

Algemene beleidsnota
BEGROTING 2025

INHOUDSTAFEL

1. INLEIDING 7

2. SOCIALE ACTIE 23

I. De evolutie van de bijstand en de doelgroepen 23

1. De maatschappelijke bijstand 23

1.1. Leeflonen of equivalent leefloon (exclusief inschakelingsbanen) 25

1.2. De inschakelingsbanen 29

1.3. Dakloosheid in de Stad Brussel. 30

1.4. De gezondheidszorg 32

II. Het onthaal van het publiek 34

1. Focus op jongeren 18-25 35

2. De infrastructuren 35

3. De communicatie 36

4. Een beperking in tijd voor werkloosheidsuitkeringen 36

III. Het individueel maatschappelijk werk 37

1. Eén OCMW 37

2. Het herschrijven van alle instructienota's op basis van een referentiekader 37

3. De referentiebudgetten 38

4. De vorming van het personeel 38

5. HR, coaching en people management 39

6. Het GPMI 40

7. De informaticatools 41

IV. Specifieke acties in de antennes 41

1. De dienst Jeugd 41

2. De dienst MIRIAM 42

3. Migranten die hun migratietraject niet hebben voltooid 46

V. Sociale expertise 49

1. Dienst Schuldbemiddeling 49

2. Dienst Huisvesting 54

3. De Cel Studenten 61

4. Het Huis van de Jongeren (MADO) 72

5. Het huisvestingsproject HIT 18-25 75

6. Personen met een verslaving 79

VI. Vorming en tewerkstelling 80

VII. Sociale coördinaties, LSGC's en culturele participatie 83

VIII. Organisatie en financiën 86

IX. Back Office 87

1. De administratieve sector 88
2. De sector van de medische zorgverlening 89
3. De sector facturatie 90
4. De sector terugvordering 90
5. De Hotline 91
3. HUISVESTING EN BEGELEIDING VAN PERSONEN 92
I. De instellingen voor bejaarden personen 92
II. De instellingen en diensten voor kinderen en jongeren 94
III. De instellingen en diensten voor personen met een handicap 95
IV. Ondersteuning aan huis van kwetsbare personen 95
4. PRIVÉ-PATRIMONIUM 97
I. Pool Brudomo - - Woningverhuur 97
II. Pool GMT – Grondbeheer en Vastgoedoperaties 97
III. Pool GMT – Technisch onderhoudsbeheer 98
IV. Pool Openbare Werken - Geplande werkzaamheden 98
1. . Moderniseren van de vastgoedbeheertools 99
2. Relaties met huurders versterken 99
3. Verbeterde opvolging en preventieve planning van gebouwen 99
4. Start van de eerste activiteiten in het Energy Upgrades programma en zoeken naar financiering voor het project. 99
5. Analytische opvolging per gebouw 100
6. Studie van verkopen aan bestaande huurders en van niet-strategische activa buiten het Brussels Gewest 100
5. SOCIALE EN DUURZAME ECONOMIE 101
I. Pool Duurzame Ontwikkeling 101
A. Up-Cycling - Cyclup-project 101
B. Stedelijke landbouw 103
1. Ecoflore project 103
2. Project GreenUp 103
C. Voeding 104
1. Dream 104
2. ASBL- Resto du Cœur – L'Autre - Table 105
2.1. Resto Social – l' AUTRE TABLE 105
2.2. Colis du cœur 106
II. Pool Gebouwen & Diensten 106
A. Relocto 106
B. Relocto-Mabru 108
C. Glazenwassen 108

D. Proxymove 109
E. Bewaking 109
F. Beheer wagenpark; 110
III. De Linnendienst 111
A. Op commercieel vlak 111
B. Op productievlak 113
C. Op vlak van de dienstverlening aan de klant 114
D. Op informaticavlak 115
E. Als speler van de sociale en duurzame economie!… 115
IV. Inschakelingsregie 115
6. OPENBAAR PATRIMONIUM 118
I. Doelstellingen voor 2025 inzake vastgoedontwikkelingen 118
1. Gemeenschappelijk plan Stad-OCMW "750 woningen" 119
2. Bouwen van woningen voor een specifieke doelgroep in het kader van het Stadsbeleid .. 120
3. Grondige renovatie van de gebouwen met transitwoningen 120
4. Andere vastgoedprojecten 120
5. Projecten in de instellingen voor bejaarden en andere verblijfsinstellingen 121
6. Gebouwen van de algemene administratie 122
7. Antennes en andere gebouwen gebruikt door het DSA 122
8. Andere gebouwen van het openbaar patrimonium 122
II. Doelstellingen voor 2025 inzake het onderhoud van de gebouwen 123
1. Onderhoud van de gebouwen 123
2. Onderhoud van de technische installaties van het gebouwen 123
III. Doelstellingen voor 2025 inzake de verbetering van de energieprestaties en duurzame renovatie van de gebouwen 124
IV. Doelstellingen voor 2025 inzake de binneninrichting van de leef- en werkruimten 124
V. Doelstellingen voor 2025 inzake tijdelijk gebruik 125
7. ALGEMEEN SECRETARIAAT 126
I. Strategie en Transformatie 126
1. Beleidsplan 126
2. Bundelen van de ondersteunende diensten 126
3. IT-Transformatie 127
4. Toezicht op en ondersteuning van de Cellen Studies & Partnerschappen, Klimaat en BI ... 127
A. Cel Studies & Partnerschappen 127
1. Studies 128
1.1. Algemene taken 128
1.2. Specifieke missies 128
2. Fondsenwerving & Partnerschappen 128

B. Klimaatcel 129
1. Communicatie 129
2. Strategie en monitoring 130
3. Projecten 130
C. BI Cel 131
II. GDPR 132
1. Pooling van gegevensbeschermingsdiensten van de Stad/het OCMW evenslang leren 132
2. U Informatiebeveiliging versterken 133
III. Interne controle 134
IV. Communicatie en evenementen 134
V. Archief 135
VI. Preventie en bescherming op het werk (IDPBW) 137
8. HUMAN RESOURCES 138
1. De ontwikkeling van een geïntegreerd computersysteem voor het beheer van de human resources 138
2. Het uitwerken van een uniek kader voor de administratie 139
3. De ontwikkeling van een talentenbeheer en een intern loopbaanbeheer 139
4. Het project voor het beheer van absenteïsme en de problemen die gepaard gaan met lange afwezigheden 139
5. De ontwikkeling van people managers en van het middle management 139
6. Het beheer van een HR-barometer 140
7. Het beheer van de diversiteit en inclusie 140
9. ONTVANGSTEN 142
10. FINANCIËN 143
11. DIENST INFORMATICA (DIM) 145
I. Corporate 145
1. M365 omgeving 145
2. Management- en strategische indicatoren 146
3. BOS / Sessiebeheer 146
4. Dematerialisatie 146
5. Nieuwe gebouwen 146
II. Care 146
1. Informatiesystemen voor Home Juliette Herman Home en de gehandicaptensector 146
2. Informatiesysteem voor de Dienst voor Familiezorg 147
3. Vervanging van verpleegoproep-, brandalarm- en mobiele telefoonsystemen voor zorgpersoneel 147
4. Integratie boekhouding/beheer van de rusthuizen 147
5. IPTV voor de Wilde Rozen en Huis Heizel 147
6. WiFi in de rusthuizen 147

7. Modernisering van de telefoonoplossingen van de Ursulinen en de Wilde Rozen 147
III. Sociale economie 148
1. ERP voor de wasserij 148
IV. Financiën 148
1. Beheer van vorderingen 148
2. Tool voor budgetplanning 148
3. Nieuwe regionale boekhouding (WePulse einde) 148
4. Uitgaande elektronische facturatie 148
V. Patrimonium 149
VI. Human resources 149
VII. Sociaal 149
1. Implementatie van een geïntegreerde sociale softwareoplossing 149
VIII. IT 151
1. Beveiliging 151
A. NIS2 151
B. IAM 151
C. Veiligheidsaudit 151
D. Disaster Recovery Plan / Disaster Recovery Site 151
2. Software- en hardware-infrastructuur 152
A. Beschrijving van Enterprise Architect 152
B. IT-ticketing systeem 152
C. IT-pakket voor iedereen 152
D. Citrix 2022 migratie 152
E. Nieuwe opslagruimte 152
F. IrisNet telefonie migratie 152

1.INLEIDING

I- Inleiding:

Een koerswijziging die de focus herlegt op de kerntaken, in dienst van meer autonomie. **Het OCMW van de Stad Brussel moet zijn rol als institutionele motor voor sociale emancipatie versterken.**

Onze actie mag zich niet beperken tot noodhulp of het opvangen van tekorten op andere bestuursniveaus. **We streven ernaar om voorwaarden te creëren die elke begunstigde in staat stellen een weg naar autonomie te vinden.**
We moeten dus verder denken dan louter hulpverlening, en onze tussenkomst inschakelen in een proces van activering, capaciteitsontwikkeling en het geleidelijk versterken van verantwoordelijkheidszin.

Deze verandering vraagt een verschuiving in onze organisatiecultuur: we moeten onze interventies beter richten op maatregelen met aantoonbaar maatschappelijk nut, praktijken afbouwen die mensen in hun situatie vasthouden, en het contractuele kader met de gebruiker versterken. Het doel is niet om te straffen, maar om meer betrokken te zijn: het OCMW wordt zo een actieve partner in een gezamenlijk traject.

Deze dynamiek is alleen mogelijk dankzij de dagelijkse inzet van onze OCMW-teams, van wie de expertise, betrokkenheid en nauwgezette werking de hoekstenen vormen van onze inzet voor sociale emancipatie.

We werken met een divers publiek: mensen met een uitkering, werknemers, studenten, kwetsbare gepensioneerden en zelfstandigen in moeilijkheden. Het OCMW biedt hen ondersteuning, maar mag geen passief toevluchtsoord zijn. Meer dan ooit moet het een motor van actie en een katalysator voor verandering zijn.

Met een jaarlijks budget van 450 miljoen euro en meer dan 26.000 mensen die we elk jaar ondersteunen, beschikken we over een krachtig instrument. Dat vraagt om doordacht bestuur, strikt beheer en vooral een cultuur die gericht is op concrete resultaten. Elke euro die we besteden, moet echt een verschil maken.
Sociale bijstand is een solidariteitsinspanning van de hele gemeenschap. Door die te combineren met de inzet en middelen van de mensen die er recht op hebben, kunnen we samen armoede duurzaam bestrijden.

Het OCMW van de Stad Brussel heeft altijd een duidelijke visie op de verzorgingsstaat uitgedragen: niet als een vorm van liefdadigheid of logge bureaucratie, maar als een actief en mondig systeem. Solidariteit steunt op een sociaal contract tussen de gemeenschap en het individu: recht op hulp, zeker, maar ook de plicht om zich in te zetten. Dat contract krijgt elke dag vorm in het werk van onze medewerkers, die deze actieve solidariteit op een veeleisende, betrokken en verantwoordelijke manier tot leven brengen.

Tegen de achtergrond van krappe budgetten richt het OCMW van de Stad Brussel zich opnieuw op zijn kernopdracht zoals vastgelegd in de wet: het recht van iedereen op een menswaardig bestaan garanderen. Dat betekent armoede

actief voorkomen en samen met elke begunstigde werken aan een duurzaam traject naar sociale en professionele inschakeling.
We staan voor een duidelijke aanpak: we bieden bescherming zonder afhankelijkheid te creëren, ondersteuning zonder betutteling, en investeren met verantwoordelijkheid. Menselijkheid staat centraal, maar steeds in balans met duidelijkheid en consistentie. Zo bouwen we mee aan een rechtvaardige, weerbare en vrije samenleving.

II- Fundamentele doelstellingen en actieprincipes

1) Verantwoordelijk beheer ten dienste van sociale impact

Het OCMW van de Stad Brussel voert een verantwoorde economische strategie om zijn uitgaven onder controle te houden en tegelijk een openbare dienst van hoge kwaliteit te garanderen. Gezien de druk op de begroting voert het OCMW een grondige hervorming van zijn intern beheer door, door beter gebruik te maken van zijn menselijke middelen, door het gebruik van zijn vastgoed te optimaliseren en door de sociale bijstand te concentreren op de meest nuttige en doeltreffende programma's. Deze aanpak heeft tot doel de steun aan de meest kwetsbaren te behouden en tegelijk te zorgen voor een streng en transparant beheer van de beschikbare middelen. Het doel van deze aanpak is om de steun voor de meest kwetsbaren te behouden en tegelijkertijd te zorgen voor een strikt en transparant beheer van de beschikbare middelen.

Het begrotingsbeleid van het OCMW is gebaseerd op een proactieve aanpak, met de ontwikkeling van publiek-private partnerschappen, de opwaardering van beschikbare activa, administratieve vereenvoudiging en een voortdurende controle van de uitgaven.

2) Human resources benutten: ontwikkelen, versterken en samenbrengen

De doeltreffendheid van het OCMW hangt af van zijn teams:

- **In overeenstemming met de richtlijnen die tijdens de vorige legislatuur bij het** OCMW **van de Stad** Brussel **werden ingevoerd**, het personeelsbeleid van het OCMW afstemmen op dat van de Stad.
- **Om in te spelen op de hervormingen van de Arizonaregering, de teams op het terrein** in de sociale diensten **versterken** om de doeltreffendheid en de kwaliteit van de inschakelingstrajecten te garanderen. Vanaf september 2025 zullen nieuwe vastleggingen worden geprogrammeerd om te reageren op de toename van het volume van de individuele ondersteuning, de stijging van het aantal verbeterde GPMI's en de nieuwe monitoringverplichtingen die in de wetgeving zijn vastgelegd.
  Het doel van deze maatregel is te zorgen voor een sterkere aanwezigheid in elke antenne, de sociale teams te stabiliseren en zo lokaal werk mogelijk te maken. Het maakt deel uit van een logica van kwaliteit van de dienstverlening en controle van de termijnen, die essentieel zijn om de emancipatiedoelstellingen van het OCMW te bereiken.

- **De ondersteuning van de cel Studenten versterken door ten minste één extra begeleider aan te werven**. Deze versterking zal het mogelijk maken om de emancipatietrajecten voor jonge begunstigden beter te structureren door hen geïndividualiseerde ondersteuning te bieden bij het opzetten van hun onderwijs- en/of beroepsproject. Het doel is om de doeltreffendheid van het programma te consolideren door de ondersteuningstijd te verkorten en het aanbod te diversifiëren. Deze maatregel maakt deel uit van een breder streven om van studentenbegeleiding een strategische hefboom voor sociale inclusie te maken. De erkende doeltreffendheid van de cel Studenten is gebaseerd op de deskundigheid en betrokkenheid van de begeleiders, die elke jongere met aandacht, aanpassingsvermogen en pedagogisch engagement ondersteunen.
- De mogelijkheid onderzoeken om in elke antenne een tweede HR aan te stellen om de lokale teams beter te ondersteunen.
- Een oproep doen om de salarissen van maatschappelijk werkers te verhogen in lijn met hun groeiende verantwoordelijkheden.
- De administratieve last verminderen dankzij een nieuwe, krachtige, gebruikersgerichte IT-tool.
- Voorbereidingen treffen voor de oprichting van **een nieuwe sociale antenne** om de openbare dienstverlening dichter bij de buurten te brengen.
- **De cel Prospectie versterken** om de economische partnerschappen met particuliere bedrijven te vergroten (artikel 60).
- **De cel Conflictpreventie versterken** om ieders veiligheid te garanderen door een gespecialiseerd opvoeder aan te werven.

3) <u>Het autonomietraject versterken</u>

Het doel van het OCMW is niet om bestaansonzekerheid op de lange termijn te beheren, maar om elke persoon in staat te stellen om er op de lange termijn uit te komen. Dit vereist een trajectbenadering, met oplossingen die zijn afgestemd op de capaciteiten, vaardigheden en aspiraties van elke begunstigde.

- **Gepersonaliseerde opvolging blijven bieden, gericht op concrete en meetbare doelstellingen voor elke gebruiker.** In dit opzicht zal het Geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie verder worden geïntensiveerd en zal het personeel instrumenten krijgen om het op een dynamische en gepersonaliseerde manier te gebruiken.
- **De individuele verantwoordelijkheid versterken** door waardering te tonen voor inspanning, vooruitgang en de mogelijkheid om actief betrokken te zijn bij het eigen traject.
- **De OCMW-richtlijnen herzien, in samenwerking met maatschappelijk werkers in het veld**, om de realiteit van de begunstigden beter weer te geven, in lijn met onze begrotings- en emancipatiedoelstellingen.
- **Het institutionele vertrouwen bij het personeel en de verantwoordelijken versterken door voortdurend naar hen te luisteren**, hun besluitvormingsvoorstellen zo nauwgezet mogelijk te volgen, hen meer

toegang te geven tot de comités, hoorzittingen en de Raad, en besluiten onverwijld uit te voeren.
- **De mogelijkheid overwegen om een "ervaringsdeskundige" in te schakelen** om de administratie te adviseren over haar processen en aanpak.

4) Netwerken: het aantal effectieve publieke en/of private partnerschappen vergroten

Het OCMW kan en mag niet alleen handelen. Om een impact te hebben, moet het steunen op solide allianties met belangrijke spelers in tewerkstelling, opleiding, gezondheid, de economie en de vrijwilligerssector.
Netwerken betekent meer efficiëntie:

- **De prestaties evalueren van de huidige samenwerking** met Actiris, VDAB en Bruxelles Formation om de toegang tot werkgelegenheid en beroepsopleidingen te versnellen.
- **Nauwer samenwerken met ziekenhuizen, zorgverleners en diensten voor geestelijke gezondheidszorg**.
- **Nieuwe partnerschappen ontwikkelen met lokale bedrijven om concrete werkgelegenheid te bieden**. Elke nieuwe partnerschap evalueren.
- In samenwerking met de andere OCMW's en hun representatieve federaties positieve communicatie promoten gericht op HR-diensten van bedrijven, zelfstandigen en andere gemeentelijke overheidsdiensten om de hulp en acties van de OCMW's meer bekendheid te geven.
- **Aandringen op nieuwe federale middelen** om ervoor te zorgen dat het recht op sociale inschakeling wordt uitgeoefend via partnerschappen en sociale banden**, en dat het Brussels Gewest buurtpartnerschappen ondersteunt.**

5) Duidelijke keuzes maken: ondersteunen wat emancipeert, afschaffen wat niet werkt

Het OCMW kan niet langer alles blijven financieren. Het OCMW moet prioriteiten stellen, middelen inzetten om impact te hebben en afzien van wat afhankelijkheid in stand houdt.

- **Emancipatoire projecten zoals HIT 18/25 ondersteunen** door ze te helpen een officiële accreditatie te krijgen, om jongeren een stabiele en veelbelovende omgeving te bieden.
- **De activiteiten van het Departement Sociale en Duurzame Economie (DSDE) verbeteren en optimaliseren** door een constructieve audit van zijn projecten uit te voeren.
  Het doel van deze aanpak is om de meest effectieve initiatieven te identificeren, de toewijzing van middelen te verbeteren en manoeuvreerruimte vrij te maken om nieuwe artikel 60-posten te creëren, teneinde de terugkeer naar werk te verbeteren. Het doel is om de missies van het DESD te consolideren rond de

meest effectieve hefbomen en tegelijkertijd een efficiënt, op partnerschap gebaseerd en resultaatgericht beheer te bevorderen.

- **De hangende strategische kwesties afronden, te beginnen met het Grand Hospice-project**, om er een echte sociale, economische en stedelijke hefboom van te maken.
  Dit soort emblematische sites moet worden gemobiliseerd in het algemeen belang, met een combinatie van huisvesting, opvang, inschakeling, de oprichting van bedrijven en banden met de buurt.
- **Creatie van de Emancipatieprijs** om degenen succesvolle trajecten te erkennen, succesverhalen zichtbaar te maken en inspanningen te belonen.

6) Sociale prestaties mogen geen optie zijn, maar een verplichting

Sociale actie wint aan legitimiteit wanneer ze haar impact aantoont. Het is niet langer voldoende om ruimhartig te handelen: we moeten de resultaten kunnen meten, waarderen wat werkt en bijsturen wat bijgestuurd moet worden.

Elke geïnvesteerde euro moet een tastbare bijdrage leveren aan de emancipatie van de begunstigden:

- Duidelijke en leesbare sociale indicatoren definiëren om de werkelijke impact van de programma's te monitoren.
- Systematisch elk project, elke actie en elke subsidie evalueren.
- Heroriënteren wat niet werkt, zonder taboes, en versterken wat meetbare resultaten oplevert.
- Een cultuur van voortdurende verbetering tot stand brengen, gebaseerd op gegevens, praktijkervaring en concrete resultaten.

7) Ecologische prestaties moeten meer zijn dan een slogan

- **Streven naar voorbeeldige energie-efficiëntie** van de OCMW-gebouwen.
- **De OCMW-huisvesting ingrijpend renoveren**.
- **Het energieverbruik van openbare gebouwen verminderen**.
- Een gemiddelde C+ EPB bereiken voor alle administratieve gebouwen van het OCMW.
- De meest energieverslindende woningen (EPB F en G) tegen 2033 naar een betere energieklasse brengen.
- Waar mogelijk **de waarde van** de platte daken van OCMW-gebouwen **verhogen** met een klimaatfunctie (fotovoltaïsch, thermisch, vegetatie, bleken, enz.).
- **Het gemeentelijk waterplan uitvoeren** dat de stad in 2024 heeft aangenomen, met name om intelligent waterverbruik aan te moedigen, verspilling tegen te gaan en water te besparen.
- **De overgang van het wagenpark voortzetten** (verkleining, diversificatie, multimodaliteit, mutualisatie en elektrificatie).

- **De mogelijkheden van publiek-private partnerschappen** en subsidies van andere overheidsniveaus **onderzoeken en analyseren**.

III- Doelgroepen en gerichte maatregelen:

1) Jongeren en studenten: ondersteuning op weg naar zelfredzaamheid

Het OCMW van de Stad Brussel versterkt zijn steun aan jongeren en studenten in moeilijkheden door sociale hulp, voedseloplossingen (DREAM-project) en toegang tot geestelijke gezondheidszorg te combineren. Er zal bijzondere nadruk worden gelegd op de toegang tot betaalbare studentenhuisvesting, een belangrijk probleem voor de inschakeling van jongeren in Brussel.

- **De toegang tot psychologische ondersteuning vereenvoudigen** om psychische problemen aan te pakken, schooluitval te voorkomen en mensen in nood te helpen.
- **Plaatsen aanbieden waar mensen zelfstandig kunnen wonen en leren wonen**, met praktische workshops over het beheren van het dagelijkse leven (budget, tijd, eten, formaliteiten, enz.).
- **Een** speciale **digitale applicatie ontwikkelen** om een directe en voortdurende band met jongeren te waarborgen. Deze applicatie zal geen gadget zijn, maar een echte hefboom voor digitale emancipatie, ontworpen om jongeren verantwoordelijkheidsgevoel bij te brengen, hen zelfstandiger te maken en hen in contact te brengen met concrete oplossingen.
- Bovendien heeft het OCMW van de Stad Brussel van oudsher een leidende rol gespeeld in de **opvang en sociaal-educatieve begeleiding van kinderen en jongeren** die door de rechtbank of de Services de l'aide à la jeunesse aan het OCMW werden toevertrouwd. Deze kinderen worden steeds vaker geconfronteerd met vroegtijdige, ernstige en complexe problemen. Het OCMW van de Stad Brussel wil zijn aandacht voor deze specifieke groep vergroten, met name via:
    - verbeterde ontvangstfaciliteiten
    - ondersteuning voor professionals op deze gebieden
    - een oproep tot structurele herfinanciering van deze activiteitensector

- Om tegemoet te komen aan de groeiende vraag naar studentenkots**, doorgaan met het creëren van studentenkots** binnen de vastgoedportefeuille van het OCMW en de Regie van de Stad Brussel.
- **Het samenwerkingsverband tussen het OCMW en het regionale Sociaal Verhuurkantoor voor Studenten (S.V.K.S.) uitbreiden** door studentenkots te reserveren in de OCMW- vastgoedportefeuille.
- **Het residentieel blokken ontwikkelen**, dat bestaat uit het creëren van tijdelijke kots en studieruimtes in OCMW-rusthuizen tijdens de blokperiodes (januari, mei-juni, augustus-september).
- De toegang tot de Buurthuizen ontwikkelen voor studenten tijdens de blokperiode.

2) Gezinnen: volledige steun voor alle gezinnen, met prioriteit voor eenoudergezinnen en de strijd tegen intrafamiliaal geweld.

Het doel is duidelijk: de veiligheid, emotionele stabiliteit en autonomie van ouders en kinderen garanderen.

- **Intrafamiliaal geweld voorkomen**: Intrafamiliaal geweld is een stille plaag, met blijvende gevolgen voor zowel kinderen als volwassenen. Het OCMW zal hier een prioriteit van maken door gespecialiseerde partners te mobiliseren en preventiemaatregelen te versterken.
- **Regelmatig bewustmakingscampagnes organiseren** over de tekenen van geweld en hoe je jezelf kunt beschermen.
- **Sociaal werkers trainen in vroegtijdige opsporing en ondersteuning van risicosituaties.**
- Nauwe **samenwerking** met **wetshandhavingsinstanties en gerechtelijke instellingen** om slachtoffers te beschermen en juridische procedures te vergemakkelijken.
- **Slachtoffers beschermen**: geen enkel gezin mag alleen worden gelaten bij geweld. Het OCMW zal een snelle, veilige en menselijke oplossing uitwerken.
- **Een netwerk onderhouden van** veilige **noodopvang** voor slachtoffers, in samenwerking met gespecialiseerde organisaties.
- **Uitvoering en versterking van het project "Maya"** ter bestrijding van intrafamiliaal geweld, door steun te verlenen aan slachtoffers en noodopvang beschikbaar te stellen, in samenwerking met de Stad en de politie.
- **Het MIRIAM-programma bestendigen en uitbreiden**, dat zijn doeltreffendheid al heeft bewezen in het vergroten van financiële onafhankelijkheid, huisvestingsstabiliteit en het verminderen van het isolement van eenoudergezinnen. Een concrete hefboom voor sociale emancipatie.

3) Zelfstandigen: bestaansonzekerheid voorkomen, autonomie bevorderen

Ook zelfstandigen hebben recht op respectvolle en gepaste ondersteuning wanneer ze door een periode van kwetsbaarheid gaan. In een onzeker economisch klimaat **zal het OCMW van hun ondersteuning een strategische prioriteit maken**, zowel sociaal als economisch.

Maar al te vaak aarzelen zelfstandigen - winkeliers, freelancers, zelfstandigen - om een beroep te doen op sociale bijstand uit angst om gestigmatiseerd te worden. Toch worden zij vaak als eerste getroffen door crises, zonder vangnet.

Het is tijd om zelfstandigen te helpen de taboes te doorbreken door duidelijk de deuren te openen voor deze tijdelijke ondersteuning.

- **Versterking van de gespecialiseerde cel**
- **De ondersteuning** beter **coördineren** met spelers zoals hub.brussels, JobYourself, Credal en UCM.
- **Meer training over het omgaan met professionele overgangen**: zelfstandige in bijberoep, portage, omscholing.
- **Een specifiek interventieprotocol formaliseren** voor zelfstandigen in moeilijkheden, zodat snelle en consistente reacties gegarandeerd zijn.
- Taboes rond sociale bijstand doorbreken door **op een educatieve** en positieve manier **te communiceren** over tijdelijke steun.
- **Het herlanceren van een "overbruggingsrecht" project**, afhankelijk van een zelf gecreëerd werkproject, met als doel een doorstart of omscholing voor een nieuwe carrière, met gerichte, empowerment ondersteuning.
- **Ondernemingsprojecten** met een sociale impact (circulaire economie, lokale diensten, cultuur) **aanmoedigen** door de toegang tot sociaal microkrediet en starterscentra te ontwikkelen.

4) <u>Senioren: onafhankelijkheid, waardigheid en inclusie bevorderen</u>

Het OCMW van de Stad Brussel plaatst ouderen centraal in zijn sociaal beleid. Het doel is duidelijk: iedereen in staat stellen om goed oud te worden, thuis of in een instelling, met behoud van zijn onafhankelijkheid, waardigheid en banden met de samenleving.

- **Verdere verbetering van de zorg in de rusthuizen**
    - De **levensprojecten** van rusthuizen versterken als echte leefomgevingen waar het aangenaam is om te verblijven.
    - Initiatieven versterken die gericht zijn op **de zelfredzaamheid van de** bewoners van de instellingen**, hun participatie aanmoedigen** en hen in staat stellen beslissingen te nemen
    - Naast de bewoners zelf, de betrokkenheid versterken van **familie en vrienden** in het leven in de rusthuizen
    - **Medewerkers** blijven betrekken (inspraak, voorstellen, beslissingen) bij de relationele aspecten en het dagelijkse leven van de rusthuizen.
- De bezettingsgraad optimaliseren om beter gebruik te maken van de beschikbare capaciteit.
- **Manieren ontwikkelen voor senioren om thuis te blijven wonen**
    - Ondersteuning en thuiszorg **ontwikkelen**

    - **Oproep** voor meer financiering voor thuiszorg
    - De gezinsondersteunende diensten van het OCMW en de Stad blijven **mutualiseren**.

- **Onze 19 Buurthuizen ondersteunen** als woonomgeving en een plaat som samen te komen.
- **Welzijnsactiviteiten,** sociale diensten, warme maaltijden en shuttles organiseren.
- **Het isolement** en de digitale kloof **bestrijden**
- **Het Num@tic-project uitbreiden**: digitale training, individuele ondersteuning, toegang tot e-administratie.
- **Seniorenvrijwilligers opleiden** om andere senioren te helpen.
- Het samenvoegen van de vzw Dienst voor Hulp aan Brusselse Senioren en de dienst Thuishulp van het OCMW met de Buurthuizen om de structuren te verenigen die het welzijn van de senioren in de stad willen ontwikkelen en om hen de middelen te geven die ze nodig hebben om het aanbod van thuishulp voor onze senioren te versterken.

5) Mensen met een handicap: zelfredzaamheid en inclusie bevorderen

Het OCMW van de Stad Brussel zet zich in om **de zelfredzaamheid, waardigheid en inclusie van mensen met een handicap te garanderen**, met bijzondere aandacht voor mensen die ouder worden of een dubbele diagnose hebben.

- **Zorgen voor betere ondersteuning** en zelfs financiering voor mensen met een dubbele diagnose:
- Geïntegreerde gezondheids-/handicapstrajecten creëren.
- Gespecialiseerde centra inzetten voor gecoördineerde monitoring.
- **De oprichting onderzoeken van een gezamenlijke publiek-private structuur Stad/OCMW** voor ouder wordende mensen met een handicap.
- **Sociale isolatie bestrijden:**
- Ondersteuning van toegankelijke culturele, sportieve en maatschappelijke activiteiten.
- Actieve deelname aan het lokale leven aanmoedigen.

6) Daklozen, migranten, Roma: waardigheid, stabiliteit, inschakeling

Het OCMW van de Stad Brussel volgt een proactieve strategie voor de meest achtergestelde bevolkingsgroepen: het garandeert een waardige, stabiele en progressieve begeleiding op weg naar zelfredzaamheid.

- **Bestrijding van dakloosheid:**
    - Meer steun voor het Housing First-model
    - Het gebruik van leegstaande gebouwen voor nood- of tijdelijke huisvesting.
    - Meer accommodatie bieden aan vrouwen die het slachtoffer zijn van geweld.

- Zorgen voor persoonlijke opvolging met getrainde maatschappelijk werkers.

- **Ondersteuning van migranten en Roma:**
  - De Cel Roma versterken om mensenhandel verder te bestrijden.
  - Voortzetting van sociale bemiddeling in Roma-gemeenschappen (gezondheid, scholen, hygiëne).
  - Administratieve en juridische ondersteuning voor Fedasil en de NGO's garanderen.

IV- Een efficiënt, ontvankelijk bestuur dat dicht bij de burgers staat

Het OCMW van de Stad Brussel blijft zijn activiteiten moderniseren om de kwaliteit van zijn diensten te verbeteren, zijn aanwezigheid op het terrein te versterken en zijn middelen te optimaliseren.

- **Digitalisering versterken**: een OCMW zijn dat werkt in een betrouwbare en performante digitale omgeving.
  - Alle diensten en departementen uitrusten met de software die nodig is voor hun activiteiten om de operationele efficiëntie, cross-functionele acties en de kwaliteit van de dienstverlening aan de burgers te ondersteunen.
  - Papierloos worden: de overgang naar een papierloze administratie versnellen door interne processen en uitwisselingen met gebruikers te digitaliseren met het oog op duurzaamheid, tijdsbesparing en betere traceerbaarheid.
- **Voortzetting van de mutualisatie van ondersteunende diensten (HR, IT, Financiën, Aankoopcentrale, Juridische dienst, enz.) met de Stad, met** het oog op organisatorische efficiëntie, waarbij de functionele autonomie van het OCMW en de strikte vertrouwelijkheid van sociale gegevens worden gewaarborgd. Het doel van deze aanpak is om de middelen te optimaliseren, dubbel werk te voorkomen en de coördinatie te versterken, zonder afbreuk te doen aan de wettelijke verplichtingen die specifiek zijn voor de sociale bijstandssector.
- **Effectieve managementtools inschakelen:**
  - Business Intelligence-oplossingen integreren om middelen beter toe te wijzen.
  - Real-time monitoring van publieksbehoeften en de impact van projecten.
  - Het sociaal beleid aanpassen aan ontwikkelingen in het veld.
- **De administratieve last** voor de sociale teams **verminderen**:
  - Vereenvoudigen van de interne procedures en het bestandsbeheer digitaliseren.
  - Tijd vrijmaken voor individuele ondersteuning en veldwerk.
- **Permanente bijscholing voor maatschappelijk werkers:**
  - Hun vaardigheden versterken op het gebied van geestelijke gezondheid, digitale technologie en uitgebreide ondersteuning.
  - Een antwoord op maat garanderen voor nieuwe uitdagingen en gebruikersprofielen.
- **Lokale verankering en nabijheid van diensten versterken:**

- De administratie decentraliseren om de verplaatsing van de gebruikers te beperken.
- Voorzieningen aanpassen aan de realiteit van de buurten.

