemers krijgen de mogelijkheid om een herintegratietraject op te starten, ongeacht de aanvangsdatum van hun arbeidsongeschiktheid. In het kader hiervan werd een werkgroep samengesteld onder de leiding van het hoofd van de IDPB met als doel het bepalen wie wat doet in de verschillende fasen van het herintegratieproject voor langdurig afwezige werknemers.

- ✓ De verbeterde werking van de arbeidsgeneesheer die recent werd geïntegreerd in de IDPB en dit via een geïnformatiseerde vereenvoudiging van de communicatie tussen de verschillende departementen en diensten in het kader van de aanwerving van nieuwe medewerkers.

- ✓ Er moet een aanzienlijke “Post-Covid” inspanning worden geleverd inzake psychosociale risico’s, om de gevolgen van de crisis zoveel als mogelijk in te

perken. De hiërarchische lijnen moeten verder worden gesensibiliseerd en de ambtenaren geïnformeerd om snel te kunnen ingrijpen in geval van problemen. Er worden ook ondersteunende projecten ontwikkeld voor de structuren die aanzienlijke risico's inhouden.

- ✓ De collectieve aanpak van de preventie van psychosociale risico's moet worden versterkt. Hiertoe zal de IDPB een tool ontwikkelen om over regelmatige updates te beschikken van de situatie van de personeelsleden. Deze tool moet de "Human Resources" drijfveren identificeren die het welzijn van de ambtenaren bevorderen. In het kader van dit project zal de samenwerking tussen de IDPB en het departement Human Resources worden versterkt.

- ✓ Het onthaal van nieuwe werknemers wordt verder herbekeken via een samenwerking over aanvullende hulpmiddelen zoals de checklost en het profiel van de peter/meter.

- ✓ Voortbouwend op de werkgroep over de herintegratietrajecten, zal de preventieadviseur voor psychosociale aspecten meer betrokken worden bij het opstellen van de herintegratieplannen. In samenspraak met de betreffende departementen zal hij de langdurig afwezige werknemers ontmoeten om de mogelijkheden te onderzoeken voor een terugkeer naar het werk in de beste omstandigheden.

11. HET DEPARTEMENT HUMAN RESOURCES

In 2021 heeft het departement Personeel, dat het departement Human Resources was geworden, zijn cellen gereorganiseerd om de uitdagingen op zijn weg doeltreffender aan te gaan en aldus het beoogde doel te realiseren.

In deze context verdwenen de polen Hard en Soft Skills die tot dan geleid werden door twee verschillende directeurs. Het beheer van de activiteiten van het departement is veel flexibeler geworden dankzij de oprichting van een directiestaf samengesteld uit de verantwoordelijken van de verschillende Hard en Soft Skills cellen. Onder de rechtstreekse leiding van de algemene directie van het departement, konden de celverantwoordelijken hun respectievelijke activiteiten organiseren in het licht van de relatie tussen hen en hun collega's. Dit alles met het oog op een transversale en geïntegreerde dienstverlening gericht naar de interne klanten, met name de hiërarchie en de OCMW-medewerkers.

Steunend op deze organisatie zal het departement Human Resources **in 2022 5 grote doelstellingen** nastreven: de ontwikkeling van een geïntegreerd computersysteem voor het beheer van de human resources, het uitwerken van een uniek kader, werk maken van een beleid van feedback nadat de 1ste evaluatiecyclus werd afgesloten, de ontwikkeling van een flexibele benadering van de aanwervingen en van het beheer van de loopbanen, de ontwikkeling van people managers en van het middle management.
De cultuur van projectbeheer zal zijn intrede doen in onze Hr-praktijken naast het operationeel beheer; deze complementariteit van activiteiten is noodzakelijk om de realisatie van de uitdagingen te stimuleren. Hiertoe werd eind 2021 een kleine cel voor HR projectbeheer toegevoegd aan de directiestaf.

Hoe zit het nu concreet met elk van deze 5 grote doelstellingen?

- ✓ **De ontwikkeling van een geïntegreerd computersysteem voor het beheer van de human resources** vormt een belangrijke uitdaging voor het departement. Het volledige systeem moet immers grondig worden herzien om de verschillende onderdelen van het HR-beheer te integreren: lonen, klokken, loopbaan, evaluaties, opleidingen,... om dubbele invoeren te vermijden, om over een gecentraliseerde informatietool te beschikken en een overzicht te hebben over de situatie van elke medewerker. Deze grootschalige operatie vormt de gelegenheid om alle invoeren opnieuw te bekijken zodat ze de informatie verstrekken die nuttig is vanuit het oogpunt van HR-beheer en om over te gaan van loonsysteem op basis van het theoretische aantal uren naar een systeem gebaseerd op de reëel gewerkte uren, met alle wijzigingen die dat inhoudt (RSZ, DMFA, Dimona,…). Deze tool zal gebruikt worden door de Hr-experts maar ook door de hiërarchie en de "self-service" ambtenaren voor een aantal uit te voeren administratieve taken.
  De implementatie van deze tool is voorzien voor 2023.

- ✓ **Het uitwerken van een uniek kader voor de administratie**, met als belangrijkste toegevoegde waarde het verzekeren van meer transparantie en

een transversale coherentie in het beheer van de verschillende functies en graden. Dankzij dit kader kan de opvolging van sleutelfuncties proactief worden georganiseerd, kunnen personeelsleden gemakkelijker worden overgeplaatst in functie van de noden en kan er sneller worden geanticipeerd op rekruteringsnoden. Hieraan gaat een grondige reflectie vooraf over het globaal organigram van het OCMW en zijn mogelijke evoluties in een voortdurend streven naar verbetering; hiervoor kan worden uitgegaan van de structuren zoals deze vorm krijgen binnen de lopende herstructurering van het OCMW. Eens het unieke kader is uitgetekend, is het een kwestie van een zeer gestructureerde en gedisciplineerde opvolging te voorzien van de vrijgekomen functies en de manier om deze in te vullen. Dit zal er in bepaalde gevallen voor zorgen dat er geschipperd zal moeten worden op vlak van prioriteiten, met name op vlak van budgetten.
Belangrijk is de verdere ontwikkeling van de functiebeschrijvingen en verwachten competenties voor elke functie en voor elke graad.

- ✓ **De ontwikkeling van een feedback-cultuur**: vanuit de in 2021 volledig afgewerkte evaluatiecyclus zal werk worden gemaakt van een continue feedback die essentieel is binnen een dynamisch en flexibel beheer van de HR; het is van het grootste belang om relevante feedback te geven op het juiste moment opdat werknemers dag in dag uit doeltreffend werk leveren en zichzelf kunnen ontplooien. Het evaluatieproces is het vormelijke gedeelte dat op termijn overeenstemt met de consolidatie van regelmatige feedback. De dagelijkse taken steeds beter uitvoeren en/of erkend worden voor het gepresteerde werk, maken deel uit van de relatie tussen een overste en zijn medewerker.

- ✓ **De ontwikkeling van een interne aanpak van de aanwervingen en het loopbaanbeheer.**
  Ons doel als leidinggevende moet zijn het kunnen aangaan van de dagelijkse uitdagingen en ons voorbereiden op de toekomst met de juiste persoon op de juiste plaats. Dit gaat door de talenten van de medewerkers eerst goed te kennen om ze vervolgens goed te ontwikkelen. Het betreft een pragmatische benadering van het loopbaanbeheer en het behoud van getalenteerd personeel. Er moet werk worden gemaakt van de manier waarop nieuwe medewerkers worden aangeworven: in een zeer open arbeidsmarkt zijn de aantrekkelijkheid van het OCMW, de keuze van de aanwervingskanalen en de flexibiliteit van onze selectieprocedures doorslaggevend.

- ✓ **De ontwikkeling van people managers en van het middle management**.
  Het ambitieuze herstructureringsplan van het OCMW kan slechts worden gerealiseerd conform het beleidsplan wanneer kan worden gerekend op de teamverantwoordelijken en de sleutelfiguren van het middle management. Een van de prioriteiten van onze Hr-acties zal erin bestaan hen te betrekken bij de implementatie van deze herstructurering en hen de nodige ondersteuning te bieden om als contactpersoon te fungeren naar hun mensen. Dit kan in de vorm van een opleiding en een ontwikkelingsprogramma van de competenties van teamleider en contactpersoon bij de invoering van het beleid. Tot deze acties behoort ook de ondersteuning in de omgang met verandering en de begeleiding van de verschillende teams.