V- Socioprofessionele inschakeling: een concrete hefboom voor emancipatie

Het OCMW van de Stad Brussel zal van inschakeling een belangrijke motor van zelfredzaaamheid maken. Toegang tot werkgelegenheid, opleiding, ondernemerschap, artikelen 60: alles zal worden ingezet om de bestaansonzekerheid op lange termijn te verminderen.

- **Het GPMI en de inschakelingscontracten versterken**
  - Persoonlijke plannen ontwikkelen met duidelijkere doelstellingen op het gebied van opleiding, werk of persoonlijke ontwikkeling.
  - Voortbouwen op de actieve betrokkenheid van de begunstigde bij het project.
- **Doorverwijzen naar knelpuntberoepen**
  - Het aanbod vergroten van gerichte opleidingen in sectoren waar vraag naar is (horeca, gezondheidszorg, logistiek, bouw, persoonlijke hulpverlening, technisch onderhoud, kinderopvang, enz.)
  - Snelle toegang tot stabiel, geschoold werk versterken.
- **Massaal communiceren over artikel 60**, met prioriteit voor nieuwe mogelijkheden in de particuliere sector:
  - Een campagne starten om meer partners aan te trekken.
  - Streefcijfers: 800 jobs tegen eind 2025, 1000 tegen eind 2026 en 2000 tegen 2030.
  - Meer aandacht besteden aan artikel 60-jobs als opstap naar vaste contracten.
  - Een vacaturebank online zetten voor begunstigden.
  - Meer jobforums organiseren met bedrijven, publieke partners en verenigingen.
  - Nauwe samenwerking met Actiris, VDAB, Bruxelles Formation, EFP, JobYourself...
- **Begin met het opzetten van "Huizen voor jonge ondernemers":**
  - Een bestaande locatie herontwikkelen (bv. BYRRH of Centre Dansaert Centrum).
  - Aanbod: persoonlijke ondersteuning door mentoren en experts, praktische training in ondernemerschap en uitgeruste coworkingruimtes. **Het doel is** om het ontstaan van duurzame bedrijven door jongeren van alle achtergronden aan te moedigen.

VI- Het Huisvestingsplan 2024-2030 van het OCMW: activa ingezet ten dienste van de sociale opdracht

Het OCMW van de Stad Brussel beschikt over een aanzienlijke hoeveelheid grond en eigendommen. Deze activa mogen niet inactief of onderbenut blijven: ze moeten een strategisch instrument worden ten dienste van onze sociale opdracht. Dit impliceert een actief en rigoureus beheer dat gericht is op sociale impact, het genereren van duurzame middelen, het ontwikkelen van een toegankelijk woningaanbod en het ondersteunen van inschakeling.

Het activabeleid van het OCMW **heeft drie hoofdprioriteiten**:

- **De woonlasten verlichten** voor kwetsbare groepen
- **Waardige oplossingen bieden** aan degenen die niets meer hebben
- **Mogelijkheden voor zelfredzaamheid creëren**, onder andere door huiseigenaarschap

1) Renoveren om te integreren, investeren om te besparen: het OCMW lanceert een ambitieus programma om zijn gebouwen te renoveren, met prioriteit voor energieprestaties, toegankelijkheid en levenskwaliteit voor de bewoners. Het doel is tweeledig: de kosten voor de huurders verminderen en bijdragen tot de ecologische transitie. Deze renovaties zullen worden gefinancierd door publiek-private partnerschappen, met een meetbaar maatschappelijk rendement.

- **Leegstand bestrijden en ruimten reactiveren**: te veel gebouwen en woningen staan vandaag leeg, terwijl de behoeften immens zijn. Het OCMW zal actie ondernemen om:
  - de huurleegstand drastisch te verminderen door het proces van het terug op de markt brengen van woningen te versnellen
  - tijdelijke bewoning voor sociale doeleinden te ontwikkelen (noodopvang, inschakelingsprojecten, opvang van kwetsbare groepen)
  - elke vierkante meter in dienst te stellen van de menselijke waardigheid
- **De huurprijzen billijk aanpassen**: het OCMW zal zijn huurbeleid aanpassen om zowel de financiële leefbaarheid van het activa als het respect voor de draagkracht van de huurders te garanderen:
  - de huurprijzen zullen worden aangepast aan de kwaliteit van de woning, de werkelijke lasten en de middelen van het huishouden. Er zullen gerichte vrijstellingen worden voorzien voor de meest achtergestelde bevolkingsgroepen.
- **De waarde van de activa buiten Brussel verhogen om sociale actie hier te versterken**: het OCMW bezit verschillende activa buiten de stad Brussel. Deze activa kunnen een nuttige financieringsbron worden voor onze lokale prioriteiten.
- Er zal **een actieve ontwikkelingsstrategie** (verkoop of gecontroleerde verhuur) worden gevolgd, in overeenstemming met het algemeen belang. Alle opbrengsten zullen opnieuw geïnvesteerd worden in concrete sociale projecten in Brussel: renovatie, creatie van inschakelingswoningen, ontwikkeling van nieuwe lokale diensten.

- **Transit- en inschakelingswoningen**: een sociale noodsituatie: Vandaag is de helft van de 72 transitwoningen die eigendom zijn van het OCMW buiten gebruik wegens gebrek aan renovatie of onderhoud. Deze situatie is onaanvaardbaar gezien de ernst van de behoeften.
  Het OCMW verbindt zich ertoe om:
  - Leegstaande huizen snel weer op de markt brengen.
  - De aanbod van nieuwe transitaccommodatie structureren
  - Van transitwoningen een echte springplank maken op weg naar zelfstandig wonen.

2) Stimuleren van eigenwoningbezit als hefboom voor sociale emancipatie

Het OCMW van de Stad Brussel wil zijn actie op het vlak van huisvesting versterken, niet alleen door de toegang tot een fatsoenlijk en betaalbaar dak boven het hoofd te verzekeren, maar ook door de weg naar huiseigenaarschap te openen voor de groepen die het ondersteunt.

In een stad die gekenmerkt wordt door onzekere huursituaties, stijgende huren en de moeilijkheid voor gezinnen om kapitaal op te bouwen, **wil het OCMW een actieve rol spelen in de verschuiving naar koopwoningen die ondersteund wordt door het meerderheidsakkoord 2024-2030.**

Dit nieuwe beleid is gebaseerd op een sterke overtuiging: huiseigenaar worden, zelfs met een bescheiden inkomen, moet opnieuw mogelijk worden in Brussel.

Daarom **wil het OCMW samenwerken** met zijn partners om **progressieve programma's voor eigenwoningbezit op te zetten**, in het bijzonder voor sociale en middenklassehuurders van zijn woningbestand. Het doel is duidelijk: de betaalde huur omzetten in een investering in een duurzaam levensproject.

Er kunnen verschillende mechanismen worden ingezet:

- **Huur nu, koop later**, waardoor gezinnen zonder spaargeld geleidelijk kapitaal kunnen opbouwen om een eigen huis te kopen.
- **Redelijke verkoopprijzen**, aangepast aan het inkomen van de begunstigden, waarbij een deel van de huur weer wordt opgenomen in de uiteindelijke aankoopwaarde.
- **Partnerschappen met uitbaters van openbaar eigendom** (Grondregie, OVM, Stad) om instrumenten te bundelen en rechtszekerheid te bieden voor activiteiten.
- **Publiek-private partnerschappen**: Hamsterhuren Belfius/SFPIM/Canius project https://www.hamsterhuren.be/

Huiseigenaarschap zal de sociale diversiteit in buurten bevorderen en tegelijkertijd de stabiliteit van woningen en de autonomie van huishoudens versterken. Huiseigenaren die investeren in hun huis spelen een actieve rol in de kwaliteit van leven in hun buurt: ze zorgen beter voor hun eigendom, maken het veiliger en zijn er op de lange termijn meer bij betrokken.

Het doel van dit beleid is niet om sociale huisvesting te privatiseren, maar om een nieuw emancipatiemodel te creëren voor achtergestelde groepen, die maar al te vaak voor de rest van hun leven opgesloten blijven in een huurwoning.

Het zal geleidelijk ten uitvoer worden gelegd, met inachtneming van de begrotingssaldi van het OCMW en zijn publieke partners, en gebaseerd zijn op een strikt beheer van de beschikbare middelen en passende regelingen.

Naar het voorbeeld van het Stad/Grondregie-beleid de mogelijkheid bestuderen om een systeem op te zetten waarbij "key workers" een bepaalde voorrang kunnen krijgen op de publieke huurmarkt en de impact ervan.

VII- Gezondheid en preventie: werken aan eerlijke toegang en een betere levenskwaliteit

Het OCMW van de Stad Brussel hanteert een geïntegreerde aanpak van gezondheid, gericht op preventie, autonomie en rationeel beheer van middelen.

- **Ziekenhuispartnerschappen versterken** om de meest kwetsbare groepen te helpen:
  - Structureren van synergieën met CHORUS, CHU Brugmann, Instituut Jules Bordet.
  - De toegang voor begunstigden tot een soepel, gecoördineerd zorgpad vergemakkelijken.
  - Behandeltijden verkorten en middelen bundelen.
- **Uitbreiding van de toegang tot gezondheidszorg:**
  - Meer spreekuren in de eerstelijnsgezondheidszorg.
  - Inspelen op de behoeften van mensen die onregelmatige werktijden hebben of geïsoleerd zijn.
  - Onderzoeken van de oprichting van een polikliniek in NOH om multidisciplinaire consulten te organiseren (gynaecologie, dermatologie, enz.).
- **Doelgerichte preventie intensiveren:**
  - Screening- en informatiecampagnes lanceren voor hiv, hepatitis, diabetes en verslaving:
  - Regelmatige preventiecampagnes organiseren (bv. "Roze oktober") (mammografieën, kanker, diabetes, enz.) binnen het OCMW en de Buurthuizen.
- **Samenwerken met gespecialiseerde partners om risicogroepen te bereiken.**

- **Ongelijkheden in de toegang tot gezondheidszorg verminderen en individuele verantwoordelijkheid aanmoedigen.**

- **De verwoestende werking van drugs krachtiger en duurzamer bestrijden.**

- In samenwerking met de ziekenhuizen **gerichte preventiecampagnes opzetten** om onze buurten en gezinnen te beschermen tegen de gevolgen van drugsgebruik. Het doel van deze acties is om drugsgebruik te voorkomen en mensen bewust te maken van hun verantwoordelijkheden door een duidelijke boodschap uit te zenden: drugs vernietigen individuen en verzwakken onze samenleving.

  - De nadruk zal liggen op educatieve initiatieven op lange termijn om het bewustzijn op lange termijn effectief te verhogen en risicogedrag te voorkomen.
  - In de context van jongerenvaardigheden: onze jongeren moeten van jongs af aan worden voorgelicht over de ernstige gevolgen van drugsgebruik, zowel voor hun gezondheid als voor hun toekomst. We willen het onderwijs in onderscheidingsvermogen en individuele verantwoordelijkheid versterken, zodat ze gewapend zijn om destructieve verleidingen te weerstaan en gevaarlijk gedrag af te wijzen.
  - Op feestjes: we erkennen dat bepaalde omgevingen, zoals de feestwereld of chemsex, bevorderlijk zijn voor gevaarlijke praktijken. Deze praktijken vernietigen de gezondheid van consumenten.

- **Contact houden met de behoeften en zorgen van het publiek door hen regelmatig uit te nodigen voor informatiebijeenkomsten.**

- **De oprichting van voorzieningen voor respijtzorg** voor mantelzorgers **ondersteunen**:

  - Respijtzorg en ondersteuning bieden aan mantelzorgers.
  - Oplossingen voor kwaliteitsrelais invoeren om burn-out te voorkomen.
  - De rol van de mantelzorgers waarderen en hen actief ondersteunen.

VIII- Conclusie: een duidelijke koers, totale toewijding

In 2025 begint het OCMW van de Stad Brussel aan een diepgaande transformatie, gebaseerd op een eenvoudige overtuiging: solidariteit wordt afgemeten aan het vermogen van een samenleving om iedereen te emanciperen maken.

Geconfronteerd met complexe sociale, budgettaire en politieke uitdagingen hebben we gekozen voor duidelijkheid: handelen naar wat werkt, macht geven zonder uit te sluiten, innoveren zonder te verspillen. Dit is geen verandering van façade, het is een

nieuwe richting. Het OCMW wordt in de eerste plaats een drijvende kracht voor autonomie.

Deze strategie is gebaseerd op een fundamenteel principe: elke geïnvesteerde euro moet een echte impact hebben op het leven van mensen. Daarom eisen we resultaten, evaluatie en rigoureus beheer. Maar het is ook de betekenis van onze menselijke ambitie: een samenleving opbouwen waarin hulp niet stilstaat, maar mensen vooruit stuwt.

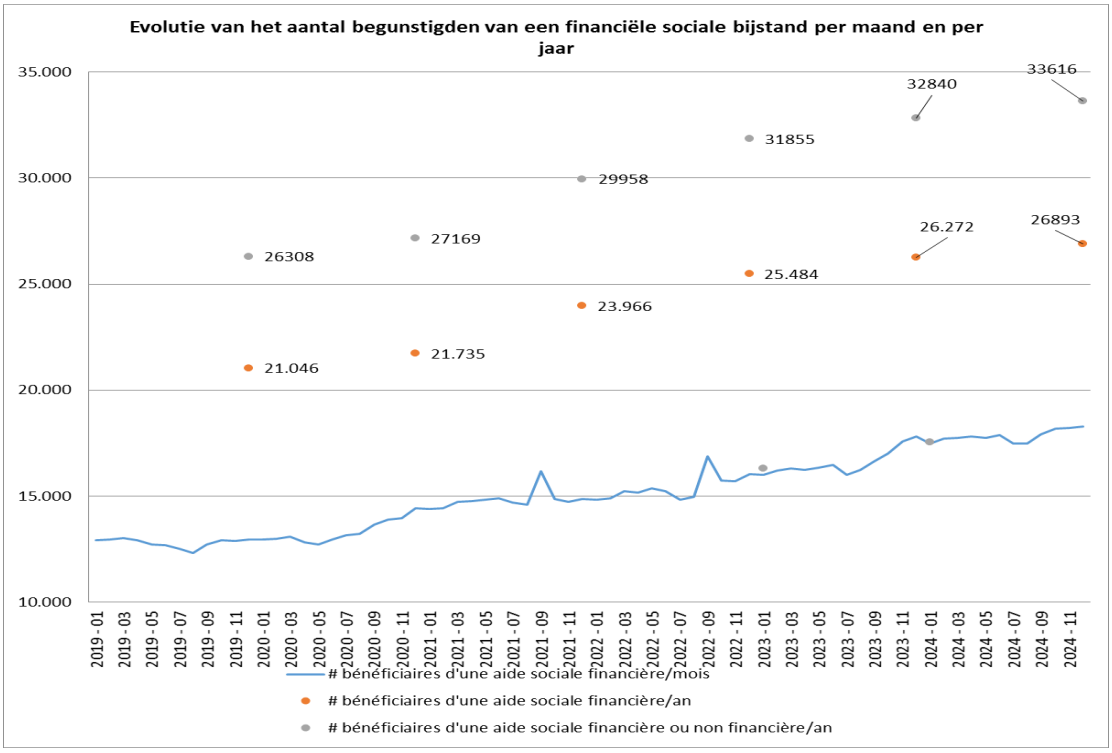
We moeten de belofte van een vrijere, waardigere en sterkere toekomst kunnen waarmaken aan diegenen die bij ons aankloppen. Deze toekomst vereist een sterke inzet van elke ontvanger van hulp, evenals van de verantwoordelijken en het personeel van het OCMW en zijn partners.

2.SOCIALE ACTIE

I. De evolutie van de bijstand en de doelgroepen

1. De maatschappelijke bijstand

Het aantal steuntrekkenden van het OCMW van Brussel is, ongeacht de aard van de steun, verdubbeld in 15 jaar tijd.



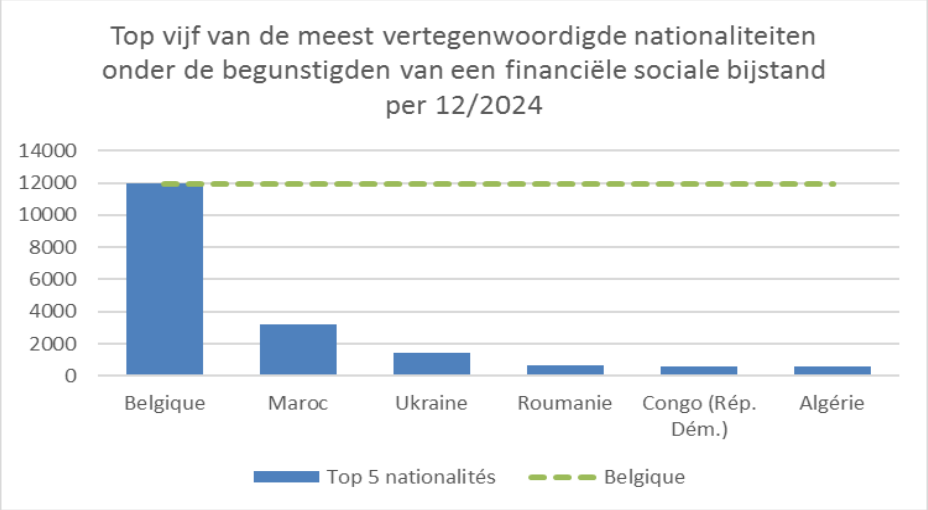
De stijgende tendens die aanving in 2019 heeft zich voortgezet in 2020, 2021 en 2022, deze keer in een context van de gezondheidscrisis, de energiecrisis en de impact op de macro-economische indicatoren van de inval in Oekraïne door Rusland. De steunaanvragen voor energie laten een sterke stijging zien sinds die periode: 18% tussen 2020 en 2021 en 90% tussen 2021 en 2022.

De stijging zet zich verder in 2023 en 2024 met een maandelijkse groei van 7,5% en een jaarlijkse groei van 2,36 %. Ex post stellen we tussen 2019 en 2024 een stijging vast met 28% van het aantal begunstigden van een financiële of andere vorm van steun.

De financiële sociale bijstand omvat een leefloon of equivalent, arbeidsbemiddeling, medische noodhulp en gezondheidskaarten alsook eenmalige bijstand.

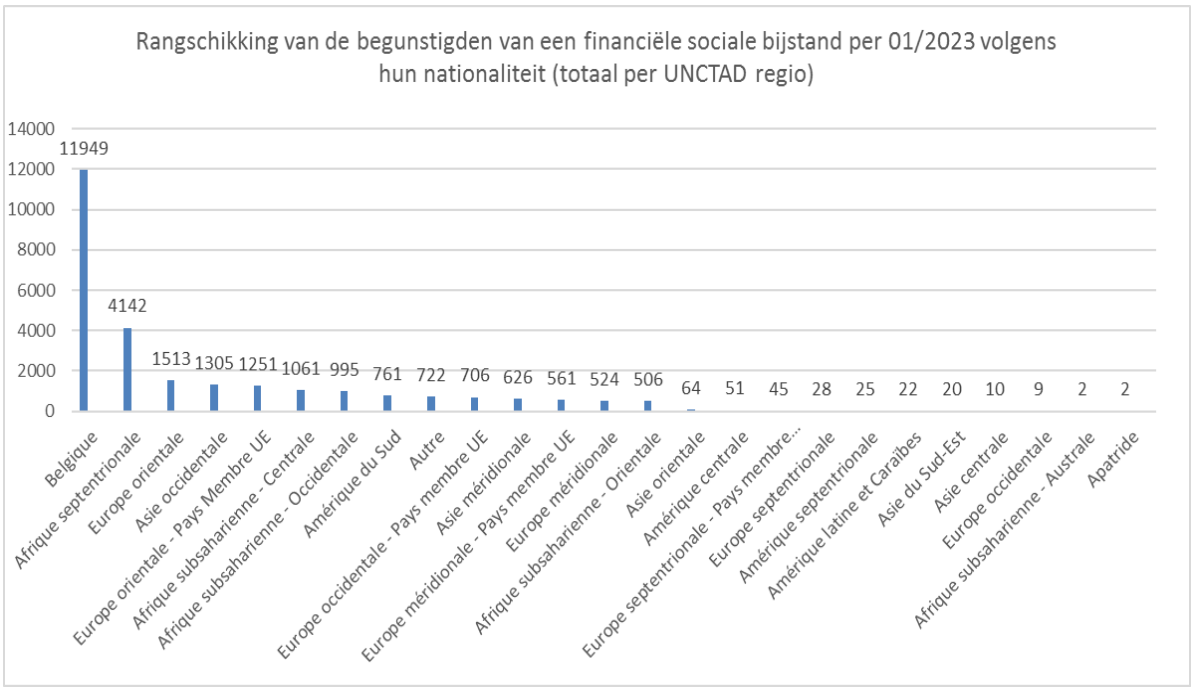
Alvorens de indicatoren met betrekking tot het LL/ELL toe te lichten, volgen hier enkele cijfers over de nationaliteiten van de personen die financiële sociale bijstand ontvangen.

In januari 2024, bedroeg het aantal begunstigden van een ***financiële sociale bijstand*** (ASF) 26.900. We hebben de nationaliteiten gegroepeerd per UNCTAD-categorie en hebben de subcategorie "EU-lidstaat" opgenomen voor de betrokken landen. De 5 sterkst vertegenwoordigde landen zijn:



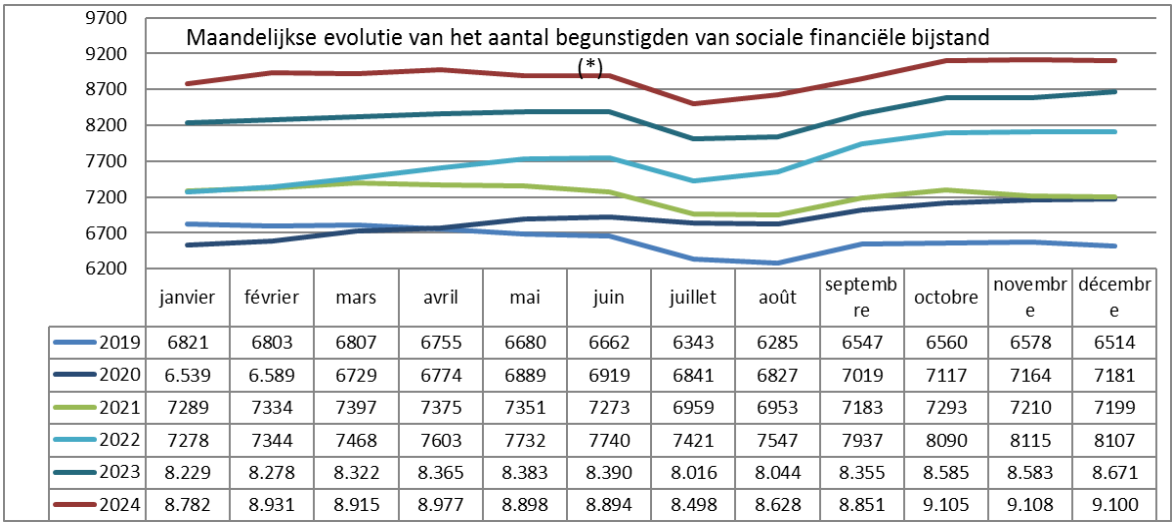
1° België (11 949; 44,42%);
2° Marokko (3.208; 11,93%)
3° Oekraïne (1430; 5,32%)
4° Roemenië (660; 2,45%)
5° Democratische Republiek Congo (614; 2,28%).

Door nationaliteiten te groeperen in UNCTAD-categorieën is het onderstaande histogram gemakkelijker te lezen:



Deze cijfers, die de nationale en internationale gebeurtenissen weerspiegelen, tonen eens te meer het kosmopolitische en gastvrije karakter van de stad Brussel, en meer bepaald de hulp die wordt geboden aan Brusselaars in nood.

1.1. Leeflonen of equivalent leefloon (exclusief inschakelingsbanen)



	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
2019	6821	6803	6807	6755	6680	6662	6343	6285	6547	6560	6578	6514
2020	6.539	6.589	6729	6774	6889	6919	6841	6827	7019	7117	7164	7181
2021	7289	7334	7397	7375	7351	7273	6959	6953	7183	7293	7210	7199
2022	7278	7344	7468	7603	7732	7740	7421	7547	7937	8090	8115	8107
2023	8.229	8.278	8.322	8.365	8.383	8.390	8.016	8.044	8.355	8.585	8.583	8.671
2024	8.782	8.931	8.915	8.977	8.898	8.894	8.498	8.628	8.851	9.105	9.108	9.100

(*). Leefloon of equivalent leefloon (LL/ ELL). De tewerkstellingen en de installatiepremies worden niet meegerekend.

Tussen 2019 en 2024 bedroeg het stijgingspercentage 35 %, wat een beeld geeft van de impact van de opeenvolgende crisissen op de evolutie van het aantal LL/ELL begunstigden.

In 2022 hadden we al opgemerkt dat de economische opleving in een tijd van economisch herstel niet ten goede zou komen aan de meest kwetsbaren. De analyse die destijds werd uitgevoerd door het Brussels Instituut voor de Statistiek (BISA)[1] biedt enig inzicht. Deze analyse schreef de daling van het aantal niet-werkende werkzoekenden (NWWZ) toe aan de volgende factoren:

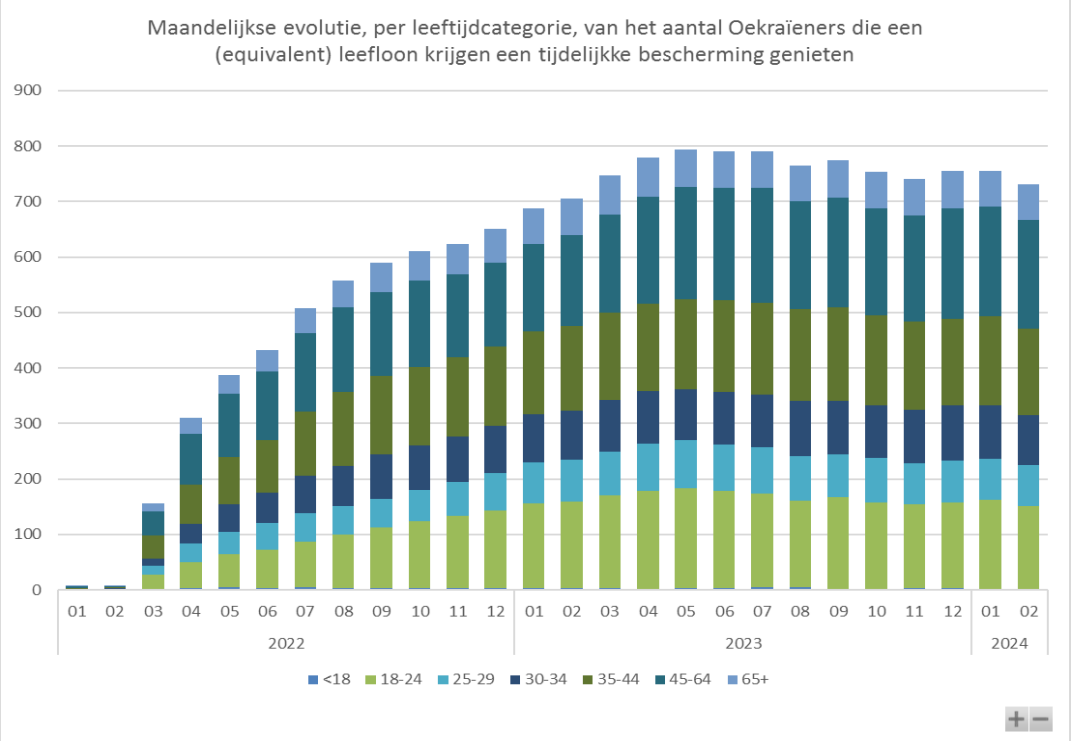
- ✓ Een heropleving van de economie na afloop van de lockdown met een grotere vraag naar arbeidskrachten.
- ✓ De hervatting van de opleidingen voor NWWZ[2].
- ✓ De face-to-face begeleiding van de NWWZ en het schrappen van afwezige NWWZ.
- ✓ Een daling van het aantal inschrijvingen onder de gediplomeerde jongeren.
- ✓ De voortzetting van de steunmaatregelen aan de ondernemingen tot in december 2021.

De begunstigden van een LL/ELL, die minder gekwalificeerd zijn en een grotere afstand tot de arbeidsmarkt hebben vanwege hun meervoudige kwetsbaarheid, zullen minder snel ingaan op de aanbiedingen: eenoudergezinnen met problemen bij de zorg voor jonge kinderen, laaggekwalificeerde jongeren, mensen met een verslaving, migranten die lijden aan een posttraumatische shock, mensen met een slechte taalvaardigheid, enz. Kortom, de cijfers voor sociale actie blijven nog steeds achter op de macro-economische cijfers.

[1] Bron:<https://ibsa.brussels/sites/default/files/publication/documents/IBSA-Barometre-conjoncturel-automne2021-FR.pdf>

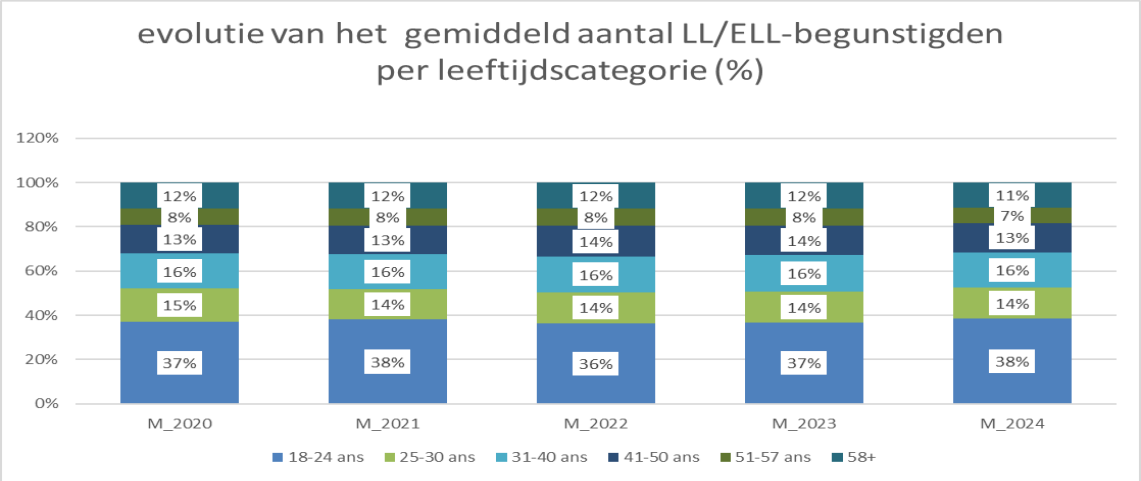
[2] De NWWZ in opleiding worden niet meer als een NWWZ beschouwd.

De impact van de oorlog in Oekraïne is aanzienlijk. De grafiek hieronder laat een sterke toename zien van het aantal mensen dat tijdelijke bescherming krijgt in de eerste paar maanden. Na de piek in mei 2023 werd een plateau bereikt en de eerste maanden van 2024 laten een niveau zien van meer dan 740 personen die internationale bescherming genieten.

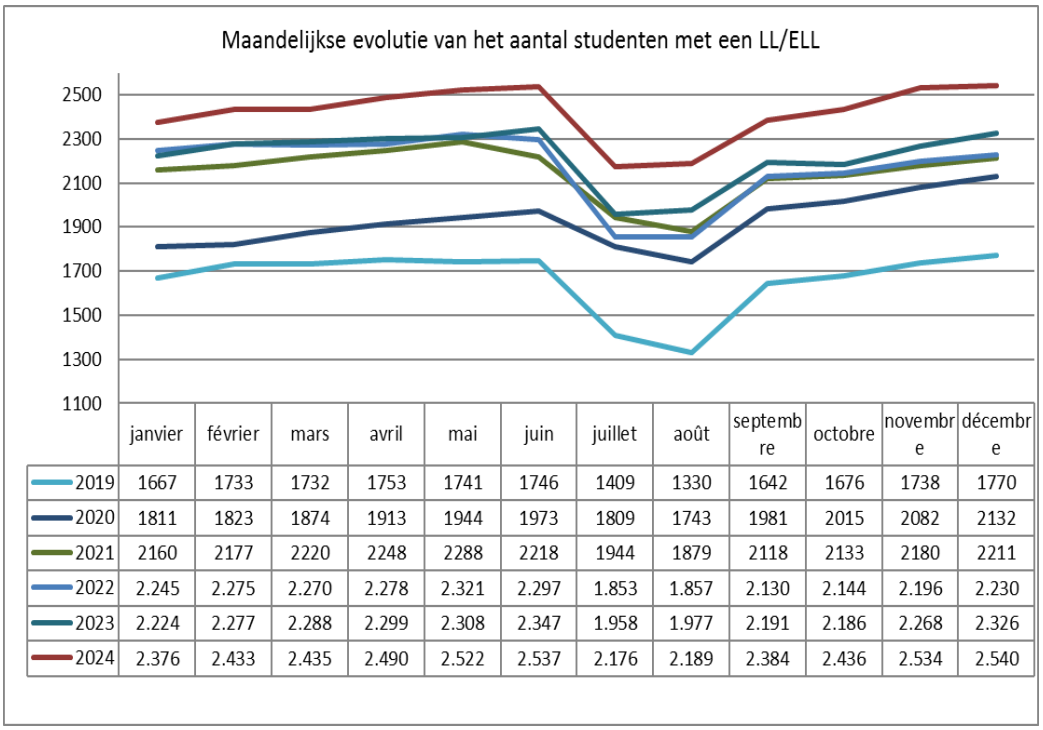


Als gevolg van de hierboven beschreven factoren is het aantal vacatures voor deze populatie momenteel beperkt.

De groei van het aantal LL/ELL-werknemers is ook gepaard gegaan met een toename van het aandeel jongeren. De tabel hieronder laat de stabilisatie van deze populatie zien, die nu tussen de 36% en 38% van de LL/ELL begunstigden uitmaakt.



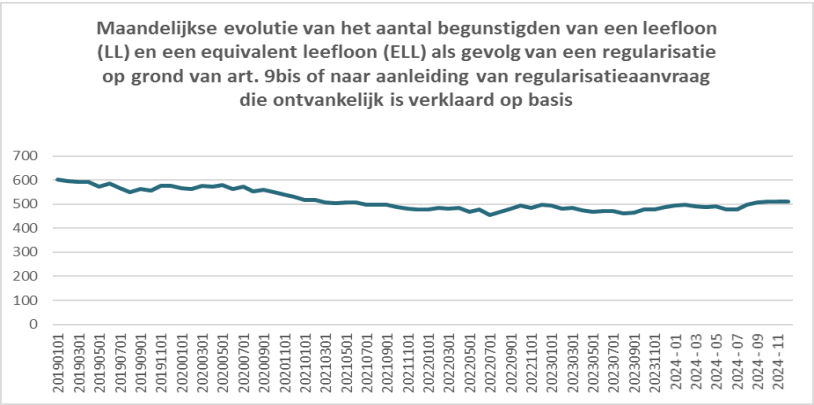
De meeste van deze jongeren zijn studenten en realiseren hun integratieplannen via een volledige of gelijkwaardige studie.



	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
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	2160	2177	2220	2248	2288	2218	1944	1879	2118	2133	2180	2211
2022	2.245	2.275	2.270	2.278	2.321	2.297	1.853	1.857	2.130	2.144	2.196	2.230
2023	2.224	2.277	2.288	2.299	2.308	2.347	1.958	1.977	2.191	2.186	2.268	2.326
2024	2.376	2.433	2.435	2.490	2.522	2.537	2.176	2.189	2.384	2.436	2.534	2.540

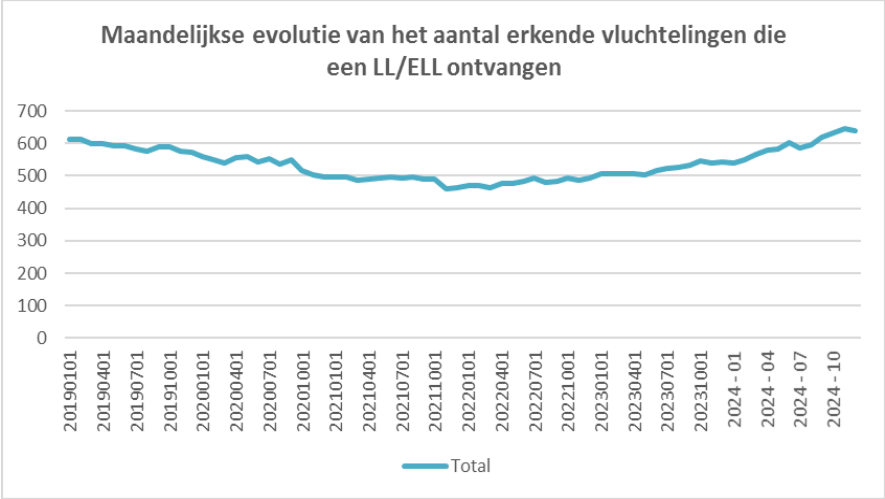
In 2024 zullen er onder de begunstigden van het LL/ELL gemiddeld 2.421 studenten zijn, een stijging van 9% ten opzichte van 2023 en 46% ten opzichte van 2019. Daarnaast zijn er gemiddeld 2.802 studenten als we rekening houden met alle mensen die maandelijks worden gevolgd, rekening houdend met het feit dat de jongeren in bepaalde periodes van het jaar werken of wisselende inkomsten hebben, waardoor het LL/ELL tijdelijk wordt ingetrokken. Uit bestudering van de curves blijkt dat de uitkeringen aan studenten vanaf de zomer van 2022 weer normaal zullen zijn. In de periode van 2020 tot 2021 daalde het aantal studentenbanen zelfs sterk als gevolg van de twee lockdowns.

Stabilisering van het aantal LL/ELL begunstigden als gevolg van een regularisatie



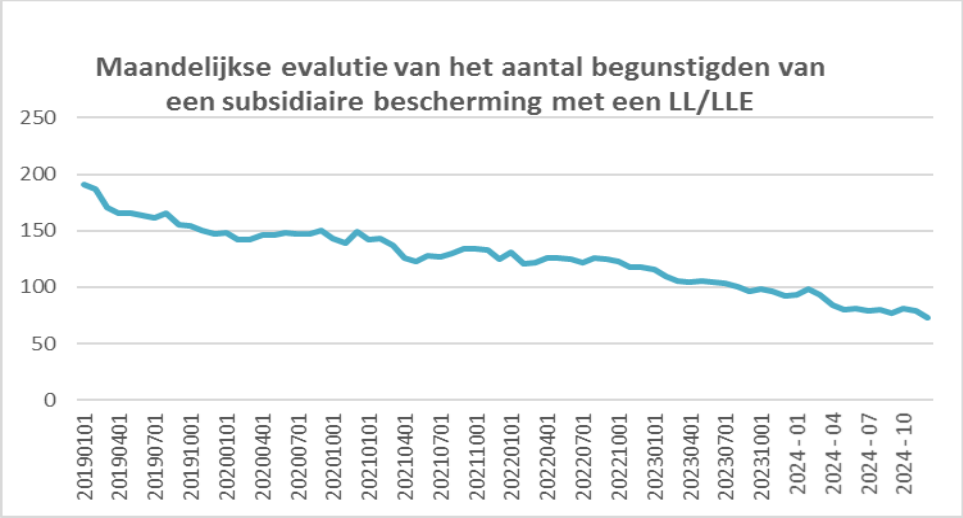
In 2024 merken we een lichte stijging (4%) van het aantal personen met een geregulariseerde verblijfsvergunning onder de LL/ELL begunstigden, met een gemiddelde van 476 begunstigden in 2023 naar 496 in 2024. Op de langere termijn, en meer in het algemeen, zal deze populatie zich stabiliseren en een plateau vormen. In 2024 vertegenwoordigen de LL/ELL begunstigden als gevolg van een regularisatie 5,6% van alle LL/ELL begunstigden, tegenover 10 % in 2018.

Stijging van het aantal vluchtelingen onder de LL/ELL begunstigden



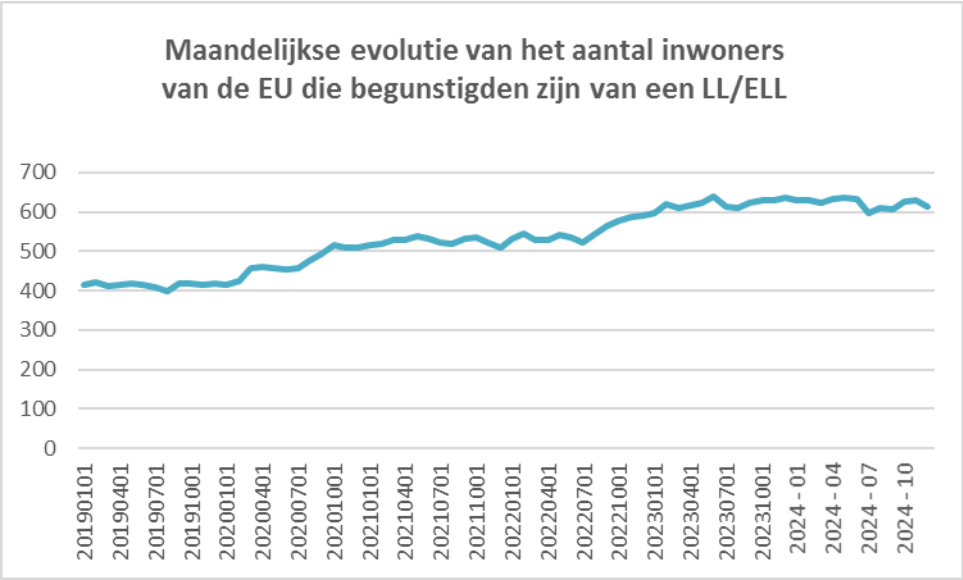
Na een daling van het aantal vluchtelingen tussen 2019 en 2022 wordt een inhaalfase waargenomen in 2023 en 2024. Het aandeel vluchtelingen onder de LL/ELL begunstigden blijft echter laag: 7% tegenover 9% in 2019.

Daling van het aantal begunstigden van een subsidiaire bescherming onder de LL/ELL 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 december 2016).

De daling zet zich nog steeds verder in 2019, met een nieuwe daling van 50 % ten opzichte van 2021. In 2024 vertegenwoordigen de begunstigden van een subsidiaire bescherming minder dan 1% van alle LL/ELL begunstigden.



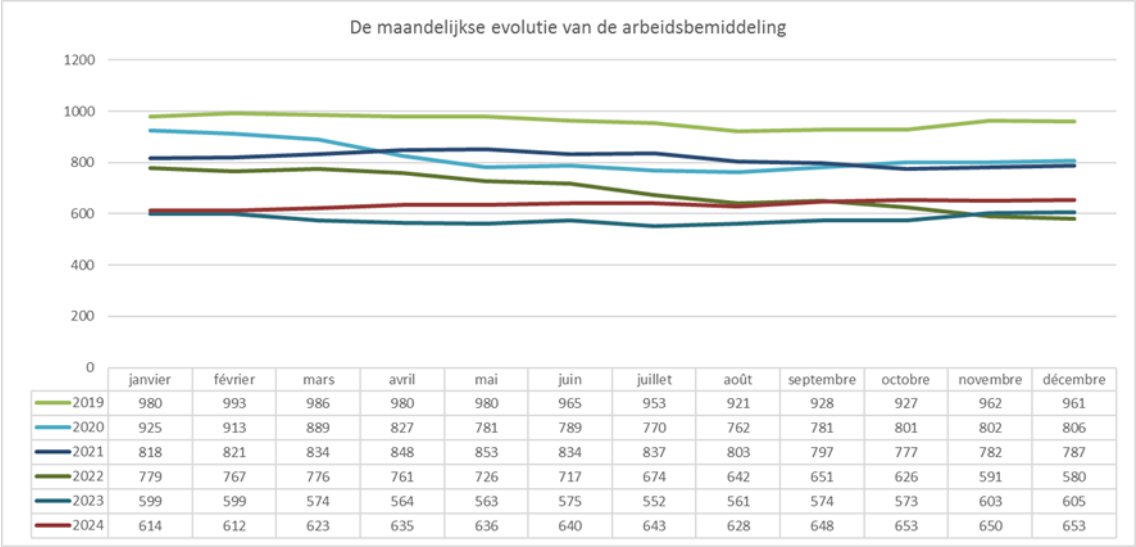
In 2024 zien we een stabiele evolutie van het aantal LL/ELL-begunstigden van een EU-lidstaat (13 %), met gemiddeld 622 begunstigden.

In 2024 bedraagt het aandeel begunstigden van EU-lidstaat 7% van alle LL/ELL begunstigden, tegenover 6,3 % in 2019.

Samengevat, de begunstigden van een LL/ELL in 2024 worden gekenmerkt door:

- ✓ Een stijging van het aantal studenten onder de LL/LLE begunstigden.
- ✓ Een stabilisering van het aantal LL/LLE begunstigden als gevolg van een verblijfsregularisatie.
- ✓ Een stijging van het aantal erkende vluchtelingen.
- ✓ Een daling van de begunstigden van een subsidiaire bescherming.
- ✓ Een stijging van het aantal inwoners van een land van de Europese Unie in de eerste vijf maanden van 2023.

1.2. De inschakelingsbanen



	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
2019	980	993	986	980	980	965	953	921	928	927	962	961
2020	925	913	889	827	781	789	770	762	781	801	802	806
2021	818	821	834	848	853	834	837	803	797	777	782	787
2022	779	767	776	761	726	717	674	642	651	626	591	580
2023	599	599	574	564	563	575	552	561	574	573	603	605
2024	614	612	623	635	636	640	643	628	648	653	650	653

De aanhoudende daling van het aantal begunstigden van een tewerkstelling[3] is gestopt vanaf juli 2023. Deze daling deed zich voor tegen de achtergrond van een sterke toename van het aantal LL/ELL begunstigden, vooral onder jongeren met een hoger opleidingsniveau. Het percentage van tewerkstellingen in verband brengen met het recht op maatschappelijke integratie en sociale bijstand, biedt een exacter beeld van deze evolutie. In december 2019 bedroeg het tewerkstellingspercentage 13,23%. In mei 2023, het dieptepunt op vlak van tewerkstellingen, daalt het percentage tot 6,48%. In 2024 zet de absolute stijging zich voort, met een gemiddelde van 636 tewerkgestelde personen, terwijl het relatieve aandeel zal stagneren op 6,68%.

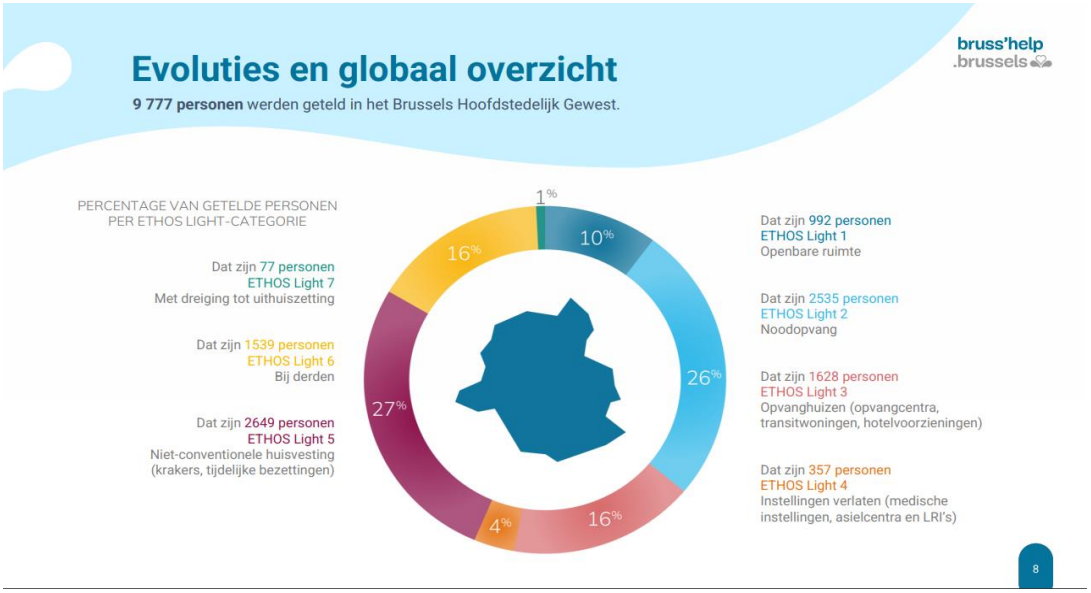
De neerwaartse trend (in absolute cijfers) lijkt echter geneutraliseerd te zijn door de invoering van een veel nauwlettender doorverwijzing van begunstigden van een LL/ELL naar een tewerkstelling.

1.3. Dakloosheid in de Stad Brussel.

Bij het OCMW van de Stad Brussel wordt de statistiek opgemaakt op basis van een lijst met administratieve gegevens. Eerst worden de personen geteld die steun trekken en in een opvangtehuis worden opgevangen, evenals de personen die in een transitwoning verblijven in de loop van het jaar. Vervolgens worden de personen samengeteld met een referentieadres en de personen met steun die op straat wonen. De vier lijsten worden vervolgens geconsolideerd en maken een laatste telling mogelijk. Dit stelde ons in staat om brede trends te identificeren op basis van een jaarlijkse telling (het aantal mensen dat minstens één keer in het jaar dakloos was). In 2022 werkte het OCMW van de Stad Brussel samen met Bruss'help om de socio-gezondheidsenquête te ondersteunen. In 2024 herhaalde het OCMW van de Stad Brussel het experiment, dit keer door een echte enquête uit te voeren op basis van representatieve en gestratificeerde steekproeven binnen de eigen populatie, waardoor voor de allereerste keer het volledige aantal daklozen in 2024 kon worden geïdentificeerd. Deze cijfers zijn nu vergelijkbaar met het regionale niveau, maar ze zijn dat niet met onze vorige interne analyses vanwege de grote verandering in de methode.

Op regionaal niveau steeg het aantal getelde personen tussen 2008 en 2024 van **1 724** naar **9 777** (+467,1%), wat zowel een verslechtering van de toegang tot huisvesting als methodologische verfijningen van de telling weerspiegelt. De telling van november 2024 geeft de volgende tabel.

[3] ***Begunstigde van een tewerkingstellingsmaatregel***: vallen onder deze groep, de begunstigden van een tewerkstellingsmaatregel voorgesteld door het OCMW en die beantwoordt aan artikel 60§7 van de organieke wet van 08/07/1976.



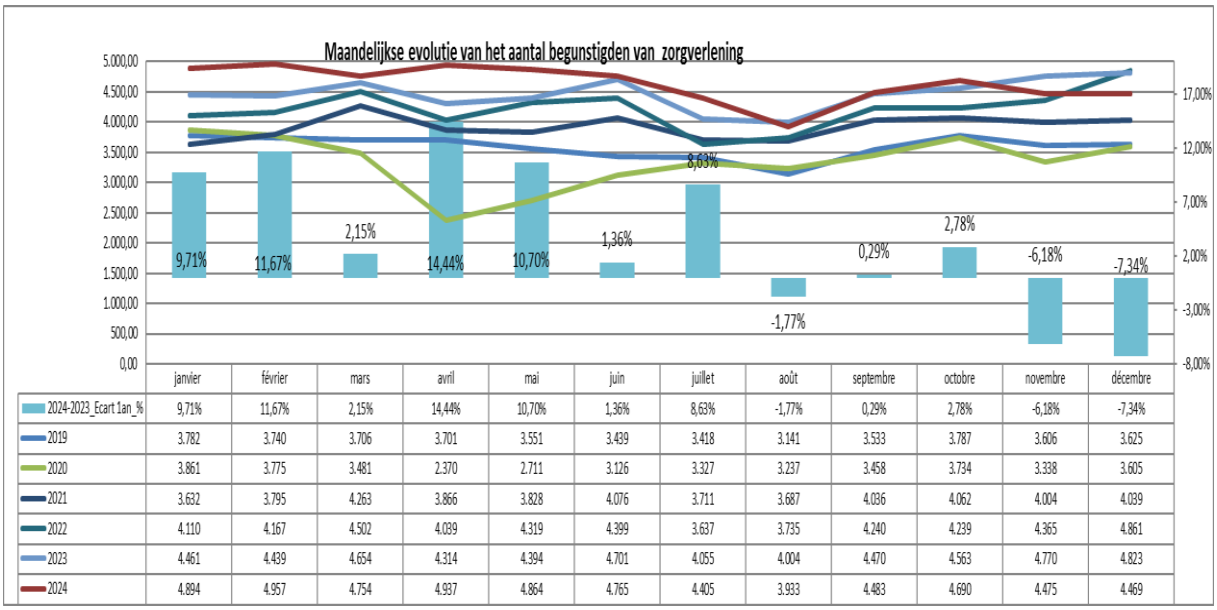
Ons eigen onderzoek onder OCMW-begunstigden toont aan dat 1.990 mensen dakloos waren in 2024. Het fenomeen concentreert zich binnen het Pentagon (31%), maar strekt zich uit tot in het noorden van Brussel.

De helft van de daklozen sliep op straat tussen 23/10 en 06/11. Een derde van de daklozen verbleef in deze periode bij een derde partij. 13% van de mensen werd opgevangen in een noodcentrum, terwijl 11% in een daklozencentrum sliep. 5% sliep in onconventionele accommodatie (kraakpanden, etc.) en 2% woonde in instellingen. Het aantal kinderen dat direct of indirect te maken heeft met dakloosheid wordt geschat op 637 (naast de 1990 volwassenen die zijn geïdentificeerd), wat volgens ons een overschatting is. 95% van de dakloze huishoudens bestaat uit alleenstaanden. 80% van de daklozen zijn mannen. De leeftijdsgroep 30-39 jaar is goed voor 26% van de daklozenpopulatie. De leeftijdsgroep 40-49 jaar komt op de tweede plaats met 24%. Jongeren (16-24 jaar) maken 7% uit van het totale aantal. 10% van hen zijn gepensioneerden. 14% van de vrouwen tussen 60 en 69 jaar sliep op straat tijdens de telling, tegenover slechts 8,67% van de mannen. De telling van nationaliteiten en geboortelanden geeft een beter inzicht in de trajecten. Noord-Afrika: 36% en 26% - België: 32% en 25% - EU-lidstaten: 8 % en 7 %. Afrika bezuiden de Sahara: 13 %, 12 %. Bijna 50% van de ondervraagde daklozen heeft geen geldige verblijfsvergunning. Slechts 17% van de daklozen heeft geen gezondheidsproblemen: 14% van de daklozen heeft last van psychische stoornissen. 34% van de bevolking heeft een lichamelijke handicap. 11% van de daklozen heeft een verslavingsprobleem. 37% van de daklozen heeft een of ander gezondheidsprobleem. 11,45% van de daklozen heeft een institutionele achtergrond, maar dit cijfer wordt waarschijnlijk onderschat. 36% van de geïdentificeerde daklozen heeft geen inkomen. Een cijfer van 50% zou dichter bij de werkelijkheid liggen. Daarna volgen degenen met een LL/ELL, die 31% van deze groep uitmaken. Exclusief LL/ELL vertegenwoordigt het inkomen uit herverdeling ongeveer 13% van het publiek. Er moet worden opgemerkt dat 3% van hen een inkomen uit werk heeft. 45% van de woningverliezen hield verband met migratie, 14% met een conflict met een familielid, terwijl een conflict met de huisbaas in 9% van de gevallen werd vermeld (conflict of uitzetting door de huisbaas zonder vonnis). Bijna 10% van de woningverliezen houdt verband met schulden

(huurachterstand). Verslaving, die 11% van de bevolking treft, werd slechts in 1,87% van de gevallen genoemd. Opvallend is dat meer dan de helft van de ondervraagden al meer dan 2 jaar dakloos of inadequaat gehuisvest is en dat dit geldt voor 65% van de mensen zonder geldige verblijfsvergunning.

1.4. De gezondheidszorg

De grafiek hieronder toont het aantal mensen die medische of farmaceutische zorg ontvingen, al dan niet als dringende medische hulp. Het betreft dus het aantal mensen dat een uitkering heeft ontvangen, wat verschilt van het aantal mensen dat gedekt is door een gezondheidskaart of een bewijs van terugbetaling van dringende medische hulp.



	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
2024-2023_Ecart 1an_%	9,71%	11,67%	2,15%	14,44%	10,70%	1,36%	8,63%	-1,77%	0,29%	2,78%	-6,18%	-7,34%
2019	3.782	3.740	3.706	3.701	3.551	3.439	3.418	3.141	3.533	3.787	3.606	3.625
2020	3.861	3.775	3.481	2.370	2.711	3.126	3.327	3.237	3.458	3.734	3.338	3.605
2021	3.632	3.795	4.263	3.866	3.828	4.076	3.711	3.687	4.036	4.062	4.004	4.039
2022	4.110	4.167	4.502	4.039	4.319	4.399	3.637	3.735	4.240	4.239	4.365	4.861
2023	4.461	4.439	4.654	4.314	4.394	4.701	4.055	4.004	4.470	4.563	4.770	4.823
2024	4.894	4.957	4.754	4.937	4.864	4.765	4.405	3.933	4.483	4.690	4.475	4.469

We herinneren ons nog de periode van het massaal uitstellen van zorg die we meemaakten tijdens de eerste lockdown in 2020. Er is een inhaaleffect vastgesteld vanaf 2021.

Ter herinnering: de eerste Covid19 golf (april 2020) heeft tot heel wat uitgestelde zorg geleid: Slechts 56% van de essentiële chirurgische en 6% van de niet-essentiële chirurgische ingrepen werden uitgevoerd. Na de tweede golf kon een inhaalbeweging worden vastgesteld. 118% van de essentiële en 127% van de niet-essentiële prestaties werden inderdaad uitgevoerd tussen december 2020 en maart 2021[4].

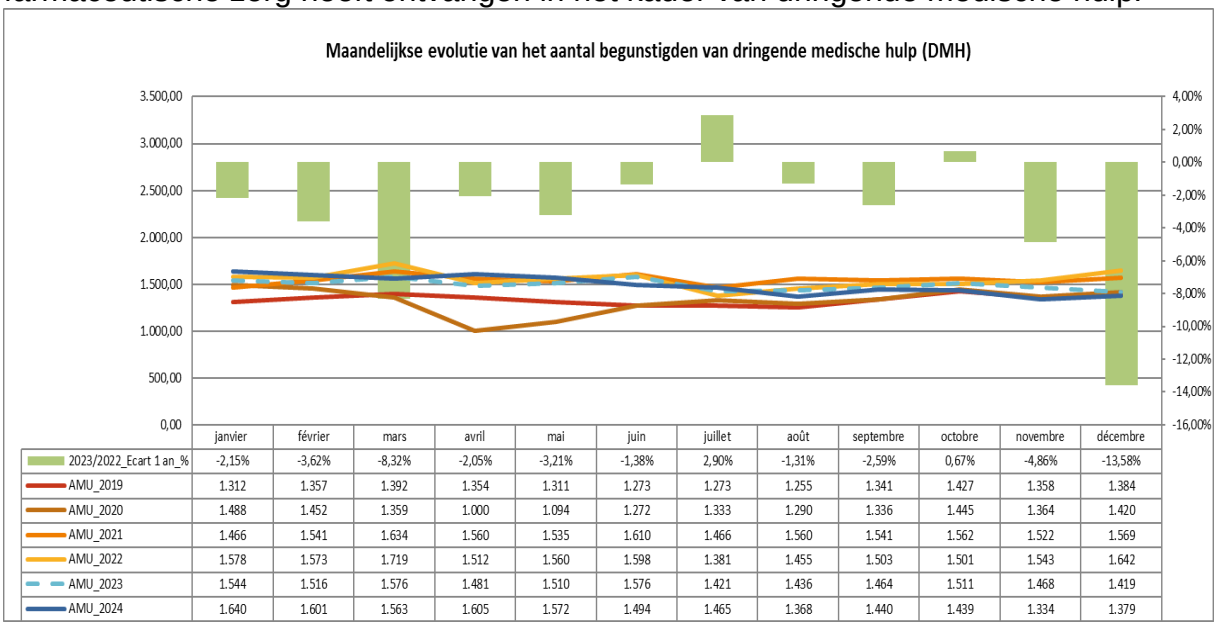
Dit werd ook vastgesteld voor wat betreft de facturatie van de medische zorgen [5] binnen ons OCMW. Op één jaar tijd, werd in april 2020 een daling vastgesteld van 36 % ten opzichte van april 2020. In 2021 zagen we een ommekeer en vervolgens een inhaalbeweging van de cijfers van voor de sanitaire crisis in 2020.

[4] https://www.inami.fgov.be/fr/nouvelles/Pages/covid19-estimation-soins-non-effectues-hopitaux-1re-2e-3e-vagues.aspx

We bedoelen hier het aantal mensen dat medische of farmaceutische zorg heeft ontvangen..

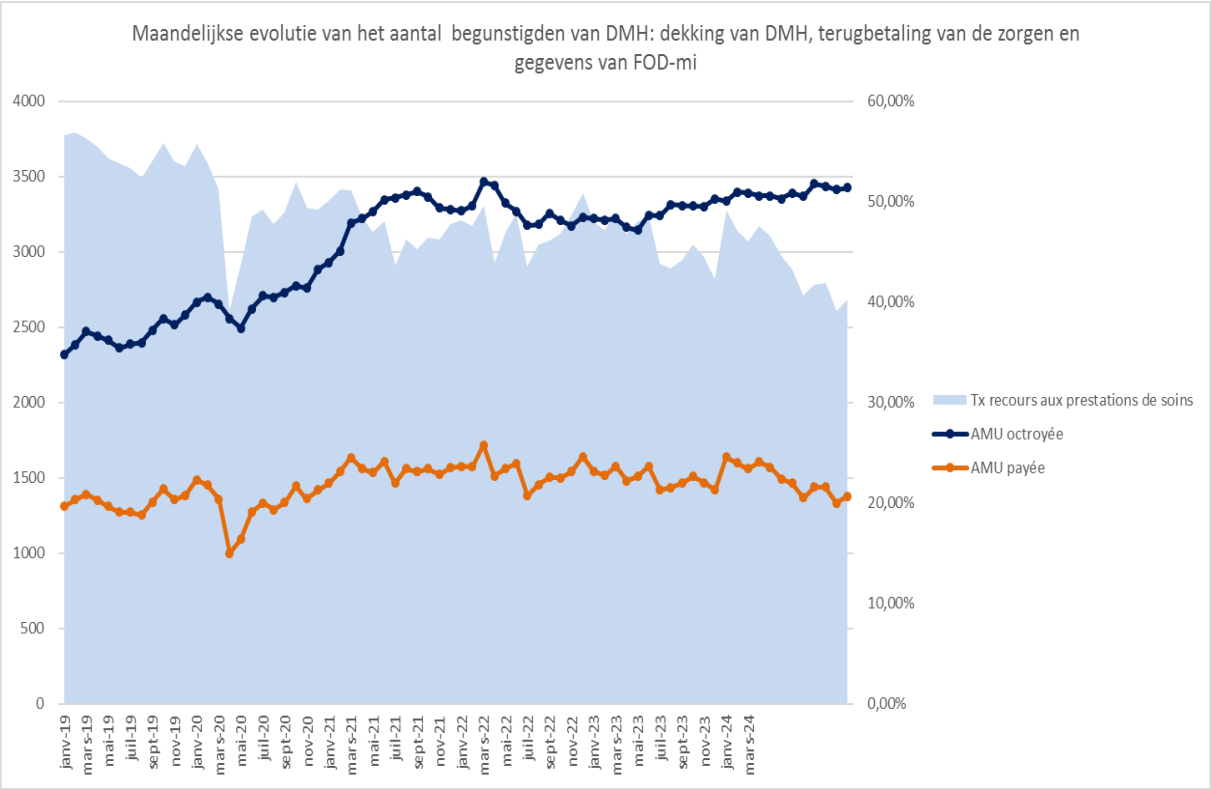
In 2024 stijgt het gemiddelde aantal ontvangers van zorgtoeslag tot 4.636, wat neerkomt op een groei van 4% ten opzichte van 2023 en 30% ten opzichte van 2019, wat in overeenstemming is met de observaties met betrekking tot financiële en niet-financiële sociale bijstand in punt 1 en wat suggereert dat een verandering in het LL/ELL een grotere verandering in het zorgaanbod met zich meebrengt, rekening houdend met de gezinsleden.

De onderstaande grafiek biedt een overzicht van het aantal mensen dat medische of farmaceutische zorg heeft ontvangen in het kader van dringende medische hulp.



	janvier	février	mars	avril	mai	juin	juillet	août	septembre	octobre	novembre	décembre
2023/2022_Ecart 1 an_%	-2,15%	-3,62%	-8,32%	-2,05%	-3,21%	-1,38%	2,90%	-1,31%	-2,59%	0,67%	-4,86%	-13,58%
AMU_2019	1.312	1.357	1.392	1.354	1.311	1.273	1.273	1.255	1.341	1.427	1.358	1.384
AMU_2020	1.488	1.452	1.359	1.000	1.094	1.272	1.333	1.290	1.336	1.445	1.364	1.420
AMU_2021	1.466	1.541	1.634	1.560	1.535	1.610	1.466	1.560	1.541	1.562	1.522	1.569
AMU_2022	1.578	1.573	1.719	1.512	1.560	1.598	1.381	1.455	1.503	1.501	1.543	1.642
AMU_2023	1.544	1.516	1.576	1.481	1.510	1.576	1.421	1.436	1.464	1.511	1.468	1.419
AMU_2024	1.640	1.601	1.563	1.605	1.572	1.494	1.465	1.368	1.440	1.439	1.334	1.379

De dringende medische hulp kende een sterke groei in 2021 (17%). Wat het gebruik van uitkeringen betreft, tonen de statistieken aan dat de bevolking zich heeft gestabiliseerd. Dit is echter niet het geval wanneer rekening wordt gehouden met het aantal afgegeven zorgcertificaten.



Deze tweede grafiek toont veranderingen in de dringende medische hulp vanuit een aanvullende invalshoek. Net als voorheen toont de grafiek veranderingen in het aantal mensen dat zorg ontvangt (betaalde DMH), met een aanvullend zicht op veranderingen in het aantal mensen dat gedekt wordt door een attest van tenlasteneming in het kader van dringende medische hulp. We observeren er vooral een stijging van het aantal personen gedekt door een attest van tenlasteneming (APEC) en die, indien nodig, toegang hebben tot medische zorgverlening: 10% in 2020, 21% in 2021. Vervolgens tekent zich een plateau af. In 2024 merken we opnieuw een stijging van 4%.

Vervolgens stellen we een daling vast van deze vorm van bijstand. In 2019 bedroeg het percentage met een attest van tenlasteneming 55%. In 2024 daalde dit naar 44%.

Deze gegevens moeten echter worden genuanceerd omdat bepaalde diensten die worden uitgevoerd op basis van een beslissing van het OCMW niet worden gefactureerd aan ons OCMW (volledige betaling door derden via verzekeringsinstellingen of het MediPrima-systeem, niet-facturering van eigen bijdragen door bepaalde dienstverleners).