Naast deze 5 grote doelstellingen worden er in 2022 nog een aantal andere projecten gerealiseerd. Zonder volledig te willen zijn, hierbij de belangrijkste:

- ✓ De invoering van de **overgang van de 38- naar de 37,5-urenweek** zoals beslist in 2020.

- ✓ Het stimuleren van de **diversiteit en inclusie** op alle niveaus: inclusie van alle doelgroepen, invoering van een beleid met betrekking tot de integratie van personen met een handicap, werken rond racisme en uitsluiting; al deze dimensies kaderen binnen onze waarden die verder moeten blijven verankerd worden in de dagelijkse praktijken van alle OCMW-medewerkers.
  Gezien de omvang en het belang van deze onderwerpen zal eind 2021 een coördinator/coördinatrice van deze activiteiten worden aangeworven.

- ✓ De begeleiding van de leidinggevenden en van de werknemers in de omgang met de nieuwe werkmethoden als gevolg van de structurele invoering van het telewerk tijdens Covid. Ook al heeft Covid het telewerken om evidente redenen versterkt en gestimuleerd, moet de omgang ermee worden verankerd in onze bedrijfscultuur en moet het een prioriteit blijven want het wijzigt fundamenteel onze gedragingen.

- ✓ De toepassing van de eerste acties op basis van de **HR beheer-indicatoren** en de ondersteuning van het management bij het gebruik ervan.

- ✓ Werken rond het **beheer van de promoties** dankzij de herziening van de programma's voor de promotie-examens per graad.

- ✓ De invoering van een **nieuwe onthaalprocedure** van nieuwkomers om hen een gevoel van samenhorigheid te geven van op hun 1ste dag.

2022 belooft dus een rijk jaar te worden vol uitdagingen en veranderingen die het personeel ten goede zullen komen; en dit kan alleen maar gunstig zijn voor de kwaliteit van de OCMW-actie voor de Brusselaar. Het HR-beleid mag niet als een doel op zich worden gezien maar wel als een middel ten dienste van de institutionele doelstellingen en missies van het OCMW en van de begunstigden van zijn diensten, ongeacht of het om rechthebbenden gaat of niet.

De missie van het departement HR kan slechts worden gerealiseerd dankzij een nauwe samenwerking met alle algemene Directies en met een actieve participatie binnen het directiecomité.

12. DEPARTEMENT FINANCIËN

De opdracht van het departement Financiën bestaat uit:

- ✓ De ontwikkeling van een financiële visie van de instelling, via het observeren en analyseren van de financiële aspecten van de diverse activiteiten van de instelling maar ook van de macro-economische situatie en de evolutie van de sector;
- ✓ Het garanderen dat de budgetten, rekeningen, het meerjarig investeringsplan, budgettaire wijzigingen, beheercontrole, financiële analyse van de indicatoren volgens de regels worden opgemaakt;
- ✓ Voorstellen van organisatorische strategieën evenals van allerhande processen voor het optimaliseren van het financieel beheer van de instelling;
- ✓ Instaan voor de implementatie, organisatie en communicatie van de beslissingen en projecten die zijn toevertrouwd door de Raad voor Maatschappelijk Welzijn en de Secretaris-generaal die verband houden met het departement Financiën;

In 2022 beoogt het departement Financiën tevens de volgende doelstellingen:

- ✓ De uitvoering van het beleidsplan en met name de opdrachten met betrekking tot het optimaliseren van de processen en het risicobeheer, evenals de ontwikkeling van een maandelijkse reporting met de sleutelindicatoren van de verschillende sectoren van het OCMW en dit in nauwe samenwerking met de financieel directeur, de DIM en de verschillende diensten.
- ✓ De invoering van een nieuwe budgetteringstool "BIS" in samenwerking met de DIM, enerzijds met het oog op een vlottere budgettering en anderzijds om een kwalitatieve budgettaire opvolging van de instelling te.
- ✓ De verbetering, automatisering en vereenvoudiging van bepaalde procedures en dit in een benadering van continue.
- ✓ De invoering in samenwerking met de DIM van een nieuwe facturatietool die gemeenschappelijk is voor de meeste van onze diensten, en met een boekhoudinterface.
- ✓ Verder ontwikkelen van de elektronische facturatie (aanvaarden van elektronische facturen van leveranciers, ontwikkeling van Scanfact voor het circuit van de sociale facturatie, elektronisch versturen van facturen,...) en de digitalisering van boekhouddocumenten (digitalisering van de loonopdracht, van de sociale mandaten, de bewijsstukken van schuldvorderingen,....).
- ✓ De verbetering en optimaliseren van het gebruik van de module "Boekhoudinterface".
- ✓ Het bijwerken van het meerjarig investeringsplan en van de rentabiliteitsstudies met betrekking tot vastgoedprojecten.
- ✓ De voortzetting van het evaluatieproces van de samenwerking.

13. DEPARTEMENT VAN DE ONTVANGSTEN

De opdracht van het departement van de Ontvangsten bestaat uit:

- ✓ Het opmaken van de jaarrekeningen.
- ✓ De inning van de vorderingen van het Centrum.
- ✓ De uitvoering en controle van de uitgaven van het Centrum, inclusief de liquide middelen.
- ✓ Het uitwerken en communiceren van de overzichtsstaten.
- ✓ Samen met de Secretaris-generaal meewerken aan de toepassing van een intern controlesysteem.

In 2022 beoogt het departement Ontvangsten de volgende doelstellingen:

- ✓ De laatste hand wordt gelegd aan een procedurehandleiding voor inningen. Het zal worden gevalideerd door de betreffende departementen en vervolgens worden voorgelegd aan de Raad.
- ✓ Er wordt gewerkt aan een bestek voor de selectie en implementatie van een software voor inningen. De software zal voornamelijk steunen op de procedures uit de voornoemde handleiding. De effectieve invoering van deze software zal worden bepaald in functie van de algemene informaticaplanning.
- ✓ We voorzien de invoering van een tool van het type “ticketbeheer” om de opvolging te verzekeren van de uittreksels die nog moeten worden geïdentificeerd.
- ✓ In 2022 wordt samen met onze opdrachtnemer E&Y verder gewerkt aan de toepassing van het intern controlesysteem.
- ✓ Er zal een consultancy opdracht worden gelanceerd voor de uitwerking en toepassing van een algemeen data warehouse systeem dat onze indicatoren kan genereren.
- ✓ Met het departement Financiën, de DIM en Archieven werken we verder aan de digitalisering van de documenten en meer bepaald in 2022 de loonopdrachten en sociale mandaten.

14. DIENST INFORMATICA (DIM)

I. Projecten 2022

In 2022 wordt werk gemaakt van enkele grote projecten in het kader van het beleidsplan en afgestemd op de masterplan informatica.

1. Beheer van het Patrimonium

Het patrimoniumbeheer (verhuur, technieken, onderhoud, werken en interventies) bevindt zich in de gunningsfase van de opdracht. In 2022 wordt werk gemaakt van de implementatie van dit project, met een opstartfase na ongeveer een jaar voorbereiding (eind 2022-begin 2023).

De beheerstool zal de tools GeBat en Immowin en ook een aantal verouderde worktools vervangen.

2. New Horizon/New Social

Het programma NH, de werkbasis van de sociale actie, wordt veel te weinig gebruikt, met name door het Front-Office van de Sociale actie.

In een demo van diezelfde software die wordt gebruikt door het OCMW van Gent konden we vaststellen hoe doeltreffend het programma was, zonder aan gebruiksvriendelijkheid en ergonomie te moeten inboeten.

Met de leverancier voorzien we de invoering van een progressief traject waarin deze tools in gebruik worden genomen bijvoorbeeld om te beantwoorden aan de noden van de gebruikers (beheer van de knipperlichten), om verouderde procedures te vervangen (lijst van betalingen), om de activiteiten van de sociale workflows over te nemen, de thematische modules te activeren en zelfs de ontbrekende functionaliteiten te ontwikkelen.