II. Het onthaal van het publiek

Zoals elk jaar sinds 2019 neemt het aantal mensen dat het OCMW bezoekt toe. De sociale behoeften diversifiëren en versterken zich. Over het algemeen geloven maatschappelijk werkers dat sociale problemen complexer worden. We zien dat een steeds groter deel van het live publiek kwetsbaarder wordt. Steeds meer mensen hebben psychische problemen en leven met een of meer verslavingen. De meest voorkomende situaties zijn woede-uitbarstingen door ontbering.

Het OCMW en zijn maatschappelijke assistenten en onthaalmedewerkers ervaren dit bijzonder sterk. Het onthaal en de communicatie met de rechthebbenden komen steeds meer onder spanning te staan en vereisen prioritaire aandacht ongeacht de betreffende diensten, met name zowel de antennes als de gespecialiseerde diensten.

Dit zal zich in 2025 vertalen in enkele zeer gerichte acties:

- De aanwerving van een gespecialiseerde opvoeder om de eenheid voor conflictpreventie en bemiddeling te versterken, met name bij de centrale receptie in Hoogstraat 296.
- De versterking van de ??Service d'accrochage zodat deze meer capaciteit krijgt voor het begeleiden, coachen en uitvoeren van intervisies van zorgverleners. Het omgaan met en de preventie van agressie komen aan bod in een werkgroep onder leiding van de ??Service d'accrochage (CPM – SAS – CAA). De intervisies in de sociale antennes worden hervat met het oog op een uitwisseling van goede praktijken.
- De voortzetting van de opleiding gericht op het detecteren van en het reageren op problemen van mentale gezondheidszorg, verslaving maar ook situaties van agressie waarmee rechthebbenden worden geconfronteerd, bijvoorbeeld bij huiselijk geweld als gevolg van moeilijke woonomstandigheden.
- Het gebruik van de gids met richtlijnen en hulpmiddelen bestemd voor de werknemers van het OCMW van de Stad Brussel "Travail social et santé mentale" opgesteld door Norwest, Hermès+ en Brussel-Oost op onze vraag.
- De voortzetting indien mogelijk van het MAYA opleidingsplan in samenwerking met de politiezone POLBRU (Brussel-Elsene) om huiselijk geweld te detecteren en er een oplossing op maat voor aan te reiken.
- De ondersteuning van de Dienst Psychosociale Begeleiding bij de begeleiding van personen met een verslaving.

1. Focus op jongeren 18-25

In 2024 werden de Cel Studenten, het onthaal voor studenten buiten Brussel en de geïntegreerde sociale en mentale gezondheidsdienst voor jongeren tussen 18 en 25 jaar met succes samengebracht op één locatie: de Timmerhoutkaai 10 in het eerder vermelde Hanzehuis. Zo zagen we het begin van de oprichting van een geïntegreerde afdeling voor de leeftijdsgroep 18-25 jaar.

Het onthaal van de jongeren is er allesomvattend: toegang tot hun rechten, oriëntering, schoolhulp, deelname aan het sociale en culturele leven, mentale gezondheidszorg, socioprofessionele inschakeling via permanente opleiding en tewerkstelling.

Het OCMW van de Stad Brussel biedt hulp aan 3.700 jongeren van 18 tot 25 jaar. Het is de snelst groeiende doelgroep. Deze doelgroep vereist een globale, snelle en discipline-overschrijdende aanpak, wat de beslissing rechtvaardigt om de volgende diensten te groeperen. Deze groepering zal in 2025 worden voortgezet met de integratie van socioprofessionele inschakeling en de berekening van het recht voor alle alleenstaande jongeren en gezinshoofden.

2. De infrastructuren

Het onthaal vraagt welbepaalde competenties en procedures. Maar daarnaast zijn er ook vereisten op vlak van **infrastructuur**.

- Begin 2024 wordt de **antenne NOH** ondergebracht in het oude commissariaat van Wimpelberg na grondige renovatiewerken.
- Begin 2024 opende de antenne 18-25 in de Timmerhoutkaai. Zie hiervoor.
- Medio 2024 werd in **Haren** een kleine sociale antenne geopend om de sociale permanentie daar te versterken.
- Zowat alle antennes beschikken nu over wifi zodat rechthebbenden geholpen kunnen worden bij het invullen van online formulieren en het vervullen van administratieve formaliteiten die noodzakelijk zijn met het oog op hun rechten.
- Met de IDPBW wordt de supervisie voortgezet van de werkruimten en wordt bepaald welke **infrastructuren van de sociale antennes** aan verbetering toe zijn om extra werkposten te creëren, de beschikbare ruimte te optimaliseren en de werkomstandigheden van de maatschappelijk werkers te verbeteren. Zij oefenen immers een knelpuntberoep uit en de werkomstandigheden kunnen hierin bepalend zijn.

In 2025 voorzien we de opening van een nieuwe antenne in het noorden van Laken.

3. De communicatie

De toegankelijkheid van diensten, fysiek, telefonisch en per e-mail, zou beter gestructureerd moeten worden. Natuurlijk heeft het OCMW van de stad niet zoveel problemen als andere grote OCMW's op het gebied van toegang, maar het is noodzakelijk om de toegangsmethoden en de communicatie tussen de rechthebbenden en het personeel te verduidelijken.

De brieven die het OCMW naar de begunstigden stuurt, zullen worden herwerkt om ze leesbaarder en inclusiever te maken. De huidige toon is juridisch en zakelijk. De verstuurde brieven zouden evenwel de samenwerking moeten stimuleren en de afstand verkleinen.

Via het gebruik van de informatietechnologie kan het onthaal worden verbeterd. Er is daarentegen het grote risico van de digitale kloof. Beide zijn waar: we moeten de technologie gebruiken, bruikbaar maken en het mogelijk maken om ze niet te gebruiken.

We zullen in het bijzonder werken aan het opzetten van een toepassing om de relaties tussen jongeren tussen 18 en 25 jaar en het OCMW te vergemakkelijken.

4. Een beperking in tijd voor werkloosheidsuitkeringen

In 2026 en 2027 zullen de regels voor de duur van werkloosheidsuitkeringen radicaal veranderen. Het jaar 2025 zal worden gewijd aan het voorbereiden van regelingen voor de opvang van voormalige werkloosheidsuitkeringsgerechtigden die tegen die tijd geen baan hebben gevonden en die middelen nodig hebben om een waardig leven te leiden.

Een eerste studie zal de impact en haalbaarheid van de hervorming bepalen.

III. Het individueel maatschappelijk werk

Sinds meerdere jaren streven we ernaar om de samenwerking tussen de verschillende diensten van het OCMW te verbeteren ten gunste van de rechthebbenden zodat zij niet verdwaald raken in het doolhof van een instelling die op zichzelf gericht zou zijn. Nochtans is er een segmentering nodig van het maatschappelijk werk gezien de complexiteit van de materies, het beleid en de procedures.

1. Eén OCMW

Geleidelijk aan blijkt het concept van **"Eén OCMW"** het meest geschikt om een operationeel antwoord te bieden voor de risico's waarbij rechthebbenden onderweg verloren geraken bij de overdracht van hun dossier van de ene dienst naar de andere. Dat concept houdt in dat de rechthebbende niet verantwoordelijk is voor de samenwerking tussen de diensten. Hij wordt niet van de antenne naar een gespecialiseerde dienst gestuurd of omgekeerd.

Enkele mogelijke vormen van het concept van "Eén OCMW":

- De samenvoeging van het Departement Vorming en Tewerkstelling en het Departement voor Sociale Actie tot een nieuwe Departement van de Sociale Actie.
- De samenwerking tussen de Dienst Huisvesting en Dienst Schuldbemiddeling rond huurschuld.
- De samenwerking tussen de Cel Studenten en de Cel Vorming van de Directie Vorming en Tewerkstelling, rond de oriëntering van jongeren.
- Het samenbrengen van alle diensten voor jongeren op één plek.
- De organisatie van de backoffice als hulpmiddel voor sociaal werk..

De essentie van dit concept stoelt op het institutionele systeem. Toch is er ook een luik rond individueel werk: de verschillende deelnemende diensten stemmen onderling met elkaar af om de rechthebbende zo vlot mogelijk te helpen in plaats van elk afzonderlijk te werk te gaan. De samenwerkingsmethoden worden aldus bepaald dat de maatschappelijk werkers onderling beter samenwerken in plaats van zich tot de rechthebbende te richten.

2. Het herschrijven van alle instructienota's op basis van een referentiekader

Het opstellen van de instructienota's gebeurt met tussenkomst van Droits Quotidiens, in het kader van een overheidsopdracht. In 2024 zouden de maatschappelijk werkers over vereenvoudigde instructienota's moeten kunnen beschikken. Dit werk zal worden voortgezet.

In 2025 zal worden verder gezocht naar een tool aangepast aan de behoeften van de maatschappelijk werkers, om er de verschillende documenten die ze dagelijks nodig hebben te bundelen. Deze tool is de moderne versie van het vademecum voor maatschappelijk werkers.

Bovendien wordt het referentiekader voor sociaal werk herzien om de organisatie van het OCMW te vereenvoudigen, de betekenis van sociaal werk te herdefiniëren en de rol van elke dienst in zijn interactie met andere diensten te verduidelijken.

3. De referentiebudgetten

De **referentiebudgetten** werden wetenschappelijk bepaald en laten toe om tot een grotere eenvormigheid te komen bij het toekennen van extra financiële steun met behoud van het individueel sociaal onderzoek en de aanpassing aan de specifieke behoeften.

Deze referentiebudgetten werden berekend om verschillende gezinstypes met een verschillende sociaaleconomische achtergrond een budget te bieden waarmee ze ten volle kunnen deelnemen aan het maatschappelijke leven. Rekening houdend met een veelheid aan gezinssituaties en individuele situaties werd een tool - de REMI (REDI in het Frans) - ontwikkeld. Deze tool stelt de maatschappelijk werkers in staat om een budget te berekenen dat een menswaardig bestaan mogelijk laat, in functie van de specifieke situatie van elke rechthebbende.

Als gevolg van de positieve conclusies van de werkgroep, werd REDI geïntegreerd in de dagelijkse praktijken van het individueel maatschappelijk werk vanaf het tweede semester van 2023. De maatschappelijk werkers hebben zich deze nieuwe tool geleidelijk eigen gemaakt.

Deze toe-eigening betreft alle diensten: de antennes, uiteraard, maar ook de gespecialiseerde diensten zoals huisvesting en schuldbemiddeling en tewerkstelling via de sociale begeleiding van de job coaches.

In 2024 zal de REDI tool beter kunnen geïntegreerd worden in de dagelijkse praktijk dankzij de collectieve intervisies die binnen de diensten worden georganiseerd. Dit zou een grotere samenhang en gelijkheid moeten garanderen in de toekenning van de steun aan rechthebbenden.

Met het oog op de stopzetting van de federale financiering voor het REDI-systeem, heeft het OCMW besloten om het instrument te blijven gebruiken om de nood te beoordelen en als basis voor de beslissing om bijkomende steun toe te kennen, zonder de beslissing te moeten voorleggen aan het comité. We moeten nu het gebruik van de extra steun opnieuw definiëren, vooral in het licht van het beschikbare budget. Het OCMW zal dit doen door het cijfer voor de criteria die de autonomie van ambtenaren bepalen te herzien.

4. De vorming van het personeel

De **vorming** van de nieuwe werknemers maar ook de continue vorming van alle medewerkers wordt voortgezet om onze ambtenaren te valoriseren en hen te wapenen tegen de complexiteit van het OCMW en om hun professionele mobiliteit te bevorderen.

De samenvoeging van de Departementen Vorming en Tewerkstelling enerzijds met de Sociale Actie anderzijds, zal toelaten om de krachten te bundelen op vlak van de

ontwikkeling van de vorming en om een gemeenschappelijke opleidingsbasis van nieuwe werknemers.

De specifieke onthaalmodule van het DSA in het kader van de Welcome Day wordt op punt gesteld.

Het vormingsprogramma dat zich uitstrekt over 4 weken, vormt een fundamenteel aspect van de opleiding van de nieuw aangeworven maatschappelijke assistenten. De opleiding wordt permanent geëvalueerd om zoveel mogelijk in te spelen op de behoeften van de werknemers op het terrein. In 2019 werd een module over daklozen toegevoegd aan de basisopleiding. In 2024 wordt de module over het beroepsgeheim herzien met het oog op de grensgevallen en de uitdagingen op vlak van collectieve veiligheid.

De organisatie van de voortgezette of verdiepende opleiding (na de basisopleiding van een maand) wordt in 2025 voortgezet.

Er zal bijzondere aandacht worden besteed aan de ontwikkeling van het IT-instrument waarmee maatschappelijk werkers de kruispuntbank rechtstreeks kunnen raadplegen en een sociaal dossier kunnen openen en sluiten. Agenten zullen geleidelijk worden uitgenodigd om zich vertrouwd te maken met de nieuwe New Social-omgeving, die New Horizon vervangt. Deze web-gebaseerde omgeving is veel gebruiksvriendelijker.

In 2025 wordt een nieuw vormingsplan uitgewerkt. Dat heeft als doel om een vorming aan te bieden die beter aansluit bij de behoeften van de nieuwe werknemers en alle maatschappelijk werkers door extra in te zetten op de pedagogische dimensie en op bepaalde thema's zoals meer bepaald, gesprekstechnieken, sociale zekerheid en werkorganisatie.

5. HR, coaching en people management

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 zullen er in het bijzonder op toezien om dat middle management uit te breiden, want het vormt een belangrijke factor met het oog op de kwaliteit van het maatschappelijk werk, de gelijkheid onder de rechthebbenden en de motivatie van de ambtenaren. Daarom verzekeren wij het bestaan van de functies "antenneverantwoordelijke" en "adjunct-verantwoordelijke" in elke dienst. In 2025 zal dit werk worden voortgezet, gezien bepaalde vertrekken en de oprichting van nieuwe antennes.

In 2023 werd een "vliegende adjunct-verantwoordelijke aangenomen. Die zal zijn opdracht ook in 2025 verder blijven vervullen en instaan voor een vervanging of versterking binnen een team waar dat nodig is.

Het begeleidingsplan van people managers dat in 2022 werd gelanceerd zal worden voortgezet in nauwe samenwerking met het Departement Human Resources, en dat met de verschillende sociale teams.

Momenteel bedraagt het gemiddeld aantal dossiers dat door een maatschappelijk werker wordt beheerd ongeveer 80. We blijven voortdurend de evenwichtsoefening maken om de werkbelasting evenredig te verdelen onder de maatschappelijk werkers maar ook onder de antennes. In bepaalde gespecialiseerde afdelingen is geprobeerd de **werkdruk** te verlichten. Dit werk zal worden voortgezet in 2025.

Het "**rekruterings"** luik is cruciaal: de afwezigheid van een collega, ongeacht de reden, zorgt voor een grotere werkbelasting van zijn of haar collega's, wat de cohesie binnen de groep onder druk zet. In 2022 werden grote inspanningen geleverd om oningevulde posten te vermijden. Deze inspanning krijgt een permanent karakter, in de vorm van geanticipeerde aanwervingen, het snel identificeren van ambtenaren met potentieel tijdens de aanwervingen voor een contract voor bepaalde duur en het aanbieden van een contract voor onbepaalde duur aan zij waarover men tevreden is. Erop toezien dat alle bestaande posten ingevuld zijn is een constante bekommernis, net zoals erop toezien dat elke antenne - zoals het geval sinds 2017 - over één aanvullend medewerker beschikt (HR genoemd) die het vaste team versterkt en/of instaat voor de vervanging van afwezige collega's. Afhankelijk van het budget voor 2025 of 2026 proberen we een tweede HR-post per antenne te creëren. Tot slot voorziet de begroting voor 2025 in de aanwerving van 20 extra maatschappelijk werkers om het hoofd te bieden aan de Arizona-maatregelen die de werkloosheidsuitkeringen beperken.

Samen met het Departement Human Resources zullen we inzetten op het valoriseren van deze beroepen.

Er wordt ook bijzondere aandacht besteed aan de werkstabiliteit. De trage maar constante evolutie van structurele financieringen naar tijdelijke subsidies, brengt de tewerkstelling en dus ook de aanwerving van maatschappelijk werkers in gevaar. Momenteel heeft 25% van de ambtenaren een contract van bepaalde duur (15%) of een vervangingscontract (10%) terwijl de opdracht van het OCMW toch van structurele aard is. De nieuwe werknemers zijn de grootste slachtoffers van dit mechanisme. Er zal een luik van contracten voor bepaalde duur behouden blijven, om het risico van verlies van subsidies te kunnen opvangen, maar het wordt teruggebracht van 15 naar 10%.

6. Het GPMI

Sinds 1 november 2016 ondertekent nagenoeg elke begunstigde van een leefloon verplicht een **Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijk Integratie**, terwijl dit GPMI vroeger alleen verplicht was voor jongeren onder de 25, begunstigd met een LL. Het OCMW heeft een recordaantal van 54% begunstigden met een GPMI bereikt. In die mate dat de FOD - MI vraagtekens zet bij dit systematische en zeer directe beroep op het GPMI.

Het OCMW wil het GPMI blijven gebruiken

- In de eerste plaats als een instrument voor het financieren van de steun en het toekennen van bijstand om diegenen die er recht op hebben in staat te stellen hun integratieproject vooruit te helpen. De financiële dimensie is essentieel. Zonder dit budget is er geen ondersteuning mogelijk.

- En vervolgens, zoveel mogelijk, als een sociaal werkinstrument, waarbij we de administratieve last die het vertegenwoordigt zoveel mogelijk proberen te vermijden. Daarom zal het GPMI niet langer een opgelegde vorm hebben. Er zullen tools beschikbaar worden gesteld aan maatschappelijk werkers om hen te helpen bij het opstellen van een GPMI. Het project bevat deels de woorden van de rechthebbende, waardoor het veel persoonlijker wordt.

Het OCMW ziet erop toe dat elke rechthebbende van een LL/ELL over een goed gedefinieerd project beschikt (werk, vorming, studies) behalve wanneer gezondheidsredenen dit beletten. De dossiers van personen die reeds langer dan een jaar steuntrekkende zijn, worden tweejaarlijks geanalyseerd, waarbij wordt gecontroleerd of het project wel goed werd gedefinieerd.

7. De informaticatools

De dienst-overschrijdende werkgroep heeft veel vooruitgang geboekt in het opnieuw parametreren van de maatschappelijke software “New Horizon”. Deze WG heeft de parametrisering van de openbare opvangmodules en schuldbemiddeling voor 2025 geprogrammeerd. We zullen proberen geleidelijk over te schakelen naar de web-gebaseerde omgeving genaamd PRIME en vervolgens de nieuwe omgeving genaamd New Social te gebruiken.

IV. Specifieke acties in de antennes

1. De dienst Jeugd

Het OCMW bevestigt zijn streven om een preventieve actie te ontwikkelen waarmee het de jongeren wil beschermen en ondersteunen. De Dienst Jeugd blijft zich globaal inzetten om de leefomstandigheden en de emancipatie van jongeren die naar de sociale antennes komen, 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 van de sociale antennes bestaan uit maatschappelijk werkers, referenten jeugd en referenten schoolhulp, bijgestaan door animatoren van de vzw Prévention Jeunes Bruxelles, en in bepaalde gevallen van personen aangeworven in het kader van een inschakelingscontract 60§7 en/of vrijwilligers.

Samen ontwikkelen deze teams een veelheid aan uiteenlopende activiteiten die waarden uitdragen als respect, solidariteit, open mind, respect voor het milieu, individuele ontplooiing en autonomie:

- ✓ **De huiswerkscholen**: zij bieden +/- 420 kinderen, adolescenten (FR en NL) de mogelijkheid om zich te laten helpen bij hun schoolwerk en om zo individueel of in groep te werken, al dan niet met hun ouders.
- ✓ **Activiteiten tijdens de zomervakantie**: deze ludieke en educatieve activiteiten worden georganiseerd door de medewerkers van de Dienst Jeugd en gefinancierd door het OCMW: museumbezoek, kampen, recreatieve activiteiten... Het hoofddoel van deze activiteiten is om in contact te komen met de jongeren van de sociale antennes en hun familie, om via deze contacten mogelijke problemen op te sporen waar het OCMW kan op inzetten. 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. De subsidie **"Promo-teamsport"** neemt een deel van deze activiteiten op zich. In totaal worden er elk jaar bijna 1000 activiteiten georganiseerd.
- ✓ **"Promo-individuele sport"**: is bestemd voor iedereen, zonder leeftijdsbeperking. De activiteit 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.
- ✓ **"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.
- ✓ **"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.

De jeugddiensten drukken de wens uit om het volume en de kwaliteit van de voorgestelde activiteiten te vergroten, gezien wordt vastgesteld hoe positief de impact ervan is op hun welzijn en socialisering. Om de positieve evolutie van de jongeren die deelnemen aan onze activiteiten te stimuleren en hun isolement binnen hun wijk te doorbreken, organiseren de antennes steeds meer gezamenlijke activiteiten en kampen. Dankzij deze benadering kunnen kinderen en jongeren uit verschillende wijken elkaar leren kennen en vriendschap sluiten. Samen leren ze plaatsen kennen die ze nooit zouden gekend hebben zonder onze tussenkomst.

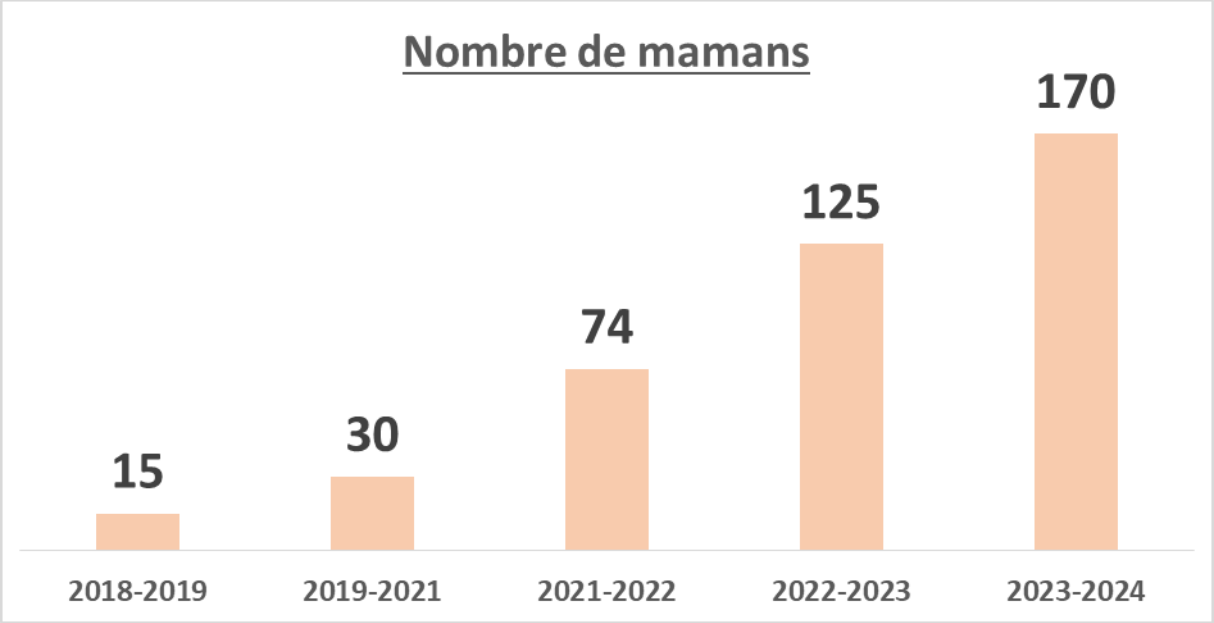
2. De dienst MIRIAM

Ter info: het MIRIAM project (Minimum Income Reform – Innovation And Empowerment of women letterlijk betekent 'Hervorming van het minimumloon – Vernieuwing en uitbreiding van de empowerment van vrouwen) werd gelanceerd in 2015 binnen ons Centrum. 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 moeders worden ondersteund door de

zogeheten "Empowerment" dynamiek en zullen dankzij het project leren om hun actie- en emancipatievermogen (terug) op te bouwen.

De cel is uitgerold in vier grote fasen, elk gericht op het uitbreiden en verbeteren van de initiële impact.

- 2018-2019:
  - De lancering van het MIRIAM-project binnen het OCMW van de Stad Brussel werd gefinancierd door de FOD-mi voor een periode van één jaar.
  - Vijftien alleenstaande moeders in het district Laken worden opgevangen door een maatschappelijk werker.
  - Aan het einde van de subsidieperiode werd besloten om door te gaan met het project en het uit eigen middelen te financieren, gezien de positieve resultaten.
- 2019-2021:
  - In samenwerking met een voormalige MIRIAM-moeder met een inschakelingscontract, werden ongeveer dertig alleenstaande moeders uit het stadscentrum ondersteund om hun sociaal isolement te doorbreken en de sociale activering te stimuleren.
- Eind 2021 tot 2022:
  - het MIRIAM-project ontwikkelen tot een volwaardige eenheid door peer helpers aan te nemen op basis van integratiecontracten, om zo een bredere groep vrouwen in eenoudergezinnen te activeren. 9 casemanagers hebben een dubbele rol op zich genomen (½ MIRIAM en ½ schoolondersteuning) om een globale ondersteuning van het gezin te garanderen.
- 2022-2025:
  - Aanstelling van een sociale assistent-coach in april 2022
  - Het OCMW van de Stad Brussel is opnieuw geselecteerd voor het MIRIAM 4.0-project.
  - De ontwikkeling van een nog intensievere aanpak door het aanwerven van 6 peer helpers, gesubsidieerd door de FOD-mi, in 6 sociale antennes
  - Naast dit team blijven we de sociaal-professionele integratie bevorderen via inschakelingscontracten met peer-helpers in de 5 andere sociale antennes
  - Sinds oktober 2023 is er in alle sociale antennes een voltijdse MIRIAM-casemanager, die instaat voor ongeveer vijftien alleenstaande moeders.



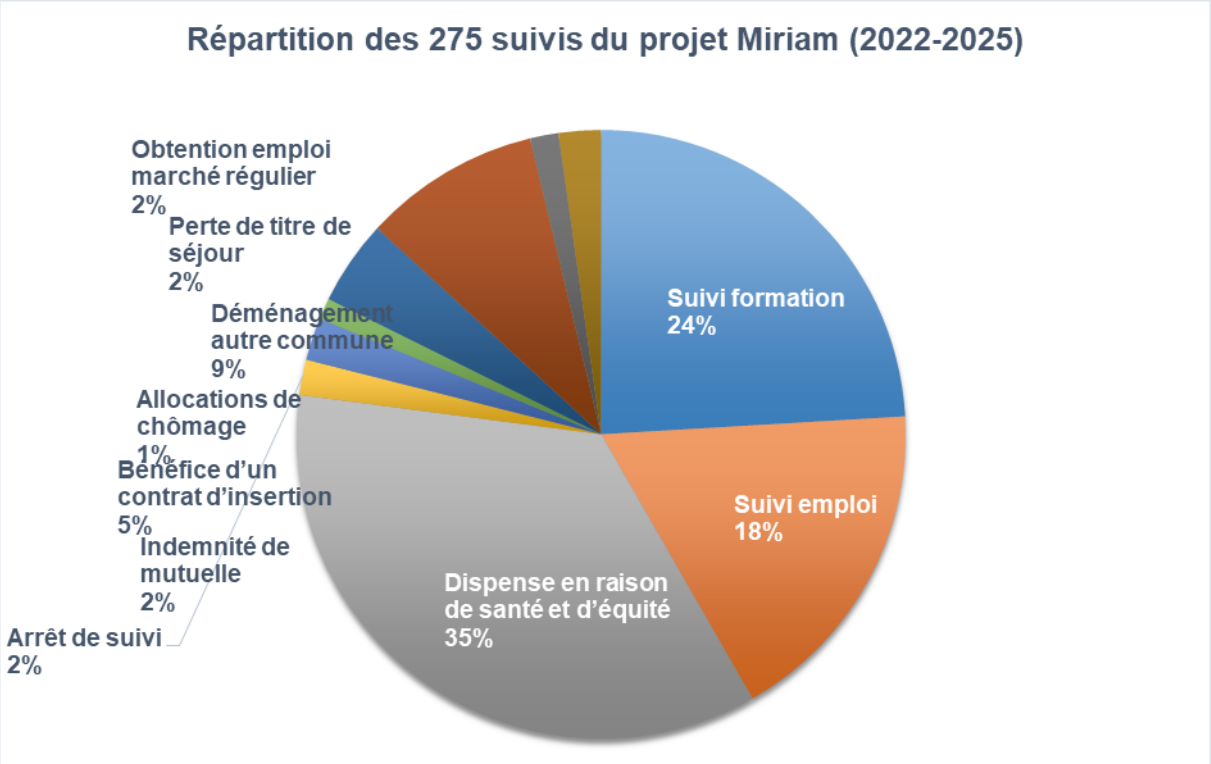
In deze ondersteuningsdienst voor alleenstaande moeders heeft het OCMW **een sterke keuze** gemaakt: die van **peer support.** Het heeft een ondersteuningssysteem opgezet waar ervaring kracht wordt en waar elke moeder een bondgenoot vindt die haar uitdagingen begrijpt. Onze peer-to-peer aanpak helpt MIRIAM moeders om toegewijd en gemotiveerd te blijven om vooruitgang te boeken. Deze laatsten hebben baat bij de hulp van casemanagers die soortgelijke persoonlijke ervaringen hebben. Deze aanpak creëert een unieke band van begrip en empathie tussen de deelnemers en de professionals die met hen werken. De casemanagers, die soortgelijke uitdagingen hebben meegemaakt, zijn bijzonder goed geplaatst om ondersteuning op maat en praktisch advies te bieden. Ze begrijpen de dagelijkse realiteit van Miriam moeders, wat de ondersteuning relevanter en authentieker maakt. Deze nabijheid bevordert een vertrouwensrelatie en moedigt deelnemers aan om zich open te stellen, wetende dat ze gesteund worden door mensen met soortgelijke ervaringen.

Elke moeder krijgt ondersteuning op maat van haar persoonlijke situatie, zodat ze kan werken aan haar sterke punten en specifieke behoeften. Deze persoonlijke ondersteuning heeft het mogelijk gemaakt om een vertrouwenskader op te bouwen, wat essentieel is voor het aanmoedigen van openheid en individuele vooruitgang. Dus door te werken aan hun persoonlijke doelen, versterken we hun vermogen om actief bij te dragen aan de groep en de gemeenschap.

De MIRIAM-dienstverlening heeft geen permanentie voor moeders opgezet, omdat ze van mening is dat dit te beperkend zou zijn gezien hun vele verantwoordelijkheden. In plaats van vaste tijdschema's op te leggen, heeft het OCMW ervoor gekozen om zich aan hun schema's aan te passen. Dankzij deze flexibiliteit kunnen we ondersteuning bieden die beter past in hun dagelijkse leven, zodat ze geen extra druk voelen.

Voorbeelden van resultaten na een intensieve één-op-één coaching:
- Een MIRIAM moeder krijgt soms arbeidsintegratiecontracten die aangepast zijn aan haar situatie via deeltijds werk en/of contracten op de reguliere arbeidsmarkt.
- Moeders die geen van de nationale talen spreken in taalcursussen opnemen

- Begeleiding door psychologen die de moedertaal spreken van sommige MIRIAM moeders
- Achterstallige kinderbijslag teruggevorderd dankzij het doorzettingsvermogen van de MIRIAM-begeleiders
- Een ELL verkregen na een gerechtelijke veroordeling voor een moeder zonder verblijfsvergunning
- Betere zorg voor kinderen met een handicap dankzij de effectieve synergie tussen de casemanagers en de jeugdreferenten in ons centrum.
- Betere identificatie van de problemen van alleenstaande moeders, zodat ze beter kunnen worden begeleid naar de juiste diensten
- Recht op sociale zekerheidsuitkeringen (ziekenfonds, werkloosheidsuitkering, vervangingsinkomen, overlevingspensioen, alimentatie/SECAL, enz.)
- Het verkrijgen van stabiele huisvesting (sociale woning, Brudomo, privéhuisvesting, enz.) na steun van MIRIAM



Naast de individuele coaching spelen groepssessies een belangrijke rol. Zo kunnen deelnemers hun ervaringen delen en van elkaar leren. Deze collectieve aanpak stimuleerde de vorming van een netwerk van wederzijdse steun, waardoor het zelfvertrouwen en de veerkracht van de deelnemers toenamen.

Een van de belangrijkste doelen van het programma is het stimuleren van zelfstandigheid door het ontwikkelen van praktische vaardigheden. De dienst richt zich op workshops en activiteiten die gericht zijn op het verbeteren van vaardigheden op het gebied van tijdbeheer, besluitvorming, budgetbeheer, vaardigheden op het gebied van werkgelegenheid, de aankoop van een woning, kleine doe-het-zelfklussen zonder vakmensen te moeten aanspreken... Dit aspect van coaching helpt deelnemers om meer zelfvertrouwen te krijgen en hun toekomst met meer sereniteit tegemoet te zien.

De MIRIAM-dienstverlening is steeds meer bekend bij externe diensten die een beroep doen op de dienst om moeders op te vangen die bekend zijn bij ons centrum (ONE, Buurthuizen, BAPA, AMO, SAMU Social, Politie, enz.).

3. Migranten die hun migratietraject niet hebben voltooid

Een aantal steden zoals Gent en Antwerpen en lokale spelers zoals JRS of Caritas, ontwikkelen pilootprojecten om personen zonder verblijfsvergunning een duurzame en realistische oplossing aan te bieden via een maatschappelijke en juridische begeleiding. Deze programma's omvatten soms onthaal (huisvesting) en doorverwijzing, maar bepaalde ervan beperken zich tot het doorverwijzen.

De federale regering ondersteunt deze pilootprojecten want in het akkoord van de regering staat te lezen dat "*niemand wint bij een illegaal verblijf, de betreffende personen niet maar ook de maatschappij niet."* De regering heeft dan ook een beleid ingevoerd met de naam "*O en O"* wat staat voor "*Onthaal en Oriëntatie*". Dat beleid beoogt, volgens de bewoordingen van de federale regering om "*migranten die illegaal in ons land zijn een menselijk onthaalbeleid aan te bieden, gerelateerd aan een concrete doorverwijzing naar een duurzame toekomst, ongeacht of dat in België of in het buitenland zal zijn."*

Op het grondgebied van de Stad Brussel verleent het OCMW soms dringende medische hulp aan 3.000 verschillende personen op één maand tijd (5.000 op jaarbasis). Krachtens art. 57§2 van de organieke wet van 08.07.1976 van de OCMW's kunnen deze begunstigden op geen enkele andere vorm van steun een beroep doen. De stabiliteit van het administratief statuut van een persoon is evenwel een beslissende factor voor de gezondheid en het welzijn: een illegaal verblijf in België vergroot de kwetsbaarheid en impliceert vaak overlevingsacties die noch de migrant, noch de maatschappij ten goede komen.

Het OCMW zoekt dan ook hoe er een toekomstperspectief kan worden geboden aan migranten zonder geldige verblijfsvergunning, door in te zetten op een duurzame legale oplossing (legaal verblijf of vrijwillige terugkeer).

Het OCMW van de Stad Brussel toont zich dan ook vragende partij om mee te werken aan het federale "O&O" programma dat in zekere zin afwijkt van het artikel 57§2, en wil dat doen in de vorm van een "pilootproject". Het OCMW stelt twee voorwaarden:

1. Het programma moet betrekking hebben op een aanzienlijk aantal personen en mag zich niet beperken, zoals de andere operatoren, tot de begeleiding van een tiental of twintigtal gezinnen.
2. Het programma moet voor het OCMW een duidelijkere naam dragen, dan "O&O". De nadruk moet op het resultaat komen te liggen in plaats van op het proces ernaartoe. Bijgevolg wordt geopteerd voor "FMT", wat staat voor "Finalisatie van het migratietraject". Het gaat er vooral om een oplossing te vinden voor het gebrek aan geldig statuut, hetzij in de regularisatie of in een vrijwillige terugkeer, de aanvraag voor een bescherming of een gezinshereniging of een migratie naar een ander land.

Na anderhalf jaar over en weer gepraat, lijkt de federale overheid deze voorwaarden te aanvaarden en te erkennen dat de conceptualisering, de besturing en de uitvoering van deze projecten toebehoren aan het OCMW. Het succes van de pilootprojecten hangt evenwel onder meer af van de samenwerking met en het vertrouwen tussen de verschillende federale en lokale spelers, en dus het respect voor dat vertrouwen.

Het OCMW heeft een samenwerkingsakkoord gesloten met de dienst Vreemdelingenzaken en Fedasil (in afwachting van ondertekening) om het migratietraject van personen zonder verblijfsvergunning te voltooien. Dit pilootprogramma en de te creëren bevoegdheden zullen het OCMW in staat stellen in de toekomst om, al naar gelang van de verkregen resultaten, zich niet te beperken tot het verlenen van DMH maar om ervoor te zorgen dat de personen in kwestie niet via de DMH moet passeren om het echte probleem aan te pakken.

Dat is het principe van elke vorm van OCMW-steun: de steun verlenen en tegelijkertijd iets doen aan de omstandigheden die de steun nodig maken, zodat dit niet opnieuw gebeurt. Artikel 57§2 van de organieke wet is hier dus ten volle van toepassing: DMH verlenen en in tweede instantie de omstandigheden creëren die maken dat deze hulp niet meer nodig is.

Dit samenwerkingsakkoord is geldig zolang de overeenkomst geldig is. Het programma zal evolueren op het ritme van de tussentijdse resultaten, met name in de verdeling tussen de partners. Na evaluatie kan het samenwerkingsakkoord worden herzien in overleg tussen de partners van het project

Dit zijn de conclusies die FEDASIL heeft getrokken uit het 2024-rapport: "In 2024 heeft het FMT-project blijk gegeven van een opmerkelijke inzet door een nieuwe afdeling op te zetten voor de ondersteuning van illegale migranten. Het team is erin geslaagd om een solide basis te leggen en een ondersteuningsmethodologie (zowel individueel als in groep) en werkprocedures te ontwikkelen, zowel binnen het OCMW als met ICAM-partners (Individuel Case Managers) en het vrijwillig terugkeerloket van Fesdasil. Dit werk, dat rigoureus is uitgevoerd, heeft ons in staat gesteld om belangrijke resultaten te behalen en de basis te leggen voor voortdurende verbeteringen."

"Dit heeft zich nog niet vertaald in enorme oplossingen, maar we zitten nog in de pilotfase en we willen meer tijd overlaten voor diepgaande experimenten. We zijn ervan overtuigd dat dit mogelijk is, met een stabiele en open basis voor partnerschap en dialoog".

"Een van de sterke punten van het project is ongetwijfeld de motivatie van het team en de samenwerking van de partnerschappen. Door de constructieve samenwerking met actoren zoals de bureaus voor juridische bijstand (BAJ), ICAM, het terugkeerloket en de lokale overheidsdiensten konden complexe administratieve obstakels worden overwonnen en zijn de kennis en de 'realiteit op het terrein' van alle partners aanzienlijk toegenomen. Een regelmatige dialoog met institutionele partners heeft ook een gezamenlijke aanpak bevorderd, die is afgestemd op de uiteenlopende behoeften van de begunstigden. Naast de COPIL-vergaderingen, die gericht zijn op het strategische niveau, hebben in de tweede helft van het jaar anonieme casusbesprekingen, in aanwezigheid van Fedasil en ICAM, het mogelijk gemaakt om casussen te

onderzoeken en op basis van individuele dossiers kennis te vergroten en informatie-uitwisseling te bevorderen".

"Wat betreft de impact heeft het project een aanzienlijk aantal migranten zonder papieren bereikt, die vaak gemarginaliseerd zijn en instellingen wantrouwen. Meer dan 1.000 mensen zijn geïnformeerd over FMT-diensten en er zijn 368 positieve beslissingen van het OCMW verkregen om een informatie- en begeleidingsprogramma met het FMT-team te starten. Hoewel de deelname aan de groepssessies laag blijft (15%), hebben de een-op-een gesprekken de persoonlijke ondersteuning en een beter begrip van de administratieve mogelijkheden mogelijk gemaakt. Daarnaast is de strikte opvolging van het project een belangrijke troef. Het bestaande opvolgingssysteem zit boordevol waardevolle gegevens die een diepgaand beeld geven van het profiel van onze begunstigden. Deze informatie is niet alleen nuttig om de doeltreffendheid van de FMT-dienst te beoordelen, maar vormt ook een strategisch instrument voor de Stad Brussel en de federale instellingen. Door de behoeften, obstakels en successen van de doelgroep te documenteren, draagt het project bij aan een betere planning van het migratiebeleid".

"Er blijven echter grote uitdagingen. De administratieve blokkades en het wantrouwen jegens de ICAM (15% van de begunstigden weigert diensten na advies van advocaten). In 2025 willen we nog meer experimenteren door te proberen het aantal mensen dat contact opneemt met de partners (ICAM of terugkeerloket) te verhogen door te werken rond het thema wantrouwen of, als dat niet lukt, door de toelatingscriteria aan te passen, uiteraard in overleg met de verschillende partners. Nu we bijna een jaar aan cijfers hebben, kunnen we beginnen te werken op basis van bepaalde trends die zich beginnen af te tekenen (met name de Braziliaanse en Marokkaanse migrantengroepen), hoewel we andere trends nauwlettend in de gaten houden. Het FMT-team investeerde veel in de individuele ondersteuning en verzamelde informatie over de redenen waarom de 2 groepen die hun ondersteuning hebben beëindigd, dit hadden gedaan omdat:

- Er geen bereidheid was om mee te werken aan het identificeren van een toekomstperspectief of niet in staat om zich te positioneren op een toekomstperspectief (30%) of
- Ze **weigeren de partners van de dienst te ontmoeten (20%):** ICAM-coaches (de meerderheid), het vrijwillige terugkeerloket of een advocaat".

"Uit monitoring is gebleken dat voor de huidige doelgroep die het OCMW volgt, opvang (nvdr: huisvesting) niet nodig is (op 5 personen na is niemand tijdens het FMT-traject verhuisd of zijn woning kwijtgeraakt). In 2025 moeten we controleren of de huidige doelgroep nog steeds voldoende middelen heeft om een onregelmatig leven te leiden op een aanvaardbaar niveau. Misschien moeten we op zoek gaan naar papierlozen die aan het eind van hun Latijn zijn en die gemotiveerder zijn om contact op te nemen met partners om gevallen op te lossen waarin contact met ICAM of het terugkeerbureau noodzakelijk is".

"De huidige oplossingen betreffen voornamelijk 'administratieve' zaken, waarbij de lokale overheid (bevolkingsdienst) en de OE belangrijke partners zijn om de impasse te doorbreken. Momenteel heeft het FMT-project sleutelcontacten met de nodige departementen en werkt het verder aan het deblokkeren van individuele gevallen".

"Concluderend kan worden gesteld dat het FMT-project een grote inspanning heeft geleverd om een functionele afdeling op te zetten, vruchtbare partnerschappen aan te gaan en strategische gegevens te verzamelen. We willen het Brusselse OCMW feliciteren met de gedurfde stap om dit innovatieve project te testen. Dit is de eerste keer dat een OCMW in Brussel zo proactief met zijn illegaal verblijvende begunstigden heeft samengewerkt om oplossingen op lange termijn te zoeken, in nauwe samenwerking met nationale diensten zoals Fedasil en de DVZ. Voor dit project was moed nodig, zowel bij het opstarten van het proces als bij het aangaan van de complexe uitdagingen. We prijzen ook het harde werk van de FMT-coördinator, die onvermoeibare vastberadenheid heeft getoond bij het implementeren van dit ambitieuze project. Dankzij haar inzet en die van het FMT-team heeft het project een constructieve dialoog op gang gebracht en nieuwe benaderingen verkend om tegemoet te komen aan de behoeften van migranten zonder papieren. We willen de expertise van onze partners mobiliseren om deze begunstigden te blijven ondersteunen en duurzame oplossingen te bouwen. Voor 2025 stellen we voor om toe te werken naar een evoluerend actieplan dat zal dienen als een dagelijks werkinstrument, maar op een meer 'gerichte' manier, en dat ook zal dienen als een evaluatie-instrument".

V. Sociale expertise

1. Dienst Schuldbemiddeling

De Dienst Schuldbemiddeling is gestaag gegroeid sinds de oprichting in 1998 en vertegenwoordigt vandaag de dag een multidisciplinaire structuur die mensen helpt die kampen met problemen door een te hoge schuldenlast. De schuldbemiddelingsdienst maakt deel uit van de Dienst Sociale Actie van het OCMW van de Stad Brussel. Het biedt een scala aan diensten om mensen te helpen om te gaan met schulden en een overmatige schuldenlast. De bemiddelingsdienst ondersteunt en helpt mensen met financiële problemen die er niet in slagen om zelf een oplossing te vinden voor hun financiële problemen, vaak in combinatie met of na een hele reeks andere problemen.

Een van de grote kwaliteiten van de Brusselse OCMW-dienst voor schuldbemiddeling is de flexibiliteit en het vermogen om zich aan te passen aan veranderingen, of die nu cyclisch of structureel zijn, en altijd verband houden met de behandeling of preventie van schulden. De afgelopen 5 jaar heeft de dienst zich voortdurend vernieuwd en aangepast om tegemoet te komen aan de behoeften van de inwoners van de stad Brussel in het licht van opeenvolgende crisissen. De dienst integreerde de COVID-cel in 2020 alsook de cel voor zelfstandigen in moeilijkheden en de BIM-cel in 2021.

Eind mei 2024 verwelkomde de Dienst Schuldbemiddeling de Cel Huurschulden, die tot dan toe binnen de Dienst Huisvesting bestond. Deze uitbreiding is niet altijd zonder gevolgen, zowel voor collega's als voor de organisatie van de dienst. Deze verandering heeft invloed op het werk van al het personeel, te beginnen bij de onthaalmedewerkers, die moeten kunnen vaststellen of de burger (die naar hen toe komt of belt of een e-mail stuurt) op de juiste plaats is, een team dat zichzelf moet trainen en organiseren, tot aan de verantwoordelijken die toezicht houden op al deze zaken.

De publieke opinie beperkt zich tot een curatieve perceptie van de ondersteuning die een schuldbemiddelingsdienst biedt. Onze acties zijn echter gebaseerd op een curatieve en preventieve aanpak. De dienst biedt al een aantal jaren een reeks collectieve activiteiten aan die gericht zijn op het voorkomen van (over)schulden. Preventie is ook een belangrijk onderdeel van de individuele ondersteuning en dankzij deze acties kunnen begunstigden hun budget beter beheren, weerstand bieden aan valstrikken die hen tot consumptie aanzetten, water en energie besparen en leren anticiperen op onvoorziene kosten. Opnieuw met het oog op preventie stelt de steun hen in staat om bepaalde rechten en inkomsten te verwerven en om hun mutualiteit of brandverzekeringsbijdragen geregeld te krijgen.

De schuldbemiddelingsdienst staat voor een aantal uitdagingen in 2025, waarvan de meest uitdagende zal zijn om zijn taken te blijven uitvoeren met minder middelen, in een sociaal klimaat waarin steeds meer mensen een beroep doen op het OCMW voor hulp. Als gevolg van de opeenvolgende crises werden tijdelijk extra middelen ter beschikking gesteld van de OCMW's, maar deze worden niet langer verlengd. De schuldbemiddelingsdienst zal moeten innoveren als hij al zijn opdrachten wil blijven vervullen en de nodige hulp wil blijven bieden aan mensen met financiële problemen. We zullen verder nadenken over de sociale acties die binnen een OCMW als lokale openbare dienst moeten worden ontplooid.

De 10 kerntaken van de dienst:



In 2025 zal de dienst deze acties verder blijven ontwikkelen. De problemen van schuldenoverlast en onbetaalde energie- en waterfacturen in Brussel blijven het dagelijks gezinsbudget belasten. De gezinnen die op onze diensten een beroep doen, worden steeds gevarieerder van aard. Naast de personen die door ons OCMW worden geholpen, doen steeds meer gezinnen met een bescheiden inkomen (laag loon, werkloosheidsuitkering, ziekenkas,...) een beroep op het OCMW voor steun op vlak van schuldbemiddeling, de betaling van schulden en van energie- en waterfacturen (en andere).

De Cel voor Zelfstandigen blijft zich ontwikkelen en heeft de samenwerking met het BECI nieuw leven ingeblazen. Zo is er ook een samenwerking ontstaan met een boekhouder die bepaalde dossiers verder laat onderzoeken om te bepalen of een vennootschap al dan niet kan voortbestaan (faillissement of niet)..

	Aantal aangemaakte dossiers	Actieve dossiers			Afgesloten dossiers	
Schuldbemiddeling	1151	**Minnelijke schikking**	**rekening in medebeheer**	**CSR**	**Met motivering**	**Zonder gevolg**
		2030	133	3	555	725
Cel Energie	1630	3082			1434	594
Cel Zelfstandigen	185	337			81	86
Cel Huurschuld	683	549			248	134
Totaal	**3596**	**6134**			**3857**	

Samenvatting van de preventieve acties 2024

Type preventie – collectieve activiteiten	Aantal sessies	Aantal deelnemers
Sessies rond preventie bedoeld voor het OCMW-publiek (art 60, H.I.T-project, Mam solo's) en extern (Buurthuizen)	66	658
Externe bewustmaking (sociale coördinatoren, buurtfestivals ....)	4	-
Infosessies voor de SA en andere diensten van het OCMW	3	45
Groepsvoorlichting en intakesessies schuldbemiddeling	43	516
Totaal	**116**	**1219**

De informatie in dit hoofdstuk heeft betrekking op de schuldsituatie in een steekproef van 1.479 schuldbemiddelingszaken waarvoor we over alle statistische gegevens beschikken.

Schuldcategorie	Aard van de schulden	Absoluut aantal	% per categorie	% subtotaal
Consumentenkrediet	Remote verkoop	46	4%	**10,5%**
	leningen / verkoop op afbetaling	450	35%	
	kredietopening	791	61%	
	Subtotaal	1287	100%	
Gezondheidszorg	Gezondheidszorg	921	42%	**17,8%**
	ziekenhuizen	925	42%	
	labo-analyse	196	9%	
	ambulance	148	7%	
	Subtotaal	2190	100%	
Overheidsschuld	BTW	29	2%	**14%**
	strafrechtelijke boetes	666		
			23%	
	Onroerende voorheffing	54	3%	
		382	22%	
	motorrijtuigenbelasting		11%	
	Subtotaal	1722	100%	
Huisvestingsschuld	huur (huidige accommodatie)	373	60%	**5.1%**
	Huurwaarborg	47	8%	
	Bestaande huurschuld	144	23%	
	Andere kosten m.b.t. huisvesting	60	9%	
	Subtotaal	624	100%	
Energie / Water schuld	gas en/of elektriciteit	1.428	74%	**15.6%**
	Afrekening kosten	93	5%	
	Water	397	21%	
	Subtotaal	1.918	100%	
Schuld Mobiliteit en communicatie	Telefoon / GSM / internet / TV	901	69%	**10.6%**
	Openbaar vervoer	400	31%	
	Subtotaal	1.301	100%	
Achterstallige alimentatie		125	100%	**1.02%**
	Subtotaal	125	100%	
Andere lening		47	100%	**0.4%**
	Subtotaal	47	100%	
Hypothecair krediet		31	100%	**0.25%**
	Subtotaal	31	100%	
Schulden crèche / school	Schulden crèche / school	105	100%	**0.85%**
	Subtotaal	105	100%	
Autre	ander	826	28%	**24%**
	Administratieve boetes	990	33%	
	terug te betalen sociale bijstand	228	8%	
	verzekeringen	237	8%	
	Sociale bijdrage zelfstandigen	167	6%	
	Vakbondsbijdragen	22	1%	
	Bijdrage mutualiteit	201	7%	
	Openstaand bedrag lopende rekening	121	4%	
	Schulden ten aanzien van de debiteur van inkomsten	165	5%	
	Subtotaal	2957	100%	
Algemeen totaal		**12.307**		**100%**

De Cel voor Zelfstandigen telde in totaal 346 actieve dossiers in de loop van 2024 waarvan 167 dossiers werd afgesloten voor het eind van 2024. Op 31 december 2024

waren er dus 179 actieve dossiers. In 2024 kreeg de Cel Zelfstandigen 185 nieuwe aanvragen. Op 31 december 2024 waren er 179 actieve dossiers bij de Cel voor Zelfstandigen, waarvan 100 dossiers van nog actieve zelfstandige werknemers.

Enkele cijfers uit 2024 voor de Cel voor Zelfstandigen		
Status van de dossiers	Activa op 31/12	179
	Nieuwe aanvragen	185
	Afgesloten	167
Pariteit op een steekproef van 339 dossiers	Vrouwen	74
	Mannen	265
Gezinssituatie op een steekproef van 339 dossiers	Alleenstaand	129
	Gezin ten laste	55
	Samenwonend	118
	Eenoudergezin	37
De meest vertegenwoordigde activiteitensector op een steekproef van 339 dossiers	Algemene voeding en bakkerij	19
	Bouw	44
	Handel, verkoop, ambulante verkoop	36
	Kapper, schoonheidsverzorging en mentaal welzijn	23
	Informatica	8
	Horeca	41
	Taxi en personenvervoer	31
	Levering en logistiek	26
	Artistiek/ onderwijs/Toerisme	9
	Onderhoud: schoonmaak, tuinieren	6
	Niet geïdentificeerd	59
	Advocaat, architect, consultancy	7
	Andere sectoren	30

Perspectieven voor 2025

Begin 2024 was het schuldbemiddelingsteam net aan het bijkomen van verschillende aanpassingen in verband met de energiecrisis, maar had het nog steeds redenen om optimistisch te blijven: de verlenging van bijkomende subsidies van het gas-elektriciteitsfonds en de mogelijkheid om steun te verlenen in het kader van een REDI-subsidie. Dankzij deze middelen hebben maatschappelijk werkers oplossingen kunnen vinden om het budget van veel huishoudens met financiële problemen te verlichten. De invoering van een analyse aan de hand van het REDI-rooster heeft ook een nieuwe manier opgeleverd om naar sociale situaties te kijken, omdat het ons in staat stelt om verder te gaan dan alleen het criterium 'inkomen'. Het houdt rekening met de huur, die in veel huishoudens de grootste post is, en geeft uiteindelijk een bijna uniforme analyse en interpretatie van de sociale moeilijkheden van een huishouden. Ondanks het einde van de REDI-subsidie zullen ons centrum en de DSB (Dienst Schuldbemiddeling) de tool blijven gebruiken om te bepalen of huishoudens al dan niet moeite hebben om hun schulden af te lossen.

Tegen het einde van het jaar had het optimisme al plaatsgemaakt voor bezorgdheid, toen bekend werd dat het OCMW tegen 2025 niet meer over deze extra middelen zou beschikken. Ondanks deze verminderde middelen blijft ons ondersteuningswerk

zinvol, zodat we gezinnen in moeilijkheden altijd kunnen bijstaan, hen kunnen helpen om hun rechten te doen gelden en onze expertise kunnen gebruiken om oplossingen te vinden.

De integratie van de Cel Huurschulden in de Dienst Schuldbemiddeling is de belangrijkste gebeurtenis voor de dienst in 2024. Aangezien dit een van de moeilijkste sociale kwesties is om mee om te gaan, gezien de beperkte beschikbare oplossingen en de Brusselse context, vergt het leren omgaan met dit nieuwe onderwerp veel tijd en energie. Het beheer ervan staat nog niet helemaal op punt en de dienst Schuldbemiddeling blijft eraan werken.

In 2024 kreeg schuldbemiddeling een wettelijke vorm door de wet van 03/05/2024 (gepubliceerd in het BS van 31-05-2024) die een titel 3 invoegt in boek XIX van het wetboek economisch recht met name "De minnelijke schuldbemiddeling". De wettelijke bepalingen daarin bekrachtigen in feite een praktijk die al wijdverbreid was binnen ons Centrum. Een fundamentele verandering in de werkwijze bij de DSB is daarom niet nodig om aan de verwachte wettelijke eisen te voldoen, maar enkele aanpassingen zijn wel noodzakelijk.

De DSB staat voor een aantal uitdagingen, zowel wat betreft de aanpassing aan de verschillende nieuwe ontwikkelingen die de dagelijkse praktijk beïnvloeden, als wat betreft het beheer van een steeds groter wordende team en gediversifieerde taken in verband met de schuldenlast van de Brusselse gezinnen:

- Procedures in overeenstemming brengen met het nieuwe wettelijke kader voor schuldbemiddeling.
- Het verhogen van het aantal sociale en juridische evaluatiesessies met het oog op het harmoniseren van praktijken binnen de DSB, met name binnen de Cel huurschulden, het delen van ervaringen en goede praktijken, het verbeteren en aanmoedigen van het gebruik van de ondersteuning bij budgetbeheer en het verstrekken van juridische instrumenten aan maatschappelijk werkers.
- Evalueren en zo nodig verbeteren van de samenwerking met de vrederechters.
- Versterken van de steun aan zelfstandigen, met name door de antennes op te leiden om de vraag op te sporen en aan te pakken.

2. Dienst Huisvesting

In de loop van 2023 werd een eerste reorganisatie van de Dienst Huisvesting van het OCMW van de Stad Brussel doorgevoerd. Het doel was om de dienst op te bouwen rond de 4 statutaire missies door ze te structureren in 4 afzonderlijke pools:

- Preventie van uithuiszetting in het kader van de Ordonnantie.
- Herhuisvesting in het kader van de erkenning als begeleidingsdienst.
- De kwaliteit van de huisvesting in het kader van de sociale begeleiding voor een menswaardig leven.
- De rechten van de begunstigden in het kader van het residuaire karakter van de opdracht van het OCMW.

De nieuwe organisatie omvat ook de invoering van de Centralisatie, Analyse and Oriëntatie (CAO) van de aanvragen, bedoeld om gebruikers beter te begeleiden en

hun behoeften grondiger te analyseren. In 2024 werd verder gewerkt aan de reorganisatie en herstructurering van de dienst.

Na een evaluatie van de te bereiken doelstellingen en besprekingen met de inspectiediensten van Vivalis, werd het duidelijk dat de compartimentering van deze opdrachten niet toeliet om de mensen die contact opnamen met onze dienst optimaal te controleren. Als gevolg hiervan zijn bepaalde structurele en functionele aspecten van de dienst heroverwogen en opnieuw vormgegeven, met als doel om de verschillende pools geleidelijk te ontzuilen. Deze ontzuiling heeft het ook mogelijk gemaakt om de missie te verduidelijken en ook om het belangrijkste publiek (gebruikers/begunstigden) voor wie de dienst bedoeld is, te specificeren, en om de dienst om te dopen tot "Huisvestingsbegeleidingsdienst".

De naamsverandering van de Dienst Huisvesting in Huisvestingsbegeleidingsdienst maakte deel uit van dezelfde inspanning om de ondersteuning en bijstand die de dienst aanbiedt en de middelen die beschikbaar zijn om ze te implementeren, te verduidelijken en te vereenvoudigen. De kern van de missie van de dienst Huisvesting was immers thuisbegeleiding. Het leek daarom voor de hand te liggen om de taken van de Dienst Huisvesting samen te voegen met die van de Dienst Thuisbegeleiding om zo één Huisvestingsbegeleidingsdienst te creëren.

De belangrijkste missie van de Huisvestingsbegeleidingsdienst is ervoor te zorgen dat alle Brusselaars die nood hebben aan huisvesting, in een degelijke woning kunnen wonen tegen een redelijke huur.

Dit gebeurt in verschillende vormen van ondersteuning en hulp voor begunstigden, zoals:

- In de huidige woning huis blijven gezien de staat van de huurmarkt,
- De begeleiding in de zoektocht naar een woning aangepast aan de behoefte,
- Intensieve of langdurige hulp om een terugkeer naar of vertrek uit een instelling te voorkomen, om thuis te blijven wonen en weer onafhankelijk te worden, of om moeilijke tijden door te komen,
- Alle mogelijkheden onderzoeken voor tijdelijke herhuisvesting voor mensen/gezinnen die hun huis hebben verloren als gevolg van uitzetting, brand of een ramp,
- Uitreiken naar daklozen om hen te helpen toegang te krijgen tot hun sociale rechten.

Deze nieuwe organisatorische en structurele hervorming werd doorgevoerd in overleg met het hele team van de dienst. Zoals hierboven vermeld, gebeurde dit in fasen en het spreekt voor zich dat het eind 2024 nog niet volledig was voltooid. In 2025 moeten deze nieuwe organisatie en structuur worden gestabiliseerd en versterkt. Het zal het ook mogelijk maken om bepaalde protocollen die essentieel zijn voor de goede werking van de Huisvestingsbegeleidingsdienst te verfijnen en te verduidelijken.

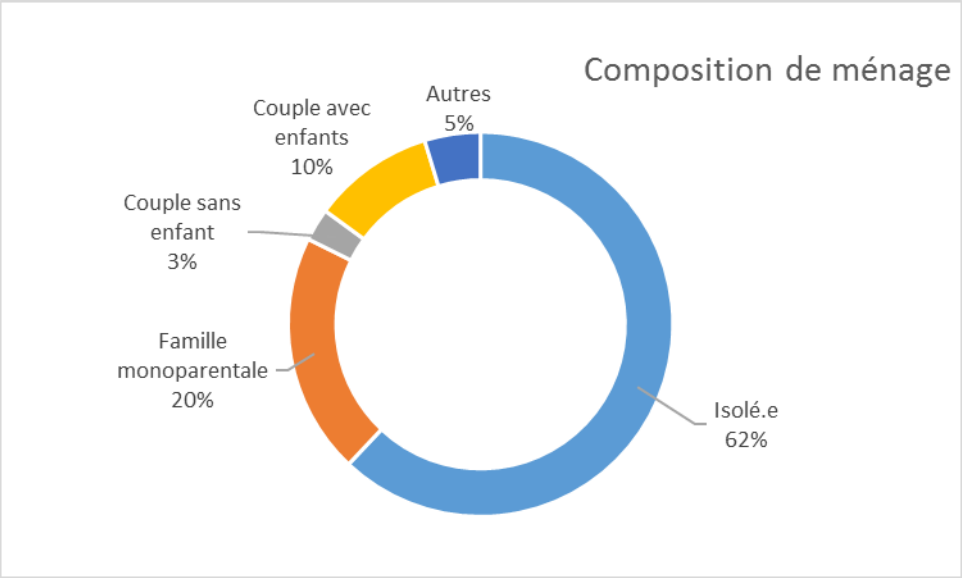
Wat betreft het aantal ondersteunde huishoudens:

- **1.424** dossiers werden gevolgd door maatschappelijk werkers en woningzoekers. **813** (57 %) meldingen hadden betrekking op personen die geholpen werden door ons Centrum tegenover **611** (43 %) andere gevallen.

- De Roma-cel heeft **510** mensen ontmoet, verwelkomd en ondersteund (zie verder in dit verslag).
- De dienst ving ook **119** mensen op voor huurwaarborgen en **1.282** mensen voor brandverzekeringen (zie verderop in dit verslag).

Wat betreft de samenstelling van de ondersteunde huishoudens:

- De meeste huishoudens, **62%** , bestaan uit één persoon
- Eenoudergezinnen maken **20%** van de huishoudens uit, d.w.z. 102 huishoudens met één kind, 89 huishoudens met twee kinderen, 48 huishoudens met drie kinderen en 50 huishoudens met vier tot zeven kinderen.
- Tweeoudergezinnen maken **10%** van de huishoudens uit, d.w.z. 31 huishoudens met één kind, 40 huishoudens met twee kinderen, 34 huishoudens met drie kinderen en 41 huishoudens met vier tot negen kinderen.
- Slechts **3%** van de huishoudens bestaat uit een kinderloos koppel
- **5%** zijn atypische huishoudens, zoals samenwonende volwassen broers en zussen, volwassenen die samenwonen met een ouder, grootouder, oom of tante, enzovoort.

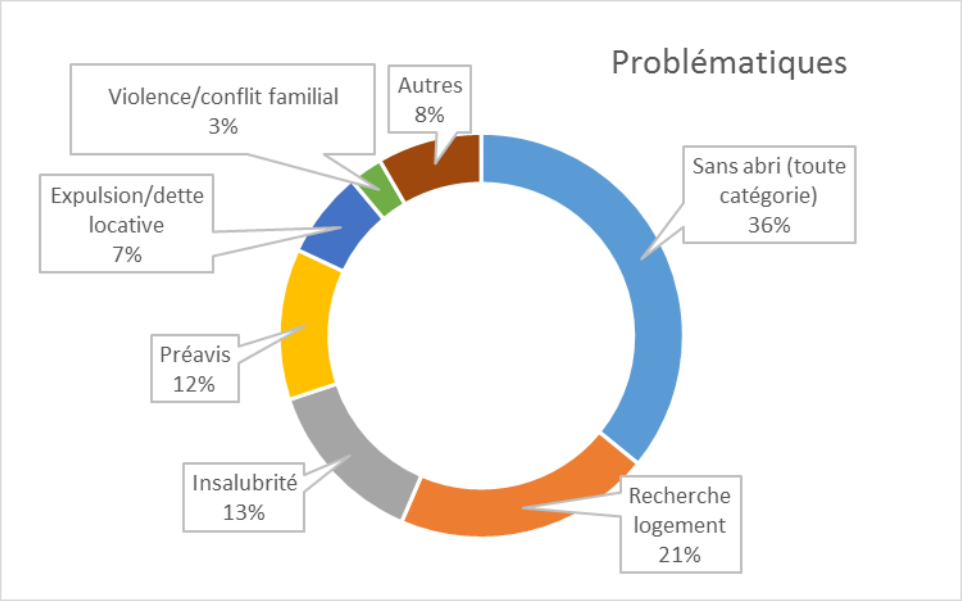


De herkomst van het inkomen van de huishoudens die steun ontvangen laat de diversiteit van de doelgroepen zien:

- Nauwelijks **54% van de huishoudens die we ondersteunen** ontvangt het leefloon of equivalent daarvan van ons Centrum.
- **13%** van de huishoudens ontvangt een loon uit arbeid.
- **14%** heeft een werkloosheidsuitkering.
- **8%** van de huishoudens ontvangt een vergoeding van hun ziekenfonds na arbeidsongeschiktheid.
- **4%** van de huishoudens ontvangt een pensioen of Grapa.
- **2%** van de huishoudens ontvangt een vervangingsuitkering als gevolg van een handicap

Wat betreft de problemen van mensen die hulp zoeken bij onze dienst:

- Een groot deel van ons publiek is **dakloos.** In 2024 was dit **36%** van de ontvangen aanvragen, of 515 huishoudens. Van hen verblijft de helft (257) op tijdelijke en onzekere basis bij derden. Dit gedwongen samenwonen is vaak een bron van ongemak, overbevolking en familie- of vriendschapsspanningen. De andere helft heeft geen onderdak en slaapt op straat, in noodopvangcentra, opvangtehuizen, in de auto of afwisselend in een van voornoemde oplossingen.
- Een op de vijf verzoeken **(21%)** betreft **hulp bij het vinden van huisvesting**. De redenen voor deze zoektocht zijn overbevolking, een te dure huur, ongeschikte accommodatie om gezondheidsredenen, de wens om een gedeelde woonsituatie te verlaten, enz.
- **13%** van de verzoeken heeft betrekking op een **probleem van onbewoonbaarheid**. Deze problemen variëren van ernstige ongezonde omstandigheden die door de DGHI zijn gecertificeerd en resulteren in een verhuurverbod, tot kleinere problemen die kunnen worden opgelost door contact op te nemen met de eigenaar of ondersteuning te bieden om ervoor te zorgen dat de woning naar behoren wordt bewoond. Onbewoonbaarheid gaat vaak hand in hand met (ernstige) gezondheidsproblemen. Het kan ook leiden tot conflicten met de huisbaas, met als hoogtepunt het einde van de huurovereenkomst en uitzetting. De meeste huishoudens die te lijden hebben onder slechte huisvesting willen daarom vertrekken en elders betere huisvesting vinden.
- **12%** van de huishoudens neemt contact op met onze dienst na een **opzegtermijn** wegens werkzaamheden, persoonlijke bewoning door de eigenaar of een familielid, verkoop van de woning of gewoon het einde van het huurcontract. De moeilijkheid om een nieuwe woning te vinden in de huidige huurmarkt leidt ertoe dat veel huishoudens zich tot onze dienst wenden voor hulp bij het vinden van een nieuwe woning. De huishoudens die aan het einde van hun opzegtermijn geen woning kunnen vinden, komen meestal in een uitzettingsprocedure terecht.
- **7%** van de verzoeken heeft betrekking op **huurschulden en uitzettingen**. Sinds juli 2024 is deze verantwoordelijkheid overgedragen aan de Schuldbemiddelingsdienst van ons Centrum. Pas als er geen oplossing gevonden kan worden om mensen in hun woning te houden, worden de dossiers overgedragen aan onze dienst om mensen te helpen bij het vinden van alternatieve huisvesting.
- **3%** van de mensen komt bij ons terecht vanwege **familiegeweld of conflicten** waardoor ze een nieuwe woning moeten zoeken, weg van hun huidige woonplaats. In het geval van jongeren wordt samen met de maatschappelijk werkers van de antenne een procedure in gang gezet om hen zelfredzaam te maken.
- Andere vastgestelde problemen zijn verzoeken om hulp bij het inschrijven voor een sociale woning of een sociale huurwoning, verzoeken om bemiddeling bij geschillen met verhuurders, verzoek om informatie over de bestaande financiële bijstand (huurtoeslag, herhuisvestingsvergoeding, huurgarantie, enz.), algemene informatieverzoeken, rampsituaties in verband met branden, enz.