Vanaf 2024 wordt aansluitend de nieuwe versie van deze software geïmplementeerd.

3. Budgetteringstool

De aankoop van een nieuwe budgetteringstool gebeurt in samenwerking met het departement Financiën.

4. IPTV voor de bewoners

In 2022 zal in 3 van de 5 rusthuizen IP TV worden geïnstalleerd. De twee laatste bevinden zich in een overgangsfase naar deze technologie.

5. Beheer van de Comités en Zittingen

De dienst Informatica heeft in 2020 een nieuwe gewestelijke tool geïnstalleerd, BOS, voor RENOBRU. De analyse voor het OCMW bevindt zich in de eindfase. De implementatie voor de Raad, het Permanent Bureau en de Comités gaat van start in het tweede kwartaal van 2022.

6. Digitalisering

De digitalisering met de terbeschikkingstelling van sociale dossiers en later ook de dossiers van de bewoners, gebeurt via het Alfresco platform. Deze projecten worden aangeleverd in verschillende fasen. Elk nieuw ontwikkelingsproject krijgt een luik voor digitalisering dat op termijn wordt aangevuld met een luik voor migratie van de bestaande dossiers. Aansluitend bij het digitaliseringsproject moet absoluut een project worden voorzien voor het beheer van de archieven.

Op hetzelfde platform wordt werk gemaakt van een WiKI voor de opslag van de documentatie en van de procedures van sociale actie. Deze WiKi zal later worden opengesteld voor andere departementen van het OCMW.

7. Business Intelligence

Er wordt verder gewerkt aan de ontwikkeling van de beheer-indicatoren waarbij voorrang wordt gegeven aan de terbeschikkingstelling van een platform.

II. Nieuwe tools

1. Telefonie van de centrale administratie

De telefooncentrale van de administratie in de Hoogstraat is te groot geworden gezien het vertrek van het Bordet Instituut en is ook verouderd. De centrale moet vervangen worden door een andere oplossing die rekening moet houden met de gewijzigde noden maar ook met de invoering van het telewerken.

In een eerste fase worden de noden geanalyseerd en wordt de markt verkend. Deze fase is lopende en daaruit bleek reeds de nood aan een Call Center, die dus door de oplossing zal moeten kunnen ondersteund worden.
Dit project is ook gekoppeld aan de invoering van IrisNet2, voorzien in 2022.

2. Multifunctionele printers

In 2022 moeten alle printers en fotokopieermachines worden vervangen. De rationele aanpak die bijzonder geslaagd was in 2017, zal ook nu worden herhaald.
Ook de nog resterende faxtoestellen zullen worden vervangen door een faxserver.

3. Beheer van de projectenportefeuille

In samenwerking met de cel Strategie, zal de DIM een beheerstool voorzien van de projecten die een overzicht biedt van de activiteiten van projecttypes van het OCMW.

4. Busines Process Modeling

Om een transversale en gemeenschappelijke visie van de professionele processen van het OCMW mogelijk te maken, via de interne audit, de referenten van de diensten en de dienst Informatica, zal de DIM een tool ontwikkelen van samenwerking, editing maar ook als workflow.

III. Afschaffen HCL Notes

Ondanks het afschaffen van de HCL Notes zal de dienst Informatica verder het correctief onderhoud blijven aanbieden van de WOrkFlows in gebruik, maar waarbij de verdere ontwikkelingen drastische worden beperkt.

IV. Het bestuur

De methodologie wordt ingevoerd in het kader van het Beleidsplan. Zij is permanent aan het evolueren.

De DIM zet de invoering van het beheer van de dienst verder, gebaseerd op de ITIL-norm. De GLPI-tool die in 2019 werd geïnstalleerd heeft het doeltreffend beheer mogelijk gemaakt van het park van laptops die ter beschikking werden gesteld van het personeel met het oog op het telewerken. Deze inventaris is geautomatiseerd.

GLPI laat ook toe om de vele DIM workflows te schrappen en te vervangen door een unieke interface voor alle diensten aangeboden door de dienst Informatica, met als beoogd doel de kwaliteit en transparantie van de aangeboden diensten.