De transitwoningen zijn altijd een belangrijke pijler geweest voor het OCMW van de stad. Helaas bleef in 2024 het park van transitwoningen beperkt tot **39** woningen door een groot aantal huurrenovaties. Dit verklaart de afname van de beschikbare transitaccommodaties van **70** eenheden naar **39** eenheden voor bewoning in 2024:

- **21** studio's: Samaritaanstraat 20 - Lokvogelstraat 1 tot augustus 2024 (voor renovatie)
- **2** eenkamerwoningen: Gravin van Vlaanderenstraat
- **13** tweekamerwoningen: Timmerliedenstraat 1, Gravin van Vlaanderenstraat 1, Gootstraat 1, Lokvogelstraat 4, Maria-Christinastraat 4 en de Koninginnelaan 2
- **3** driekamerwoningen: Hoogstraat 1 en Koninginnelaan 2.

Een andere belangrijke strategie van het OCMW van de stad, naast transitaccommodatie, is het inzetten van eigen middelen voor inschakelingswoningen. Deze woningen worden beschikbaar gesteld voor mensen die financiële steun hebben ontvangen van ons Centrum en die een inschakelingsproject hebben (werk, opleiding, studie). In 2024 zullen het er **24** zijn. In 2024 volgden we **27** huishoudens op die in een van onze inschakelingswoningen woonden, waaronder 9 nieuwkomers. Het beleid van het OCMW beoogt 42 dergelijke woningen. Er is dus nog veel ruimte voor actie op het gebied van het patrimonium. De voorwaarden voor het toekennen van een inschakelingswoning zijn:

- Financiële steun ontvangen van ons Centrum;
- Beschikken over een uitgebreid integratieproject. Dit kan een beroepsopleiding zijn die leidt tot kwalificaties, terugkeer naar het onderwijs, actief zoeken naar werk, alfabetiseringscursussen, enz.

De woningen worden verhuurd tegen een gereduceerd tarief (tenzij het deel uitmaakt van het sociale huurstelsel) zolang mensen financiële bijstand ontvangen. Het verlaagde tarief wordt toegekend in de vorm van een maandelijkse bijdrage van het DSA tot 15% van de gewone huur. Het doel hiervan is om de personen de kans te geven om meer energie te stoppen in hun inschakelingsproject zonder de constante druk te voelen van hun huisvestingsprobleem. Zodra het integratieproject met succes

is afgerond, kunnen mensen in de accommodatie blijven zonder te profiteren van de 15% huursubsidie die wordt verstrekt door het DSA of verhuizen naar een accommodatie die aansluit bij hun noden. Dit is het einde van het integratieproject en huisvesting wordt niet langer als zodanig beschouwd.

De inschakelingswoningen worden gezamenlijk beheerd door het Departement Eigendommen en de Dienst Huisvesting van het Brusselse OCMW. Het Departement Eigendommen treedt op als verhuurder: het afsluiten van de huurovereenkomst, het aandeel van de verhuurder in het onderhoud, het bewaken van de huurbetalingen, het bewaken van het vastgoedbeheer en, indien nodig, het herstellen van het vastgoed in de oorspronkelijke staat. De Huisvestingsbegeleidingsdienst selecteert aanvragers en helpt huurders met specifieke huisvestingskwesties tijdens de huurperiode: huurwaarborg, vriendelijkheid in het gebouw, respect voor andere huurders, naleving van de verplichtingen van de huurder, onderhoud van de woning, brandverzekering, jaarlijkse inspectie. Er moet worden opgemerkt dat het integratieproject wordt opgevolgd in nauwe samenwerking met de maatschappelijk werker van de sector in kwestie.

Er zijn twee processen om woningen te vinden die geen OCMW-eigendom zijn:

- De **overeenkomsten met de Openbare Vastgoedmaatschappijen (OVM)**, waardoor 19 huishoudens in 2024 een sociale huurwoning konden betrekken. Deze overeenkomsten zullen verder worden ontwikkeld, met name in het licht van het nieuwe artikel 36bis van het decreet betreffende de toewijzing van sociale woningen, dat thuisbegeleidingsdiensten toestaat overeenkomsten te sluiten met de OVM om daklozen te huisvesten.
- **De glijdende huurovereenkomst**, die het OCMW toelaat huurder te worden van een privéwoning en deze onder te verhuren aan een begunstigde, waarbij het OCMW de verantwoordelijkheid van de huurder overneemt ten opzichte van de verhuurder tot de begunstigde volledig bekwaam is en de huurovereenkomst rechtstreeks op zijn of haar naam kan worden "overgeschreven".

De ROMA-Cel van het OCMW van de Stad Brussel werd begin 2018 opgericht in het kader van een projectoproep gefinancierd door **het** Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In 2023 konden dankzij een door ons centrum toegekend budget nieuwe ouder-kind sociaal-educatieve initiatieven worden opgestart om de sociale integratie van kinderen en ouders uit de Roma-gemeenschap te bevorderen.

In 2024 werd een nieuwe subsidie verkregen, waardoor de organisatie van talrijke activiteiten voor Romakinderen en hun ouders mogelijk werd. Het jaar werd echter ook gekenmerkt door het complexe beheer van verschillende kraakpanden, wat de moeilijkheden illustreert waarmee deze groep te kampen heeft.

In 2024 heeft de ROMA-Cel nieuwe acties gevoerd en haar initiatieven versterkt:

- Kleine maar gerichte prospectie: Prioriteit geven aan doorgangsgebieden om contact te leggen met de onzichtbare Roma-burgers.
- Interculturele vorming: Opleiding aanbieden aan maatschappelijk werkers om de opvang en zorg voor Roma-burgers te verbeteren, rekening houdend met hun specifieke culturele kenmerken.

- Communautaire evenementen: Deelnemen aan open evenementen om de uitwisseling tussen de Roma-gemeenschap en de lokale bevolking te versterken.
- Psychosociale follow-up: Het opzetten van psychologische ondersteuning voor mensen in kwetsbare situaties, met mogelijkheden om te praten en te luisteren.
- Voortdurende beoordeling: Een controle- en evaluatiesysteem opzetten om de interventies aan te passen aan de geïdentificeerde behoeften.
- Inspelen op crisissen: Het ontwikkelen van een multidisciplinair protocol om snel te kunnen reageren op crisis- of noodsituaties binnen de Roma-gemeenschap (kraakpanden).

In 2024 ontmoette de Roma-Cel **510** mensen, van wie **er 150** al bekend waren en **360** onbekend. Dit waren 320 volwassenen en 190 kinderen. De meeste nieuwe mensen werden aangetroffen tijdens uitzettingen en aan de cel werd gevraagd om stappen te ondernemen en ondersteuning te bieden.
Van de mensen die we hebben ontmoet, werden **51** huishoudens dagelijks ondersteund en gecontroleerd, in totaal **165** mensen (82 kinderen en 83 volwassenen).

Perspectieven voor 2025

Een van de prioriteiten voor 2024 was het versterken van de huisvestingsbegeleiding, zowel intensief als ondersteunend.

Om dit doel te bereiken, heeft de dienst Huisvesting zijn reorganisatieproces voortgezet, met als doel het neerhalen van barrières alsook een naamsverandering.

Aldus kreeg de huisvestingsbegeleidingsdienst stap voor stap vorm, want net als Rome kon het niet in één dag worden gedaan.

Reorganisatie- en herstructureringsprocessen, veranderingen en aanpassingen vergen tijd, geduld, energie, reflectie en vraagstelling.

Huisvesting is een veelzijdige problematiek die expertise, ervaring en voortdurende training vereist.

Bovendien zijn de situaties waarmee de dienst dagelijks wordt geconfronteerd multifactorieel en vereisen ze niet alleen een voortdurende ondersteuning en begeleiding, maar ook een intensieve begeleiding op langere termijn. Ze vereisen ook de betrokkenheid van andere diensten, zowel eerstelijns, transversaal als extern.

Het is niet eenvoudig om de organisatie van een grote dienst als deze te herzien en tegelijkertijd de dagelijkse werkzaamheden voort te zetten.

We vinden het belangrijk om te benadrukken dat het hele team tijdens deze hervorming zijn dagelijkse werk heeft voortgezet, of het nu op het terrein was, tijdens permanentie/bij nieuwe vragen en follow-upvergaderingen, het verwelkomen en begeleiden van gebruikers, het schrijven van rapporten, het afleggen van huisbezoeken, het uitvoeren van verschillende administratieve taken, enzovoort, en dat alles terwijl het zich aanpaste aan en zich hield aan de veranderingen, nieuwe procedures en richtlijnen.

Tot slot rekenen we erop dat deze structurele en organisatorische hervorming in 2025 zal zijn afgerond en dat de missie van deze nieuwe huisvestingsbegeleidingsdienst van het OCMW van de Stad Brussel zal kunnen worden versterkt en gestabiliseerd.

De dienst zal de zorg voor daklozen opvoeren en, afhankelijk van de begrotingsmiddelen, steun ontwikkelen voor de Roma-bevolking.

Het OCMW van de Stad Brussel volgt een proactieve strategie voor de meest achtergestelde bevolkingsgroepen: het garandeert een waardige, stabiele en progressieve ondersteuning op de weg naar onafhankelijkheid. In 2025 zullen we ondersteuning van hoge kwaliteit blijven bieden door een doeltreffende huisvestingsbegeleiding te ontwikkelen en op te voeren, met name via een vorming voor het OCMW-personeel.

Om daklоosheid te bestrijden moet er een lokaal plan worden opgesteld dat gekoppeld is aan het regionale plan. Op het niveau van het OCMW betekent dit het Housing First-model ondersteunen door woningen van het OCMW-patrimonium ter beschikking te stellen, de thuisbegeleiding te versterken zoals hierboven vermeld, de dialoog met de vrederechters te blijven verbeteren in het kader van de strijd tegen uitzetting, niet-bezette OCMW-gebouwen te mobiliseren voor noodopvang zoals de Clinique Depage of de Masoinstraat, oplossingen te zoeken voor prioritaire opvang van vrouwen die het slachtoffer zijn van geweld, enz.

De sociale bemiddeling (gezondheid, scholen, hygiëne, enz.) in de zogenaamde Roma-gemeenschappen zal worden voortgezet door te zoeken naar financiële steun binnen de Europese instrumenten in de strijd tegen de stigmatisering van deze gemeenschappen.

3. De Cel Studenten

De Cel Studenten van het OCMW van Brussel bestaat sinds 2007 als dienst die gespecialiseerd is in de begeleiding en ondersteuning van studenten met een leefloon. In 2024 onderging de cel, zoals vermeld in de inleiding, een grote transformatie en vormde zij de kern van een nieuw geïntegreerd programma voor de leeftijdsgroep 18-25 jaar. De verhuizing naar de Timmerhoutkaai 10, samen met het centraal onthaal voor studenten van buiten Brussel en de psychologen, heeft het mogelijk gemaakt om de basis te leggen voor een dienst die geleidelijk ook de socioprofessionele integratie zal omvatten. Deze dienst zal geleidelijk alle volgende onderwerpen behandelen:

- De armoede bij jongeren: Aanvullende sociale steun (digitale hulpmiddelen, steun voor lesmateriaal, tijdelijke huisvesting, enz.)
- De strijd tegen schoolverlaten: Bijlessen, methodologische workshops, residentiële blokperiode, studieruimtes, enz.
- De socioprofessionele inschakeling De begeleiding bij het kiezen van een studierichting en het bepalen van een studieplan (of zelfs doorverwijzing naar een opleiding)
- Steun bij gezinsbreuk: Tijdelijke overgangsaccommodatie (HIT 18-25)

- Ondersteuning bij huisvestingsproblemen: Het opzetten van een hotline voor huisvesting in de antenne voor 18-25 om interne en externe voorzieningen te mobiliseren (bijv. AISE, opvanghuizen, enz.)
- De geestelijke gezondheid en psycho-culturele bemiddeling
- Ondersteuning en begeleiding voor jongeren van 11 tot 22 jaar bij al hun vragen

De specifieke missies van de Cel Studenten zijn:

- De begeleiding van de studenten in het uitwerken en realiseren van hun studieproject,
- De strijd tegen schoolverlaten en falen op school;
- De strijd tegen fenomenen van determinisme en sociale reproductie.

Voor het realiseren van zijn opdrachten, is de Cel Studenten belast met:

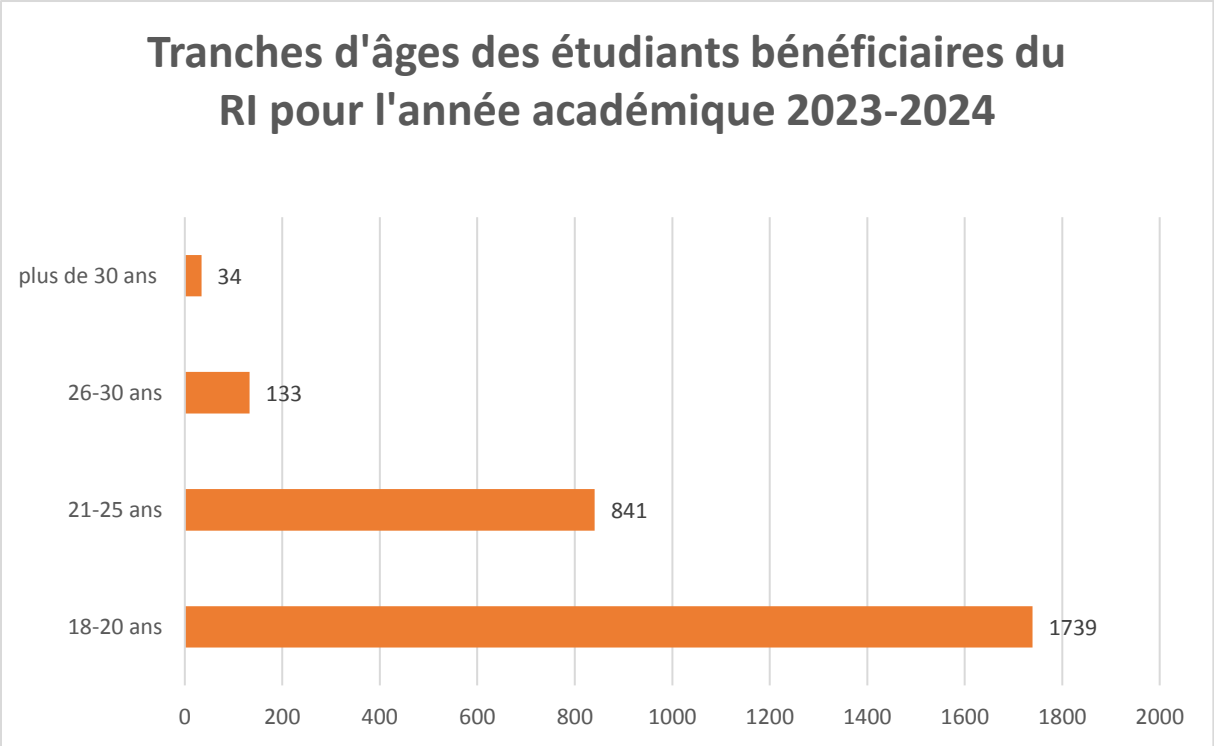
- Het bieden van financiële/materiële steun in het kader van de studies (wat betrekking heeft op de verschillende aspecten van het leven als student)
- Het aanbieden van hulpinstrumenten om de slaagkansen te bevorderen (studiezaal, residentiële blokperiode, workshops rond studiemethodes, workshops rond studiekeuze,) alsook de sociale emancipatie.
- Psychosociale ondersteuning.

De studiereferenten verzekeren de begeleiding van studenten aan de hand van een GPMI. Deze tool die eigenlijk een educatief hulpmiddel moet zijn (vastleggen en realiseren van doelstellingen, student wijzen op zijn verantwoordelijkheden, autonoom maken van de student,...), blijkt in de praktijk tegen zijn grenzen aan te botsen gezien het grote aantal opgevolgde studenten door onze dienst.

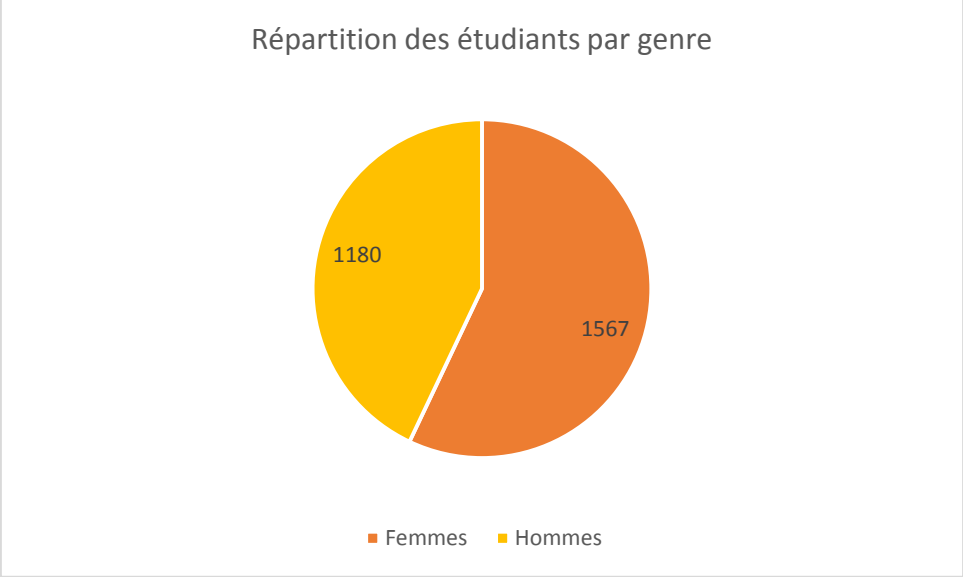
Het profiel van de studenten:

De studentenpopulatie in Brussel groeit al enkele jaren.

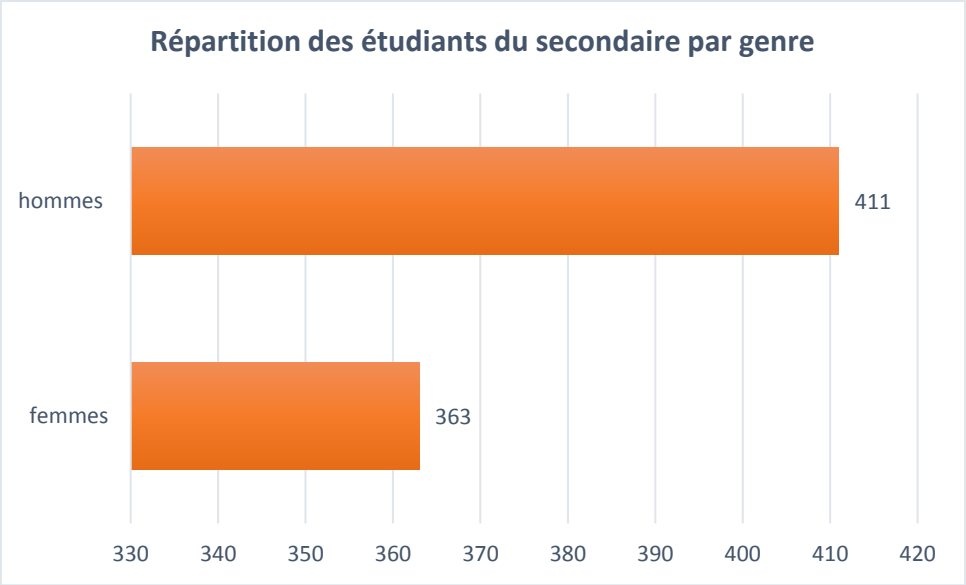
Talrijke studies blijven de toename van de armoede bij deze bevolkingsgroep beschrijven, in het bijzonder als gevolg van de aanzienlijke stijging van de lasten in verband met de huurprijzen in het Brussels Gewest, of jongeren nu bij hun familie wonen of alleen.



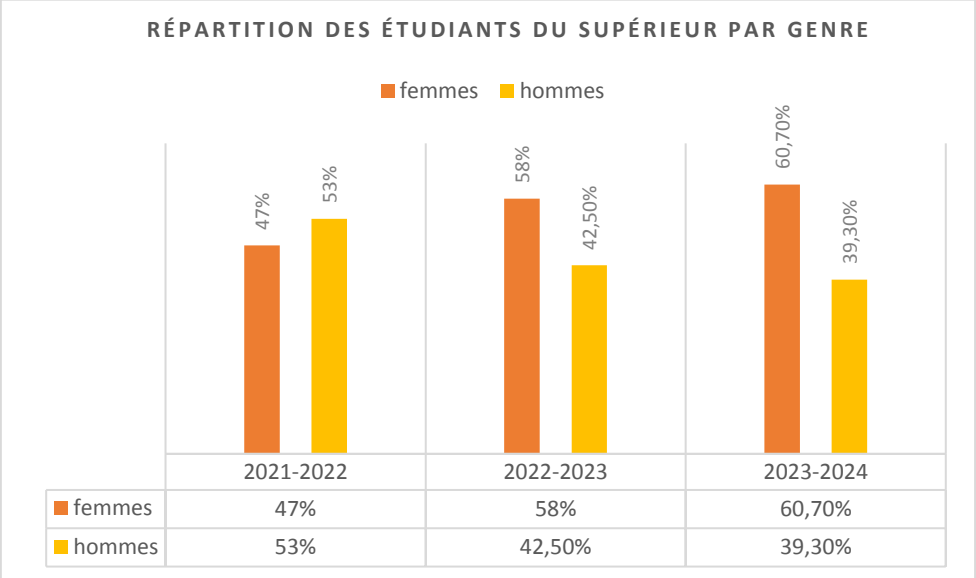
Als we de eerste twee leeftijdsgroepen samen nemen, zijn 18- tot 25-jarigen goed voor bijna 94% van alle studenten die ingeschreven staan bij de Cel Studenten. Het vorige academiejaar was dit 90%.



Vergeleken met vorig jaar is de uitsplitsing naar geslacht van studenten die een LL ontvangen bijna identiek. We hebben nog steeds een lichte oververtegenwoordiging van vrouwen. Deze gegevens hebben echter betrekking op het 'administratieve' geslacht dat in akten van de burgerlijke stand wordt geregistreerd. In de afgelopen jaren hebben we meer studenten ontmoet die een geslachtsverandering doormaakten. Deze persoonlijke situatie is vaak gecorreleerd met sociale kwetsbaarheid (uitsluiting uit de familiale omgeving) en/of psychologische kwetsbaarheid (depressie, enz.).

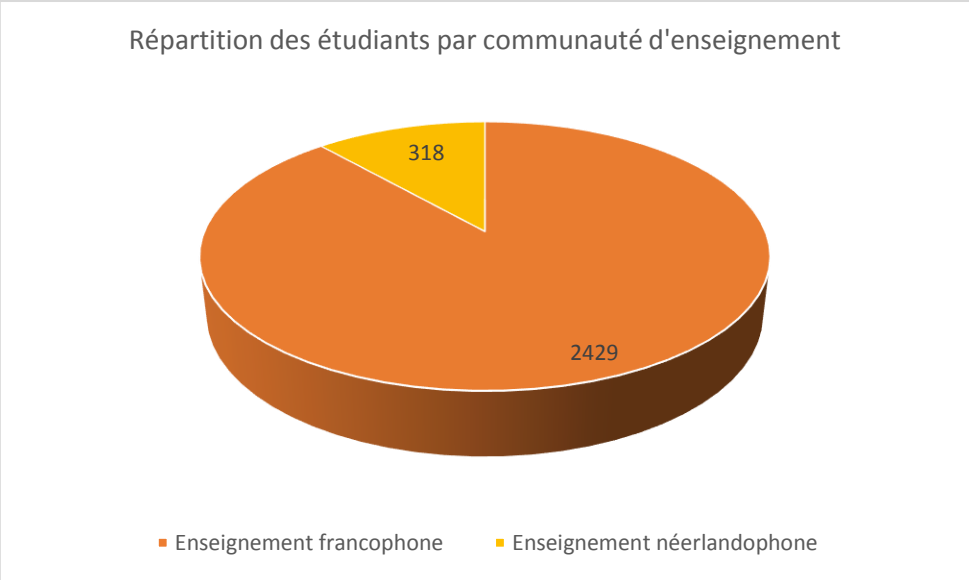


Hoewel er onder middelbare scholieren meer mannen zijn, is de trend omgekeerd voor het hoger onderwijs.

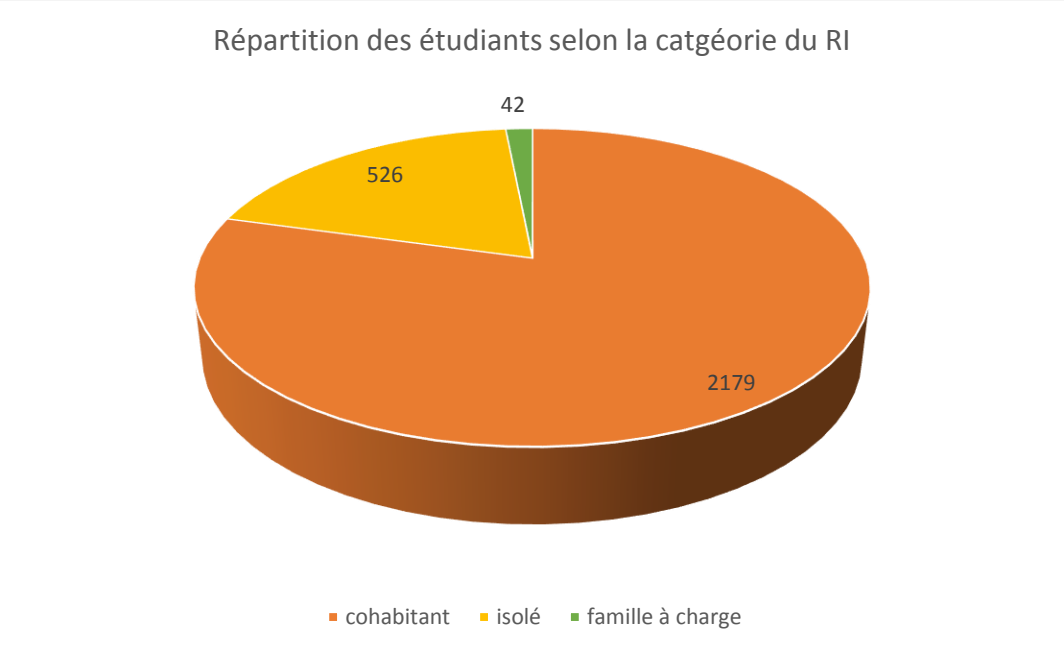


Wat studenten in het hoger onderwijs betreft, hebben we de afgelopen 3 academiejaren een groeiend aantal vrouwen gezien.

Deze cijfers zijn bemoedigend voor de emancipatie van vrouwelijke studenten uit kansarme milieus. Ze illustreren het werk van ons OCMW in de strijd tegen sociale reproductieverschijnselen die verband houden met gender, maar ook met sociale status.



Onder de studenten die door de Cel Studenten worden geholpen, zijn er aanzienlijk meer Franstalige dan Nederlandstalige studenten, ongeacht de opleiding die ze volgen (ESEC: 90,46% FR tegenover 9,54% NL ESUP 87,29% FR tegenover 12,71% NL).

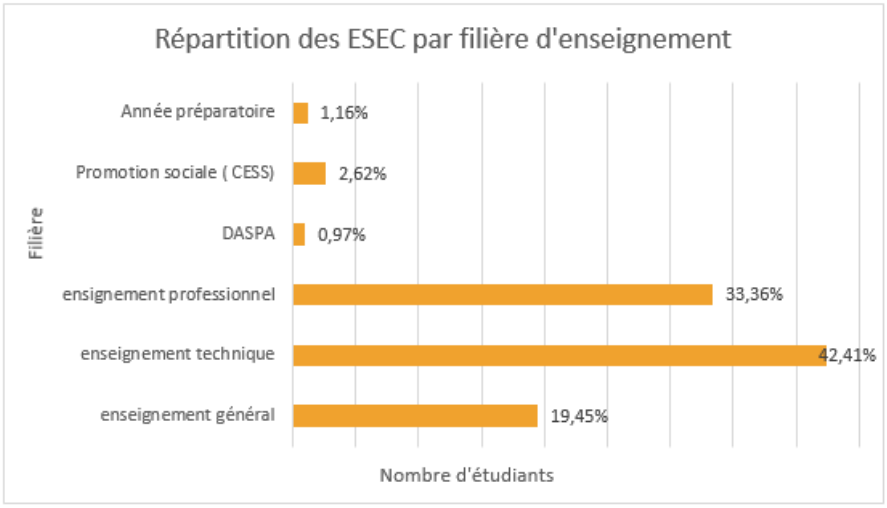


De steuncategorieën waartoe de studenten behoren die door de Cel Studenten worden gevolgd, zijn de afgelopen jaren constant gebleven. De categorie "samenwonenden" ligt opnieuw rond de 80% en studenten met gezinsverantwoordelijkheden vormen nog steeds een zeer klein deel. Volgens de gegevens van de FOD-mi[6] zijn in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest de meeste studenten die het leefloon ontvangen,

[6] https://www.mi-is.be/fr/etudes-publications-statistiques/focus-ndeg34-les-jeunes-et-les-etudiants-aides-par-le-cpas

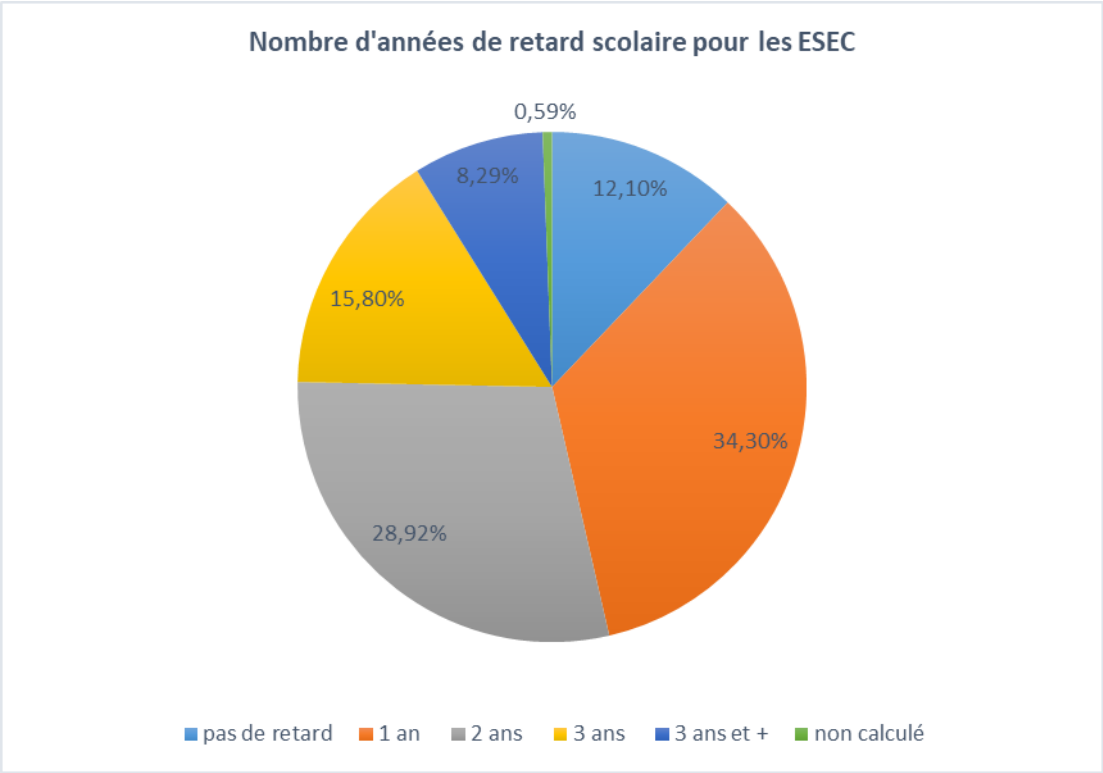
samenwonenden. Volgens gegevens voor 2023 woonde ongeveer 69,7% van de jonge begunstigde studenten samen.

In bijna alle gevallen wonen de studenten die door de Cel Studenten worden gevolgd bij hun familie, d.w.z. bij ten minste een van de twee ouders en eventuele broers of zussen. Er zijn een paar gevallen van broers en zussen die na de dood van hun ouders samenwonen, samen in het ouderlijk huis blijven wonen en de kosten delen. We hebben ook studenten die samenwonen met een partner of getrouwd zijn.



(ESEC = middelbare scholieren)

De verdeling van middelbare scholieren verschilt weinig van het vorige academiejaar (en van de jaren daarvoor). We blijven een grotere concentratie van studenten zien in beroepsopleidingen. In één jaar tijd hebben we echter een daling van meer dan 6% gezien in het beroepsonderwijs en een stijging van meer dan 3% in het algemeen onderwijs.

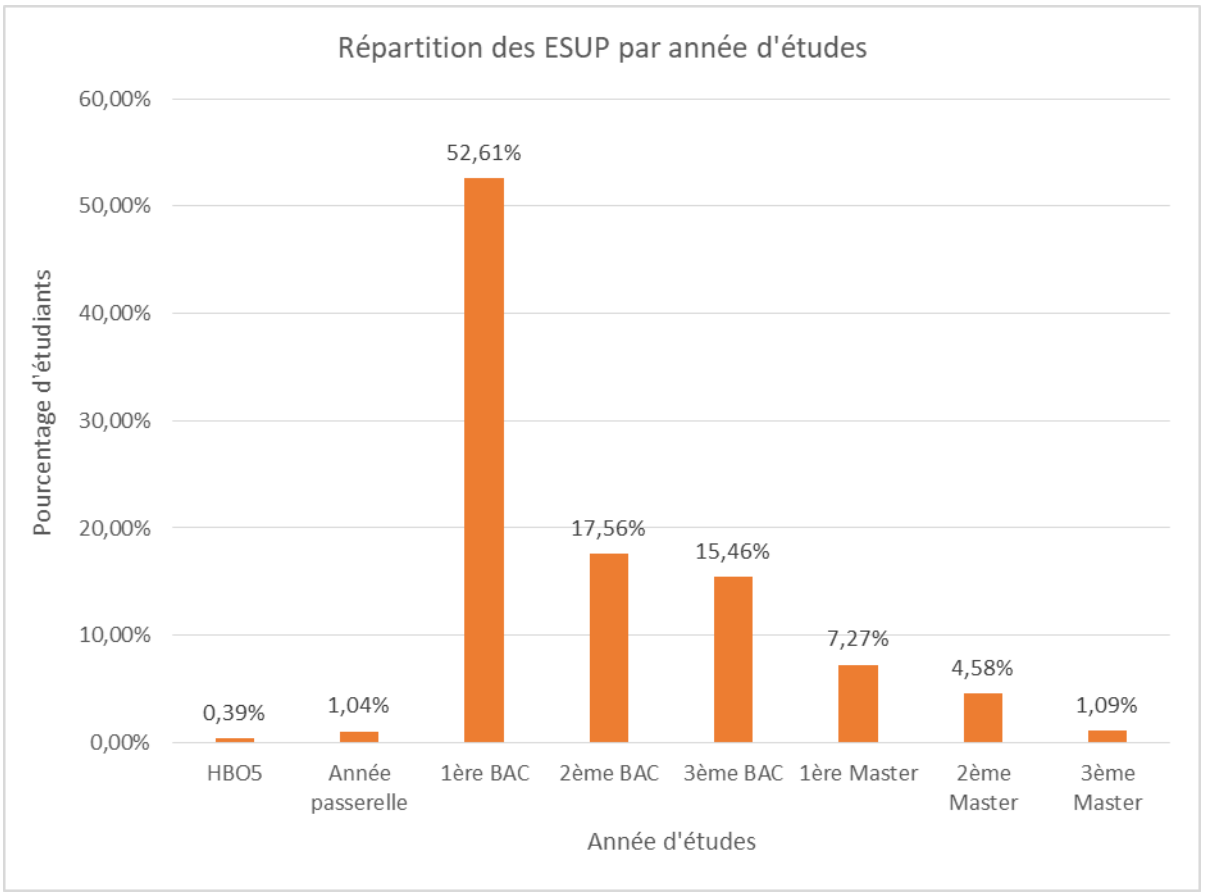


Het begrip onderwijsachterstand verwijst naar de kloof tussen de leeftijd van de student en de theoretische leeftijd die verwacht wordt voor zijn of haar studieniveau. Onderwijsachterstand is een groot probleem bij de studenten die worden opgevolgd door de Cel Studenten van het OCMW van Brussel.

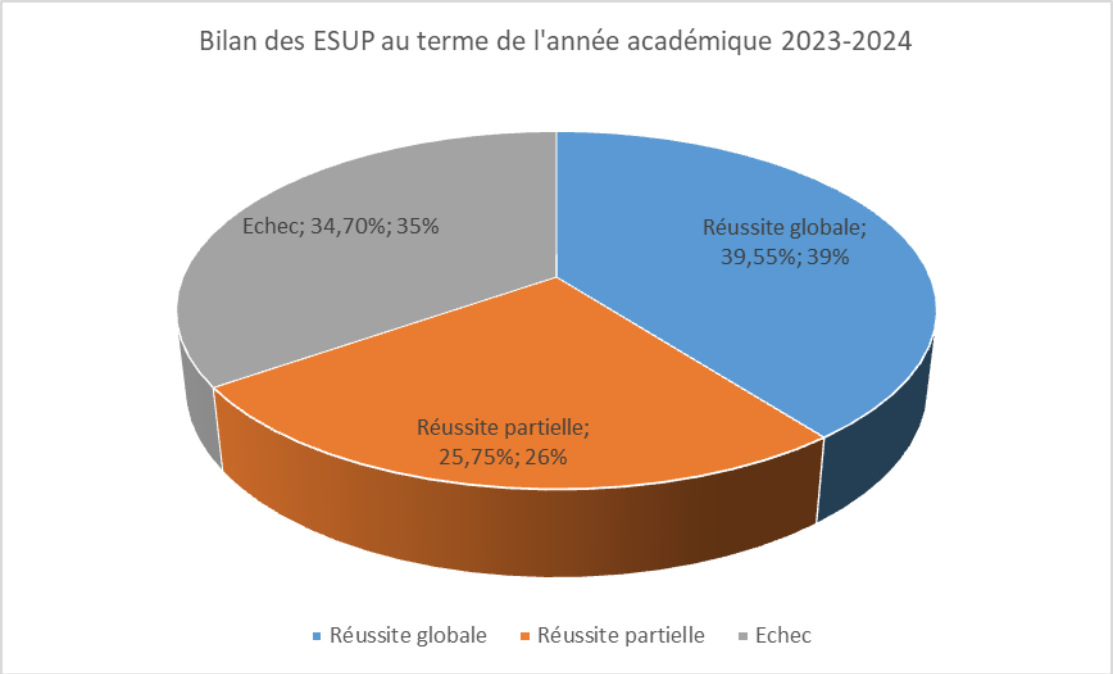
Om dit te compenseren heeft het OCMW in verschillende antennes huiswerkscholen opgericht, die ondersteuning bieden aan leerlingen van basis- en middelbare scholen tot 16 jaar. Voor leerlingen die meerderjarig zijn, is er bijles beschikbaar via de samenwerking met My Sherpa wanneer de schoolfaciliteiten ontoereikend zijn.

Van de 774 middelbare scholieren die in 2023-2024 waren ingeschreven, werden 109 studenten aan het einde van het academiejaar niet beoordeeld omdat hun dossier bij de Cel Studenten was afgesloten. Het zijn ofwel studenten die op eigen initiatief of op beslissing van het Comité[7] gestopt zijn met hun studies, meestal ten voordele van een beroepsopleiding. We hebben ook studenten van wie het huishoudinkomen niet langer in aanmerking komt voor het ontvangen van een LL..

[7] In zeer zeldzame gevallen stopt een student voor het einde van het jaar (zie jurisprudentie)

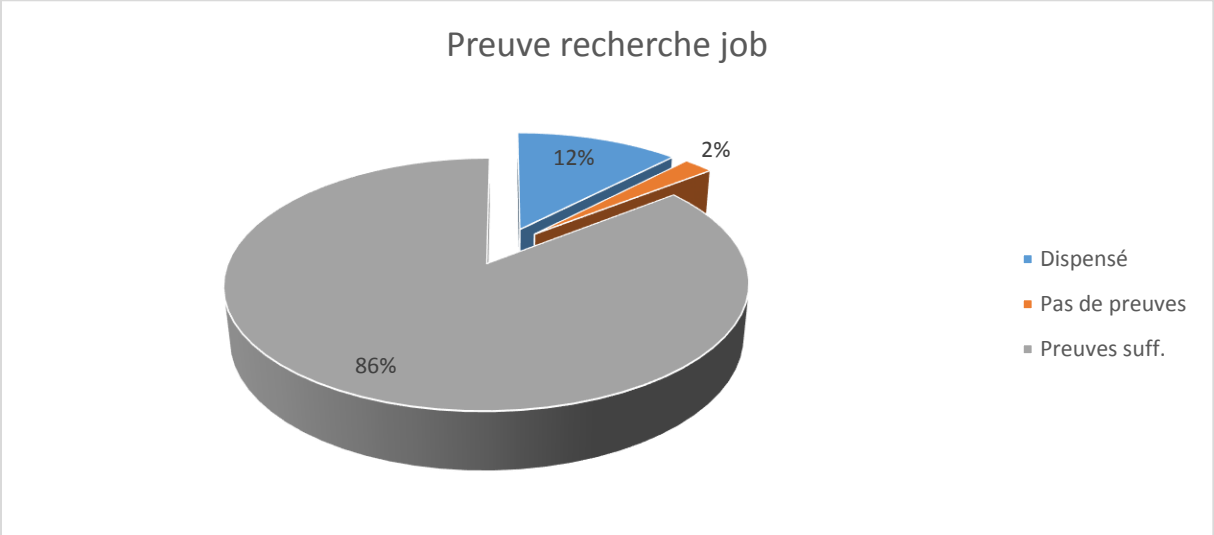


De verdeling van studenten per studiejaar blijft erg vergelijkbaar met voorgaande jaren. We hebben nog steeds een concentratie van de helft van onze studenten in het hoger onderwijs in 1ste bachelor. HBO 5 betreft Nederlandstalige studenten. Dit is een cursus voor hoger onderwijs van 90 of 120 studiepunten. Deze cursus bereidt studenten voor op een carrière in het beroep, maar staat minder hoog aangeschreven dan een professionele bachelor. Het niveau is minder theoretisch dan een baccalaureaat-cursus. De nadruk ligt vooral op de beroepspraktijk.



Vergeleken met het vorige academiejaar steeg het slagingspercentage voor studenten die door het OCMW werden ondersteund met meer dan 7%, terwijl het uitvalpercentage licht daalde (-1,5%). Het percentage studenten met een gedeeltelijke slaagkans daalde met 7% als gevolg van de hervorming van het decreet tot vaststelling van het hogeronderwijs-landschap 2022-2023, dat deze mogelijkheid beperkt.

Studenten die een LL ontvangen, worden aangemoedigd om een studentenjob aan te nemen om hun inkomen aan te vullen en hun financiële onafhankelijkheid te versterken. Dit doet echter de vraag rijzen naar de balans tussen academische vereisten en hun verplichtingen tegenover het OCMW. De vereiste van een studentenjob moet verenigbaar zijn met hun academisch parcours en hun sociale situatie.



Over het algemeen zien we dat de studenten die gevolgd werden door de CS voldoende actief waren in hun zoektocht, d.w.z. dat ze veel solliciteerden (minstens 15

tot 20) en contact opnamen met werkgevers. In onze professionele praktijk merken we dat de meeste mensen die nog geen baan hebben relatief passief zijn in hun zoekgedrag. Hun inzet beperkt zich tot het reageren op advertenties en het wachten op een positieve reactie. Ze hebben de neiging om te denken dat als ze niets horen, de baan al bezet is of dat hun profiel niet aan de verwachtingen voldoet. Als reactie op dit passieve gedrag hebben we onze promotie van workshops/ontmoetingen met werkgevers geïntensiveerd en onze samenwerking met JEEP versterkt om intern 'Jobtafels' te ontwikkelen.

In 2023-2024 werden 339 studenten vrijgesteld (vergeleken met 276 het jaar daarvoor), ofwel vanwege grote sociale problemen (huisvestingsproblemen, kinderopvang, gezondheidsproblemen) of omdat ze een belangrijke examensessie of verplichte stage hadden tijdens de zomer. Ondanks deze beperkingen is het percentage studentenbanen iets hoger dan vorig jaar. Voor 2023-2024 hebben we 1.194 studenten geregistreerd die een studentenjob hebben gehad, voornamelijk in de groothandel, de horeca en de dienstensector.

De dossiers van 150 studenten (tegenover 130 vorig jaar) werden voorgelegd aan het Bijzonder Comité voor Maatschappelijk Welzijn voor een sanctiebeslissing, d.w.z. een volledige of gedeeltelijke schorsing van één maand LL[8] omdat ze niet voldeden aan de verplichting om aan te tonen dat ze voldoende stappen hadden ondernomen om een studentenjob te vinden. Sancties worden voorgesteld na analyse van de financiële situatie van het huishouden om ervoor te zorgen dat er geen nieuwe schulden worden gemaakt.

Sinds 2021 werkt ons OCMW samen met "My Sherpa" om studenten die hulp krijgen bijles te geven, met de nadruk op de eerste jaren van het hoger onderwijs. De ondersteuning heeft betrekking op onderwerpen en methodologie om de autonomie van de student te ontwikkelen. Sessies zijn een-op-een, afgestemd op de behoeften van studenten en worden begeleid door gekwalificeerde docenten. "My Sherpa" voorziet ons van gedetailleerde opvolging via rapporten voor elke sessie en een eindevaluatie.

In totaal hebben voor het academisch jaar 2023-2024 376 studenten van deze regeling geprofiteerd, waaronder 58 uit het voortgezet onderwijs en 318 uit het hoger onderwijs.

Resultaten aan het einde van het academisch jaar 2023/2024	
Uitval aan het einde van het academisch jaar	115
CM, examen niet ingediend	22
Dossier afgesloten voor het einde van het academiejaar	14
Geslaagd aan het einde van het academisch jaar	196
Totaal aantal studenten-begunstigden	347

Op basis van de analyse van de resultaten in de categorie "Geslaagd aan het einde van het academiejaar" stellen we vast dat de meerderheid van de studenten succesvol is in de vakken waarin ze bijles hebben gekregen van de "My Sherpa"-partner.

[8] Bepaling in de wet op het RMI

De mentale gezondheid van de studenten:

Een vroegtijdige en aangepaste geestelijke gezondheidszorg is essentieel om de toekomst van jongeren tussen 18 en 25 jaar veilig te stellen. Onbehandeld kunnen psychologische stoornissen hun persoonlijke en professionele ontwikkeling belemmeren en hun vermogen om hun volledige potentieel te bereiken beperken. Langdurige depressieve of angstige symptomen kunnen bijvoorbeeld de slaagkansen beïnvloeden, de inzet voor professionele activiteiten verminderen en de kwaliteit van sociale relaties veranderen, waardoor een vicieuze cirkel van isolatie en stagnatie ontstaat.

Aan de andere kant verlicht vroegtijdig ingrijpen niet alleen het lijden, maar voorkomt het ook complicaties op lange termijn, zoals het chronisch worden van stoornissen of de ontwikkeling van co-morbiditeiten. Het helpt jongeren ook om volledig te integreren in de maatschappij door hen de instrumenten te geven om rustiger en veerkrachtiger om te gaan met de uitdagingen van volwassenheid.

In die zin heeft ons OCMW beslist om in 2023 de psychologische ondersteuning te integreren in het maatschappelijk werk met jongeren van 18 tot 25 jaar. Hierbij worden tools en methodes voor diagnose en psychologische begeleiding ingezet, om de bestaande maatschappelijke begeleiding van de jongeren te versterken. Zo wil men het aantal situaties verminderen waarin maatschappelijk werkers bij de jongeren die zich tot hun dienst richten op een muur stoten zonder precies te kunnen achterhalen welke mentale problemen er aan de basis liggen.

Naast de samenwerking met de dienst voor Mentaal welzijn van de ULB (in het kader van de LWGC), werd een voltijdse psychologe aangeworven in mei 2023 om de jongeren binnen de verschillende OCMW-diensten te begeleiden, terwijl een psycho-cultureel bemiddelaarster culturele activiteiten inzet om de mentale gezondheid van de jongeren te versterken.

In 2024 werden in totaal 351 dossiers behandeld door eerstelijnspsychologen. Waarvan de helft via cultuur. We hadden 85 actieve bestanden voor een half jaar in 2023.

Posttraumatische stress en angst zijn de meest voorkomende problemen bij jongeren tussen 18 en 25 jaar.

Onder de episodes in het leven van een jongere die aan de basis kunnen liggen van hun psychologische kwetsbaarheid en de uitval uit hun project, vonden we:

- Mishandeling en pesterijen
- Seksueel misbruik
- Rouw
- Trauma
- Laag zelfbeeld
- Afwijzing door collega's
- Sociaal isolement
- Huiselijk geweld
- Communicatiestoornissen
- Leerproblemen

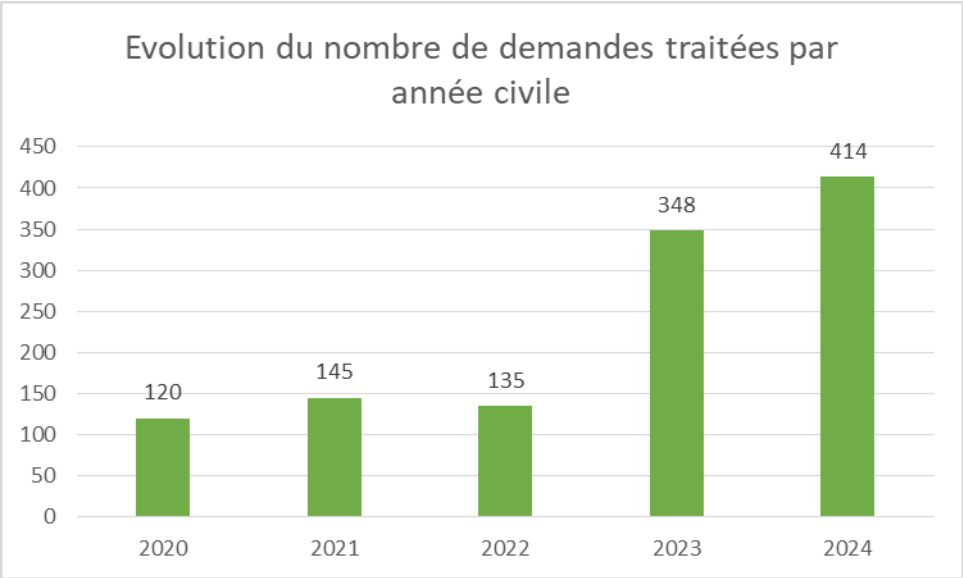
- Aandachtstekortstoornis
- Angst
- Depressie
- Sociale fobieën
- Verslavingen
- Identiteitscrises en transidentiteit

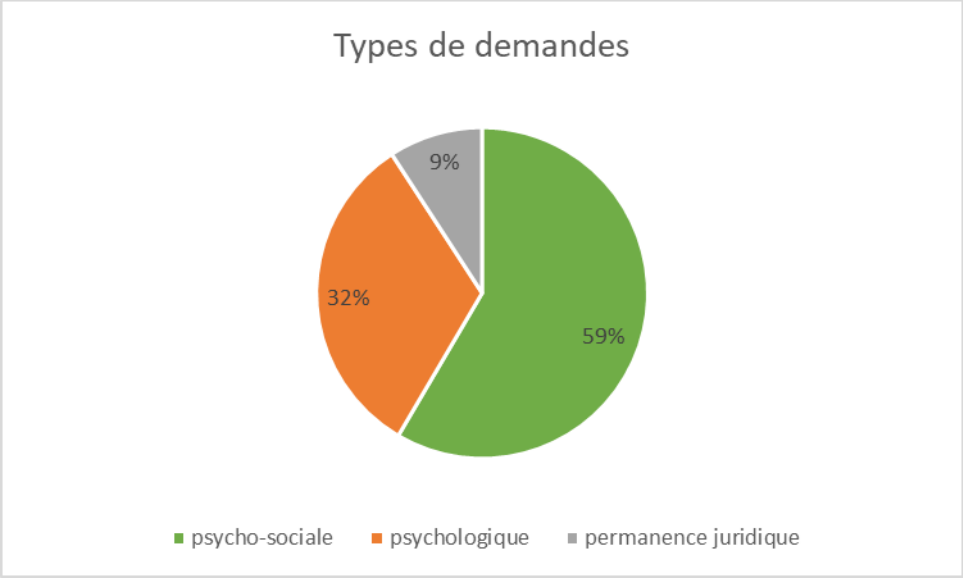
4. Het Huis van de Jongeren (MADO)

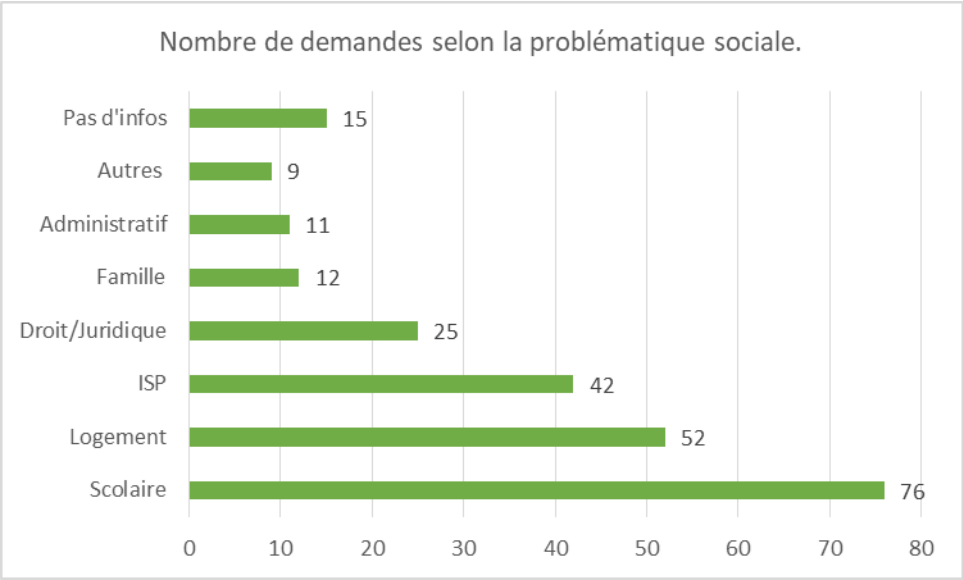
MADO Noord, het Huis van de Jongere, is een preventiedienst voor de Jeugd uitgaande van het OCMW van de Stad Brussel, gespecialiseerd in de begeleiding en doorverwijzing van jongeren van 11 tot 22 jaar. Mado Noord biedt jongeren en hun familie een globale en geïntegreerde begeleiding aan op een unieke plaats in het licht van de uiteenlopende problemen waarmee de jongeren kunnen geconfronteerd worden.
Mado is een plaats van onthaal en informatie, de voorgestelde acties kunnen individueel en collectief zijn en hebben betrekking op allerhande thema's die verband houden met de adolescentie: familierelaties, school, werk, opleiding, juridische en administratieve vragen, financiële problemen, huisvesting, gevoelsleven, pesterijen, verslavingen of gezondheid. Om de toegang van jongeren en gezinnen te vergemakkelijken is de dienst gratis, anoniem en vertrouwelijk.

2024 was een cruciaal jaar voor MADO:
- Grote veranderingen binnen het team (coördinator, functie, maatschappelijk werkers)
- Uitbreiding van de openingstijden
- Conventionering van eerstelijnspsychologen
- Verhuizing naar een nieuw pand op de begane grond van de Emile Bockstaellaan 114 in Laken. De gebouwen zijn ruimer en beter aangepast aan de behoeften van het publiek, maatschappelijk werkers en verschillende partners.
- Definitie van een strak actieplan met betrekking tot de wettelijke opdrachten van de MADO's.
- Het opzetten van workshops voor professionals, adolescenten en hun ouders over het onderwerp ADHD en de gevolgen ervan, met de steun van Psybru.

Onze prioritaire geografische zones zijn momenteel:
- Brussel Stad (1000 Brussel)
- Laken
- Haren
- Neder-Over-Heembeek
- Jette
- Sint-Jans-Molenbeek
- Ganshoren
- Sint-Agatha-Berchem
- Koekelberg
- Evere


Evolution du nombre de demandes traitées par année civile
450
400
350
300
250
200
150
100
50
0
120
145
135
348
414
2020
2021
2022
2023
2024

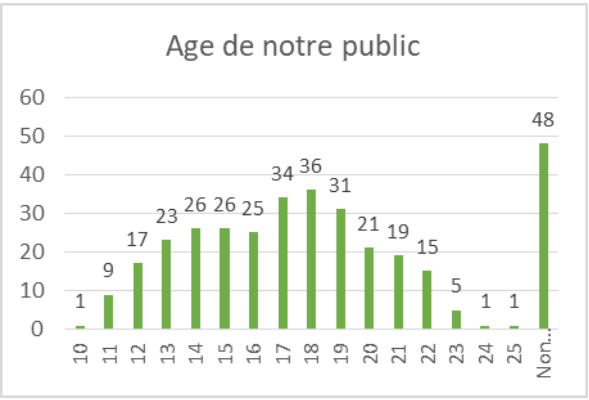

Types de demandes
9%
32%
59%
psycho-sociale
psychologique
permanence juridique

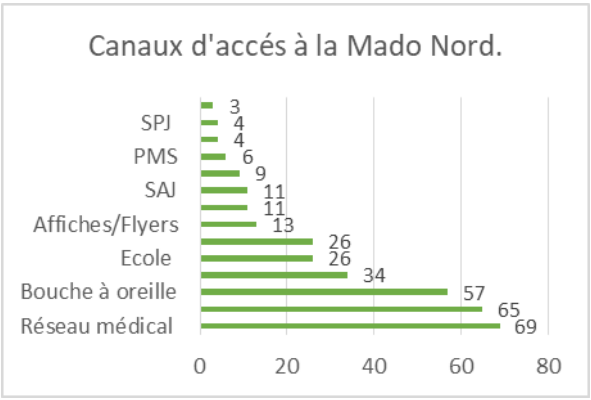


De volgende soorten psychologische problemen kwamen voor:

- Depressieve en angstige toestanden
- Schooluitval
- Huiselijk geweld
- Zelfmoordgedachten
- Pesterijen/ cyberpesten
- Eetstoornissen (als gevolg van depressie of angsten)
- Zelfbeeld, zelfkennis, zelfvertrouwen,
- Gevoelsleven en seksualiteit (geaardheid en identiteit/gender)

Er is juridische permanentie voorzien elke eerste en derde woensdagmiddag van de maand om beter aan te sluiten bij de wekelijkse agenda's van jongeren. In 2024 werden 38 aanvragen geteld.





De collectieve as draait om vier activiteiten:

- Gespreksgroepen voor psycho-educatie en ondersteuning (met een therapeutische focus)
- Bewustmakingsworkshops/lezingen/voorlichtingssessies
- Lezingen/vorming voor professionals

- De verspreiding van alle vormen van culturele expressie door (en over) adolescenten

Tegen 2025 zal het OCMW zijn rol in een regionale dienst grondig herzien.

5. Het huisvestingsproject HIT 18-25

Het project HIT 18-25 beoogt de tijdelijke terbeschikkingstelling van 15[9] individuele kamers op de vijfde verdieping van het gebouw gelegen in de Koningstraat 139 voor jongeren van 18 tot 25 jaar. De kamers zijn uitgerust met eenvoudig eenpersoonsmeubilair en een individuele koelkast. De keuken, waar de jongeren hun maaltijden bereiden en eten, en de toiletten worden gedeeld.

De huisvestingsovereenkomst wordt getekend voor een periode van 3 maanden en kan maandelijks verlengd worden (maximaal 18 maanden) na goedkeuring door het Bijzonder Comité voor Maatschappelijk Welzijn. De duur van de huisvestingsovereenkomst werd verlengd tot 3 maanden in september 2023, om ervoor te zorgen dat de dienstgebruikers in de huisvesting blijven en om een vlottere overdracht tussen de vertrekkende maatschappelijk werker en haar vervanger mogelijk te maken. Het HIT wil deze initiële huisvestingsovereenkomst van 3 maanden behouden.

Het project heeft als doel het bieden van een tijdelijke opvangoplossing en een psychosociale en administratieve begeleiding door een multidisciplinair team tijdens de hele opvangperiode. Het team biedt ook ondersteuning na de opvang voor een maand, verlengbaar tot drie maanden afhankelijk van de behoeften van de gebruiker.

Supervisie en ondersteuning wordt geboden door een team waarvan de kantoren zich in de faciliteit zelf bevinden (een aangelegd kantoor, een onderhoudsruimte en een receptie- en dienstruimte). Er is 24 uur per dag, 7 dagen per week toezicht. De aanwezigheid van het ondersteuningsteam van maandag tot vrijdag wordt aangevuld met de aanwezigheid van een team van bewakers die 's avonds, 's nachts en in het weekend dienst hebben wanneer het ondersteuningsteam afwezig is.

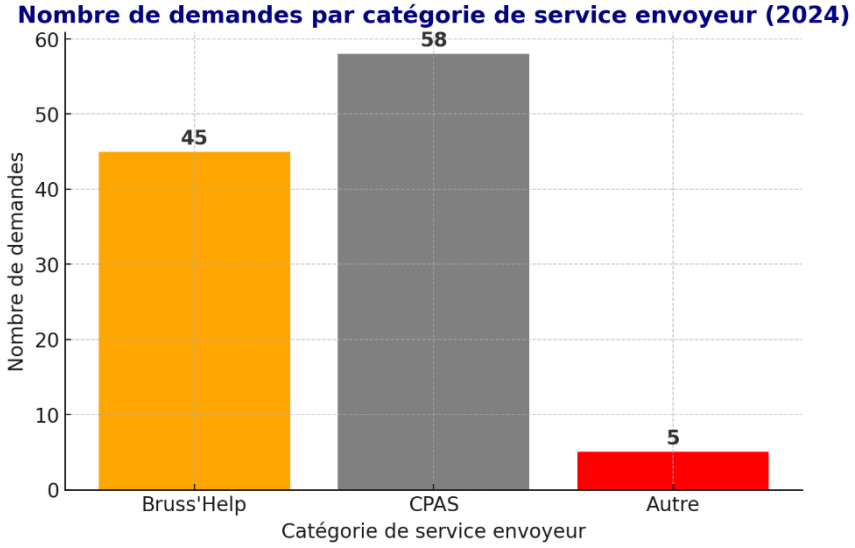
In 2024 werden **39 jongeren** ondergebracht via het HIT-programma. Van hen **zullen er 14 in 2025 nog steeds in een accommodatie wonen**, voornamelijk omdat ze moeilijk toegang krijgen tot een stabiele huisvesting. Het gebrek aan betaalbare huisvesting, financiële onzekerheid en huurdiscriminatie maken het moeilijk voor hen om zich te integreren. Sommige jongeren hebben ook meer tijd nodig om hun leven weer op te bouwen na een ziekenhuisopname, medische behandeling of gezinsbreuk, waardoor de overgang naar zelfstandige huisvesting moeilijker wordt.

Voor anderen is blijven deelnemen aan de regeling een keuze die verband houdt met een behoefte aan stabiliteit. Het kader dat het HIT biedt, is een veilige ruimte waarin ze zich gesteund voelen, wat hun inzet voor een actief uitstapproces kan vertragen.

[9] De capaciteit van de faciliteit is geleidelijk verhoogd tot 15 kamers vanaf 10/2021

Dit kan worden verklaard door hun positie in de behoeftepiramide van Maslow: voordat ze autonomie kunnen bereiken, moeten ze eerst hun materiële en emotionele zekerheid consolideren. Langdurig verblijf wijst dus niet op een gebrek aan wil, maar op een behoefte aan ondersteuning die is aangepast aan hun situatie. Het doel van de regeling is om een geleidelijke en veilige uitstroom te garanderen, in overeenstemming met het ritme en de behoeften van elke jongere.

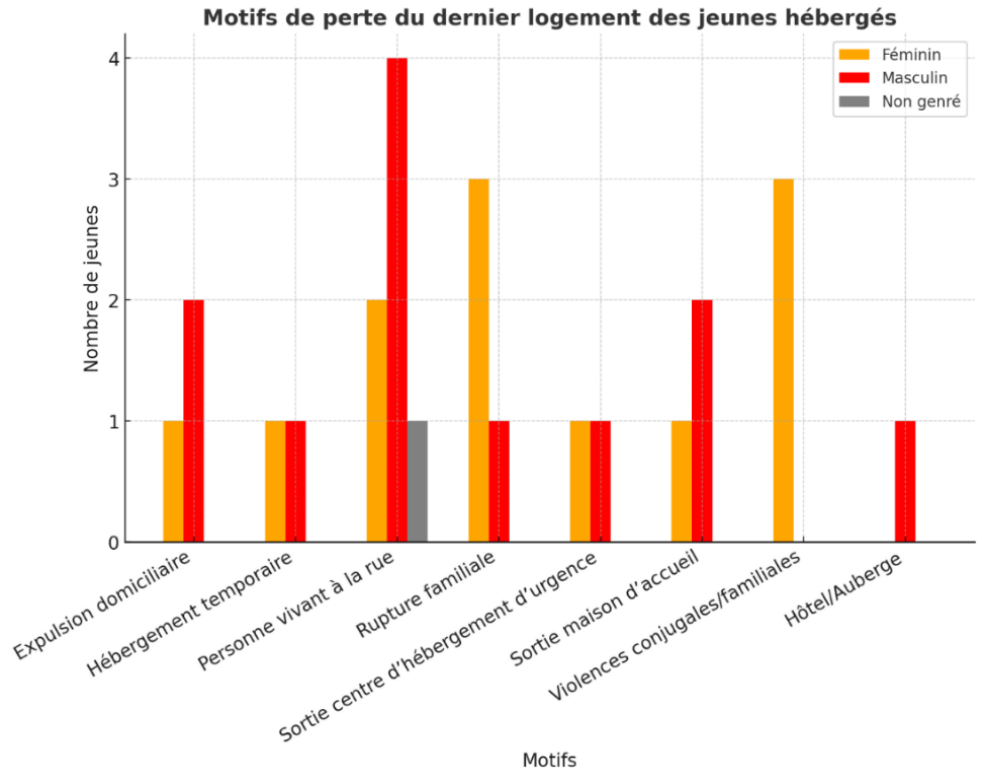
In 2024 werden totaal 108 aanvragen geregistreerd. Als we het aantal aanvragen per categorie van de dienst waarvan de aanvraag uitging voor het jaar 2024 analyseren, zien we dat het OCMW de belangrijkste verstrekker van aanvragen is, met een totaal van 58 verzoeken. Bruss'Help volgde met 45 aanvragen, terwijl de categorie 'Ander' een veel kleiner aantal van 5 aanvragen noteerde. Deze uitsplitsing benadrukt de centrale rol die het OCMW speelt bij het sturen van de aanvragen, door zijn institutionele positie en zijn missie van sociale ondersteuning. Bruss'Help speelt als belangrijke speler in de begeleiding van daklozen ook een belangrijke rol, zij het een iets kleinere. De categorie "Andere", met 5 aanvragen, vertegenwoordigt een kleiner maar niettemin significant deel van het verwijzingsnetwerk. De groep bestaat uit een aantal partnerverenigingen, waaronder Step Forward, @Home 18-24, Mado-Nord, Kap Cemo en Macadam.



Wat was de huisvestingssituatie van deze jongeren op het moment van de aanvraag? (ETHOS) ?

Categorie Ethos	M	F	Non binair	Totaal
1. Mensen die op straat leven	28	10	1	39
2. Mensen in noodopvang	2	11	0	13
3. Personen in opvangvoorzieningen voor thuislozen	1	2	0	3
4. Vrouwen in opvangvoorzieningen	0	0	0	0
5. Personen in een accommodatie voor immigranten	0	0	0	0
6. Personen die een instelling verlaten	1	0	0	1

7. Begunstigden van huisvestingssteun op langere termijn	0	0	0	0
8. Personen in een precaire huisvesting	22	17	1	40
9. Personen bedreigd met uitzetting	1	0	0	1
10. Personen bedreigd door huiselijk geweld	1	5	0	6
11. Personen die in tijdelijke/niet-conventionele structuren wonen	0	0	0	0
12. Personen in een mensonwaardige woonsituatie	0	0	0	0
13. Personen in ernstig overbevolkte omstandigheden	2	0	0	2
X. Niet dakloos	2	1	0	3



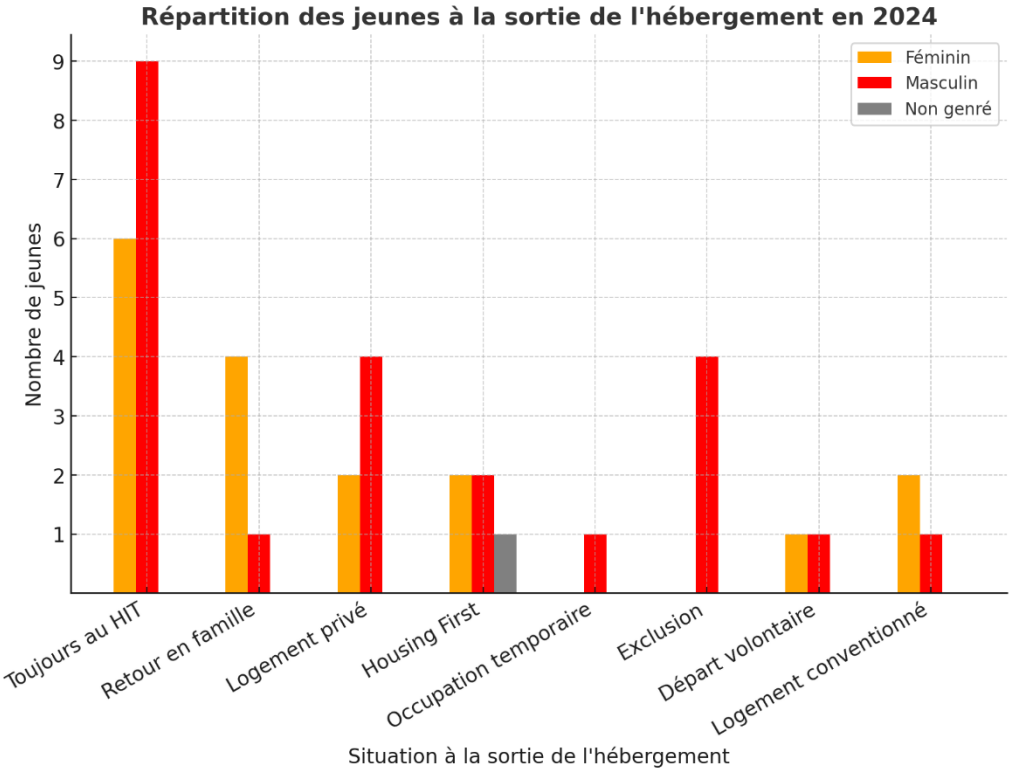
In 2024 werden 39 jongeren *(waarvan 24 tussen januari 2024 en december 2024)* ondergebracht in de regeling.

- 16 jonge vrouwen werden verwelkomd, de meesten van hen 18 en 19 jaar oud.
- Er werden 22 jonge mannen opgevangen, met een grotere vertegenwoordiging in de leeftijdsgroep 20-24 jaar.
- Er is 1 niet-gender jongere van 22 jaar ondergebracht.

De helft van hen blijft vrij kort bij het project, maar de andere helft blijft langer, soms voor langere tijd.

	Non binair	Vrouwelijk	Mannelijk	Totaal
< 1 maand	0	4	1	5
1 tot < 3 maanden	0	3	3	6
3 tot < 6 maand	0	0	3	3

6 maanden tot < 1 jaar	0	4	1	5
1 tot < 2 jaar	1	0	2	3
> 2 jaar	0	0	2	2



De grafiek van de uitstroom uit het HIT 18-25 project laat de diversiteit zien van de trajecten van jongeren aan het einde van hun zorgtraject. **In totaal verlieten 23 jongeren het programma** via verschillende parcours. Onder hen:

- 5 jongeren die terugkeren naar hun familie, een oplossing die geruststellend kan zijn maar vaak afhangt van de kwaliteit van familierelaties en leefomstandigheden.
- 9 jongeren konden verhuizen naar een stabiele accommodatie, hetzij particulier (7 jongeren), via het Housing First programma (2 jongeren) of in een gesubsidieerde woning (3 jongeren).

Sommige jongeren ondervinden echter nog steeds moeilijkheden om zich te integreren:

- 4 jongeren werden uitgesloten van het project, wat duidt op problemen met de aanpassing aan de regels van het programma of complexe situaties die het moeilijk maken om hen te ondersteunen.
- 2 jongeren zijn vrijwillig vertrokken zonder eigen accommodatie, wat verband kan houden met een weigering van de geboden ondersteuning of met een onzekere poging tot zelfstandigheid.

Deze cijfers benadrukken de uitdagingen van de overgang naar onafhankelijkheid en het belang van het bieden van ondersteuning op maat van de individuele behoeften van jongeren.

Terwijl het project evolueert en zich aanpast aan de realiteit ter plaatse, bewijst het vooral zijn cruciale nut in Brussel. Gezien het groeiende aantal verzoeken is het van

vitaal belang dat dit soort van voorzieningen bestaat en wordt versterkt om tegemoet te komen aan de behoeften van kwetsbare jongeren. De duurzaamheid en uitbreiding van deze initiatieven moet een prioriteit zijn om rechtvaardige toegang tot veilige huisvesting en passende ondersteuning te garanderen. Een aanvraag voor goedkeuring als opvanghuis is ingediend en wordt onderzocht door Vivalis.

6. Personen met een verslaving

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 2024 zullen, naast de psychosociale begeleiding van ons publiek, ook allerhande activiteiten worden georganiseerd of opgericht:

- Herneming van de geformaliseerde ontmoetingen met de werknemers van de antennes en transversale diensten om de samenwerking tussen diensten onderling te optimaliseren.
- Invoeren van bezoeken aan instellingen die instaan voor de organisatie van ambulante en residentiële therapie waarmee het OCMW bevoorrechte banden onderhoudt. Er worden ontmoetingen georganiseerd met teams aan wie de dienst ondersteuning kan bieden op het vlak van therapeutische opvolging van verslaafden.
- Promotie van de acties van dienst door externe medewerkers te verwelkomen uit ziekenhuizen (medische centra) of psychosociale diensten (diverse maatschappelijke diensten) en alle partijen die mogelijks betrokken zijn bij de acties gevoerd door de DSA. Ter plaatse, met hetzelfde doel, alle instellingen ontmoeten die geïnformeerd willen worden over de specifieke acties van de DSA.
- Verdere reflectie over 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.
- Voortzetting door het hoofd Intervisies in sociale antennes, sinds september 2023, om alle eerstelijnspersoneel in staat te stellen hun praktijken met betrekking tot de meest problematische situaties te analyseren.

In 2025 zal de dienst zijn interventiekader herzien in het licht van de evolutie van de verslavingsproblematiek en van het publiek, de ernst van de sociale situatie en criminaliteit, en de partnerschappen die kunnen worden opgezet en het beleid dat zal worden geïmplementeerd. Het kader voor samenwerking met de stad zal worden gemoderniseerd om de rol te verduidelijken die de stad van het OCMW verwacht.

VI. Vorming en tewerkstelling

Het doel van de Dienst Vorming en Tewerkstelling en van het DSA is het bevorderen van de toegang tot een duurzame en kwalitatieve tewerkstelling voor de begunstigde aan de hand een gestructureerd en geïndividualiseerd inschakelingsparcours, in functie van zijn behoeften, ervaringen, vaardigheden en kwalificaties. Ervan uitgaand dat het parcours van de werkzoekende niet lineair is en rekening moet houden met zijn specifieke eigenschappen en moeilijkheden. De begeleiding moet kwalitatief zijn, de (her)inschakeling mogelijk maken op de arbeidsmarkt, met name door middel van een oplossing in de vorm van een tewerkstelling, opleiding, stage, hervatting van studies of validering van de competenties.

Tijdens hun integratieproces ontmoeten de meeste van onze begunstigden drie sleutelfiguren op het gebied van beroepsintegratie: de integratieambtenaren van de Pool Beroepskeuzebegeleiding (POP), de jobcoaches van de Pool Werkgelegenheid en Partners (PEP) en tot slot de trainers van de Cel Vorming. Deze maatschappelijk werkers hebben elk hun eigen specifieke rol en bieden ondersteuning op verschillende momenten en in verschillende stadia van het proces, afhankelijk van de behoeften van de begunstigden en de specifieke doelstellingen van het GPMI.

De inschakelingsambtenaar zal zich richten op het voorbereiden op een baan. Hij/zij identificeert de behoeften, competenties en obstakels van de begunstigde. Op basis van een volledige en nauwkeurige diagnose van de socioprofessionele situatie wordt samen met de begunstigde een geïndividualiseerd actieplan voor professionele integratie opgesteld.

De jobcoach richt zich op het ondersteunen van de werknemer in een inschakelingsbaan (art.60§7). Hij/zij biedt geïndividualiseerde ondersteuning aan werknemers die deelnemen aan inschakelingsprogramma's tijdens hun arbeidscontract, zowel op het gebied van sociale kwesties als het verwerven van beroepsvaardigheden, waarbij nauw wordt samengewerkt met partners.

De lesgever richt zich op groepsdynamiek. Het werk van de lesgever vult dat van de inschakelingsambtenaar en jobcoach aan.

Een andere, even belangrijke rol binnen de opleiding en tewerkstelling is die van prospectieagent. Het prospectieteam speelt een belangrijke rol bij het vinden van nieuwe partners en de follow-up daarvan. Ze organiseren en plannen ook ontmoetingen tussen werkzoekenden en recruiters.

In 2023, na de fusie van de twee departementen Vorming en Tewerkstelling, richtte het DVT (Departement Vorming en Tewerkstelling) zich op de rollen en missies van de SPI-ambtenaren en herzag de volledige structuur van de divisies die het DVT kenmerken, evenals de definitie van zijn missies. Procedures werden herzien, het selectieproces voor werkzoekenden en ondersteuning/coaching bij het aanleren van nieuwe werkwijzen werd ondersteund voor de verschillende SPI-functies.

In 2024 voorzag het DVT in een intensieve opleiding voor SPI'ers over nieuwe onderwerpen die specifiek zijn voor de wereld van de socioprofessionele integratie, zoals diploma-equivalentie, validatie van vaardigheden, overzicht van de beroepen, de

aanpak van gezondheid en geestelijke gezondheid (diagnose), de specifieke aanpak voor de ondersteuning van jongeren, technische aspecten en IT-tools, het zoeken naar werk op de reguliere markt, enz.

In de loop van 2024 werd de collectieve visie op ondersteuning versterkt door transversale collectieve acties, zowel intern (vergaderingen en interacties met de verschillende SPI-beroepen) als extern (opleidingsorganisaties, lokale missies, Bruxelles Formation, tewerkstellingspartners, enz.) Collectieve acties gericht op het SPI-publiek om dit publiek buiten de muren van het OCMW te brengen en zich niet alleen te richten op traditionele ondersteuning.

Jobdagen met recruiters en deelname aan jobbeurzen worden intensiever georganiseerd in de loop van 2024. De toegevoegde waarde van deze collectieve acties (telkens vergezeld van de verschillende SPI-beroepen van het DVT) heeft een snellere aanwerving mogelijk gemaakt. Kandidaten (werkzoekenden) profiteren immers van de directe actie van de partners, die de beroepen demystificeren door in praktische bewoordingen het dagelijkse werk en de voordelen van de in te vullen functie uit te leggen. De partner en de werkzoekende ontmoeten elkaar niet alleen op basis van een cv, maar van aangezicht tot aangezicht. Ze kunnen dan het gemeenschappelijke belang delen dat zowel de partner als de werkzoekende bezighoudt, namelijk het werven van een werknemer en het vinden van een baan. Deze collectieve acties vormen een duidelijk voordeel in het selectieproces.

Perspectieven voor 2025

In 2025 heeft het Departement Vorming en Tewerkstelling zich tot taak gesteld om de kwaliteit, de doeltreffendheid en de individualisering van het integratietraject te verbeteren, gezien de voortdurend veranderende profielen van mensen die in aanmerking komen voor bijstand (werklozen, jongeren, eenoudergezinnen, mensen met weinig of geen opleiding, nieuwkomers, psychologisch of fysiek kwetsbare groepen) en in een complexe sociaaleconomische context (tekort aan geschoolde arbeidskrachten, selectievere arbeidsmarkt, afnemende aantrekkelijkheid van bepaalde sectoren). Het doel is duidelijk: mensen aan een duurzame, passende baan helpen door meer ondersteuning, gerichte training, innovaties in werkgelegenheids- en integratieprogramma's en een sterke mobilisatie van interne en externe spelers.

Het Departement Vorming en Tewerkstelling moet een aantal sleutelgebieden van zijn strategie herbekijken en zijn werk om mensen aan het werk en aan werk te helpen finetunen.

De perspectieven voor 2025 zijn:

- Toename van het aantal dagen dat inschakelingsambtenaren doorbrengen in de sociale antennes. In 2024 zullen ze één dag per week aanwezig zijn. In 2025 zal de aanwezigheid van inschakelingsambtenaren worden verhoogd naar twee dagen per week. Het doel is om sneller te kunnen reageren op de bijstandsgerechtigde, dankzij de fysieke aanwezigheid van de inschakelingsambtenaar zo dicht mogelijk bij de buurt en de leefruimte van de bijstandsgerechtigde, maar ook om de perspectieven op een geïntegreerde aanpak van het sociaal werk te verruimen en de 360°-visie van de lokale

maatschappelijk werker te delen. Samenwerking met de lokale maatschappelijk werker is essentieel om obstakels voor integratie uit de weg te ruimen en te voorkomen dat het integratieproces wordt vertraagd. De toegenomen decentralisatie van de inschakelingsambtenaren in de antennes komt tegemoet aan de behoeften van bijstandsgerechtigden en benadrukt de noodzaak van toegankelijkheid zo dicht mogelijk bij de rechthebbenden.

- Identificatie van een inschakelingsambtenaar die specifiek jongeren ondersteunt: gezien het groeiende aantal jongeren tussen 18 en 25 jaar zullen 12 inschakelingsambtenaren worden geïdentificeerd en opgeleid om jongeren te ondersteunen. In elke antenne zullen er jeugdinschakelingsambtenaren zijn.
- Opzetten van welkomstdagen voor rechthebbenden (Welcome Days): rechthebbenden die worden doorverwezen naar een SPI-traject worden uitgenodigd voor groepssessies zodra ze voor het eerst worden doorverwezen. Deze groepssessies hebben de vorm van informatiesessies over het aanbod van SPI-diensten en informatie over rechten en plichten/arbeidsvoorwaarden.
- Implementatie van een actieplan om jongeren te helpen hun studie voort te zetten: er zal nauw worden samengewerkt met de Cel Studenten over de overgang van een studietraject naar een opleiding die leidt tot kwalificaties en/of het zoeken naar werk, om het integratieproces niet te vertragen en elke vorm van uitval of verlies van houvast voor jongeren te voorkomen
- De samenwerking met opleidingsorganisaties en sectorfondsen verder uitbouwen: in het licht van het publiek gevolgd bij het DVT, kunnen we besluiten dat er verschillende opleidingsstromen zijn die voorrang moeten krijgen en ontwikkeld moeten worden, namelijk taalopleidingen, beroepsopleidingen en "opfris"-opleidingen en opleidingen in basisattitudes op het werk. De certificering en kwalificatie zijn essentieel voor de erkenning en verbetering van de SPI-loopbaan van de rechthebbende, vooral met het oog op de arbeidsmarkt. Deze certificering is vandaag de dag nog steeds cruciaal voor werkgevers. De invoering van de raamovereenkomst zal ons in staat stellen om te voldoen aan de behoefte aan kwalificaties, hermobilisatie en het verbeteren van vaardigheden, in overeenstemming met de eisen van de markt, en om snel en effectief te trainen met het oog op de arbeidsmarkt. De erkenning van opleiding leidt tot meer duurzame werkgelegenheid.
- Blijven zoeken naar nieuwe partners en ontwikkelen van de prospectie: een database samenstellen van partnerbedrijven die bereid zijn stagiairs aan te nemen, alternerend leren (CEFA), art 60-contracten, contracten van bepaalde duur, vaste contracten (gevarieerd aanbod in alle contractvormen). Tot nu toe heeft het OCMW zich gericht op ondernemingen in de sociale economie, non-profitorganisaties en de publieke sector. Sinds de COVID-crisis en na de daling van de inschakelingsbanen die alle OCMW's in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben gekend, wordt de privésector niet meer aangesproken. In 2023 is het aantal inschakelingsbanen blijven toenemen. Prospectie in de particuliere sector zal opnieuw worden opgestart. Deze herlancering zal het ook mogelijk maken om te anticiperen op de komst van grote aantallen mensen die zijn uitgesloten van de werkloosheidsregeling, waardoor het jobaanbod wordt uitgebreid en er diversificatie plaatsvindt naar andere sectoren en kwalificaties.
- Oprichting van een werkgroep rond de overgang naar werk, voor werknemers van wie het inschakelingscontract teneinde loopt en die snel een job willen vinden op de reguliere arbeidsmarkt.

- Ontwikkelen van tools om de verschillende projecten en acties meer zichtbaarheid te geven: brochures voor ondernemingen, folders,...
- Opstellen van een opleidingscatalogus voor externe diensten en partners als onderdeel van het plan voor het verwerven van vaardigheden voor werknemers in integratieregelingen.
- 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.
- Ontwikkelen van synergieën met de opleidingscentra en uitwerken van gezamenlijke werkmethodes en het voeren van acties met het oog op een betere opvolging van het publiek.
- Actieplan voor de Cel Vorming en haar lesgevers: de opdracht van de Cel vorming zal worden herzien op basis van de identificatie van de behoeften van de in aanmerking komende personen en de werknemers op inschakelingsbanen. De oprichting van modules zoals maatregel 500 (CV-workshop, coaching, digitaal, werk zoeken, enz.). Een interne opleidingscatalogus zal beschikbaar zijn voor rechthebbenden en inschakelingsambtenaren.
- Via permanentie in de verenigingen en straatwerkers (wijkcontract Versailles en Heliport) personen die van het OCMW zijn afgedwaald, terughalen.
- Herzien van de gespreksmethodologie voor inschakelingsambtenaren (uitschrijven van een methodologische gids) en voorzien van een begeleidende opleiding bij de implementatie van deze gids.
- Herdefiniëren van de rol van job coaches en hun begeleiding ten overstaan van inschakelingswerknemers.

VII. Sociale coördinaties, LSGC's en culturele participatie

De Cel 'Sociale coördinatie en territoriale ontwikkeling' staat in voor het luik 'samenlevingsopbouw'. De cel bestaat uit een verantwoordelijke, vijf medewerkers specifiek belast met samenlevingsopbouw, "wijkreferenten", een sociaal deskundige inzake samenleving, twee culturele bemiddelaars, een cultureel coördinatrice en een administratief bediende.

Het OCMW van Brussel zet nieuwe samenwerkingsverbanden op met lokale actoren die bijdragen aan de emancipatie en maatschappelijke inschakeling van kansarme personen. Ook het bevorderen van de gezondheid (via cultuur, maatschappelijke participatie, tewerkstelling en opleiding) maakt deel uit van deze samenlevingsopbouw.

Wat betreft de sociale coördinatie:

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. Voor het OCMW zijn sociale coördinaties plaatsen waar onder meer het risico op niet-gebruik van rechten kan

worden teruggedrongen via enerzijds de wisselwerking met de burgersamenleving en anderzijds als link tussen de sociale rechten en banden (opeisen van rechten in de praktijk). Het OCMW is bij de sociale coördinaties betrokken vanuit een visie van gezamenlijke opbouw en beheer, met inachtneming van transparantie, de erkenning van verschillende paradigma's binnen de sociale actie en de wederzijdse erkenning van de lokale actoren met wie op voet van gelijkheid wordt samengewerkt.

Ter herinnering: het grondgebied van de Stad is onderverdeeld in **7 sociale coördinaties** (in andere Brusselse gemeenten, is dat er slechts één).

- De sociale coördinatie van de Marollen, opgericht als een vzw met meerdere werkgroepen.
- De sociale coördinatie van Laken, bestaande uit een feitelijke vereniging.
- De sociale coördinatie van de Zenne heeft opnieuw een proefkantoor opgericht dat wordt aangestuurd vanuit het OCMW en hanteert de LSGC-methodologie en -diagnostisering van Anneessens
- De sociale coördinatie van Noordwijk bestaande uit een feitelijke vereniging.
- De sociale coördinatie Heembeek/Mutsaard voor Neder-Over-Heembeek telt verschillende werkgroepen.
- De sociale coördinatie Noord-Oost staat op een laag pitje en wordt momenteel gescreend op relevantie
- De oprichting van een sociale coördinatie voor Haren wordt bestudeerd.

De Cel Sociale Coördinatie heeft evenzeer als missie het ondersteunen van de bestaande begeleidingsdynamiek inzake de invoering van communautaire en collectieve projecten in de instelling. Hiertoe verstrekt de Cel Sociale coördinatie haar methodologische steun aan projectbeheer en sociologische diagnoses, neemt deel aan stuurgroepen van projecten en wordt geraadpleegd voor specifieke vragen die buiten het alledaagse kader van sociaal werk vallen. In 2024 gaat de cel verder volgens de bestaande samenwerkingsdynamiek voor projecten, tussen de cel en de diensten van het OCMW en worden er ook verder interdepartementale stuurgroepen opgericht voor de projecten van de cel. Deze omvatten onder andere:

- De 2 projecten "18-25" en "Femmes" binnen het Departement Vorming en Tewerkstelling en binnen het DSA in het kader van het duurzaam wijkcontract Héliport.
- Het project 100% jongeren binnen het Departement Vorming en Tewerkstelling in het kader van het duurzaam wijkcontract Versailles.

Op vlak van de relatie met de institutionele spelers van de wijken en de stad Brussel, heeft de Cel Sociale coördinatie lokale overlegmomenten ingericht. Er zijn er momenteel 3, in NORD, het Noord district en Laken. Deze actie wordt gezamenlijk gedragen door het OCMW en Bravvo die samen instaan voor de coördinatie. De doelstellingen zijn:
- Het versterken van de coördinatie tussen de overheidsdiensten
- Elkaar beter leren kennen
- Samenwerken op wijkniveau

Concreet zal zich dat vertalen in acties zoals:
- Het stellen van een gezamenlijke sociale diagnose

Uitwisselen over het wijkleven, over de vaststellingen en problemen= een gezamenlijke visie
- De respectievelijke actieplannen voorstellen
- Gemeenschappelijke oplossingen en samenwerkingen voorstellen, concrete acties ontwikkelen,
- De uitrol van verschillende projecten in de wijkcontracten uitbreiden
- Een gemeenschappelijke taal spreken, dezelfde standpunten verdedigen en afstemmen op bepaalde wijkacties, en meer specifiek binnen de sociale coördinatie.

Wat betreft de lokale welzijns- en gezondheidscontracten:

De GGC heeft beslist om de lokale welzijns- en gezondheidscontracten (LWGC) in te voeren in twede wijken van de Stad: de Marollen en de Zennewijk. 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). 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. Op basis van de vaststellingen in de lokale monitoring van elke wijk werd een overkoepelend actieplan gebruikt als basis voor een projectoproep rond de cruciale thema's. De GGC trekt tot december 2025 € 344.444 per jaar uit voor de financiering van deze projecten. De afwezigheid van een gewestelijke regering betekent echter dat de eerste generatie LWGC (Marollen en Zenne voor het Brusselse OCMW) wordt verlengd tot 2025, maar we hebben geen informatie over de 2 nieuwe LWGC (Laken en Noord).

Er worden momenteel acht projecten uitgewerkt door consortia van verenigingen uit de sociale en gezondheidssector die actief zijn in de Marollen en de Zennewijk waarvan er vier inzetten op de preventie van woningverlies (gesteund door de Huurdersbond van de Marollen, het Comité de la Samaritaine en de Buurtwinkel) en vier op een betere toegang tot sociale rechten en sociale en gezondheidsdiensten (gesteund door het Lama-project, het Netwerk Geestelijke Gezondheid, Buurtpensioen en Buurtwinkel).

Drie projecten werden intern uitgewerkt (bij de dienst huisvesting, het DSA en het Departement Vorming-Tewerkstelling).

Sinds 01/04/2023 zijn er op het grondgebied van de Stad Brussel twee nieuwe LWGC-wijken: Noordwijk en Laken Zuid.
Beide wijken vormen het voorwerp van een welzijns- en gezondheidsdiagnose en van de uitwerking van een actieplan.

In 2024 zullen deze twee nieuwe LWGC-wijken via de wijkreferenten en sociale coördinatie een welzijns-gezondheidsproject opstarten.

Wat betreft de cultuur:

In overleg met de directie van het DSA, het Algemeen secretariaat en het Kabinet van de voorzitter staat de culturele coördinatrice van het DSA in voor de uitvoering van het koninklijk besluit (KB) ter bevordering van “de participatie en sociale activering” Deze subsidie is gekoppeld aan het budget dat de regering ter beschikking stelt voor de ondersteuning van socioculturele projecten en de ontwikkeling van de sociale inschakeling en het doorbreken van het isolement van onze gebruikers.

In 2003 wordt de missie van de OCMW’s uitgebreid met een K.B. ter bevordering van de participatie en sociale activering van de gebruikers van de diensten van onze centra. Het K.B. behelst een subsidie om de participatie en sociale en culturele ontplooiing van de rechthebbenden te bevorderen. (Socioculturele subsidie, of de zogeheten P.A.S. subsidie).

In de praktijk ontwikkelt en realiseert de culturele coördinatrice een gediversifieerd socioculturee l programmabeleid met activiteiten gericht op de culturele toegankelijkheid (uitstappen in en buiten de stad Brussel, museumbezoek, verlenen van permanente voordelen, enz.) en projecten rond de actieve participatie van de rechthebbende (workshop, verenigingsproject, enz.). Deze programmatie krijgt vorm in samenwerking met de socioculturele spelers van de Stad Brussel.

Daartoe is het van belang dat in 2025 de socioculturele projecten niet alleen worden in stand gehouden maar dat er ook uitbreiding komt met nieuwe partners en dat de tickets Art.27 behouden blijven. Er moet ook een samenwerking komen tussen de culturele coördinatrice en de verantwoordelijken voor territoriale ontwikkeling via subgroepen voor cultuur binnen de sociale coördinaties. Voorts moet er opnieuw worden gesensibiliseerd binnen de sociale antennes en de andere diensten en departementen en moet er een intern interdepartementaal cultureel comité worden opgericht (DAS/DF/DE/MQ/….) om zo de communicatie rond het cultureel aanbod te stimuleren.

VIII. Organisatie en financiën

Het jaar 2024 stelde ons in staat om hoogwaardige financiële en HR-managementtools te ontwikkelen. Deze tools stellen teams in staat om zichzelf te projecteren in hun budget en hun kader en om hun ontwikkeling te beheren.

In 2025 zullen de volgende acties worden ondernomen:

1. Een verantwoordelijk financieel beheer:
    - Bepalen van de belangrijkste prestatie-indicatoren en evaluatiecriteria die we zullen gebruiken om ons financieel beheer te beoordelen.
    - Voorstellen van de basisprincipes van financieel management aan de verantwoordelijke van elke sector/dienst. Ter beschikking stellen aan de verantwoordelijken van een dashboard en een regelmatige opvolging. Er is

een visie en betrokkenheid van alle sectoren nodig om de financiering van elke optionele geldstroom (bv. subsidies) te garanderen.
- Voorzien van periodieke evaluaties om de geboekte vooruitgang en het gebruik van subsidies te beoordelen, en eventueel de noodzakelijke wijzigingen aanbrengen in ons actieplan in overeenstemming met de directie van het DSA.
- Versterken van de samenwerking met de financiële afdeling om de informatieoverdracht en het toezicht op de financiële stromen van het DSA te optimaliseren.

2. Personeelszaken structureren en optimaliseren in samenwerking met afdelingsdirecteuren en managers:
- Mogelijkheden identificeren voor het optimaliseren van middelen om een alomvattend personeelskader mogelijk te maken. Elke functie moet worden vervuld om de andere medewerkers te garanderen dat zij hun opdracht kunnen vervullen zonder te worden overbelast.
- Voorstellen van strategieën voor het verdelen van de werklast, behoeften en toewijzing van middelen.
- Administratieve taken zullen worden geautomatiseerd om tijd te besparen tijdens de werving en een lange wachttijd tussen de "uitgaande" en "inkomende" ambtenaren te voorkomen.

3. Communicatie en transparantie:
- Benadrukken van het belang van interne en externe communicatie om het vertrouwen van belanghebbenden te behouden.

4. Opleiding en ontwikkeling binnen het DSA:
- Identificeren van de opleidingsbehoeften om de vaardigheden van het personeel te verbeteren.
- Aanbieden van professionele ontwikkelingsactiviteiten om continu leren en aanpassing aan veranderingen aan te moedigen.
- Verkennen van de mogelijkheden voor samenwerking met externe partners om onze kennis en vaardigheden te vergroten.

5. Opvolging en evaluatie:
- Ervoor zorgen dat DSA-medewerkers feedback krijgen van hun oversten door middel van regelmatige beoordelingen.
- De interne controleprocedures en -mechanismen en mogelijke oplossingen zullen worden herzien om financiële risico's te voorkomen.
- Een omgeving bevorderen die bevorderlijk is voor organisatorisch leren en voortdurende verbetering.

IX. Back Office

Het Back Office treedt op de eerste plaats op als administratieve back-up voor de maatschappelijk 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, de dienst Inkomsten en Financiën of de Cel COM in het kader van de implementatie van de GDPR of de ontwikkeling van verklarende flyers.

Er bestaat ook een interactie tussen het 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, met het CIBG, voor de verbetering van de SINCRHO software en het NH project.

Elke sector van het 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.

In 2025 zal het Back - Office een deel van de administratieve taken bestaande uit de invoering van de sociale steun terug overnemen. Momenteel zijn het de maatschappelijk assistenten in de antennes die deze taak vervulden.

Uit een studie uitgevoerd door de verantwoordelijken van het departement blijkt dat het OCMW ermee gebaat zou zijn om een groot deel van dat administratieve werk naar Back Office door te laten stromen. Het is immers in Back Office dat de nodige administratieve competentie voorhanden is die hoort bij de striktheid van een overheidsdienst en het wettelijk belang van de beslissingen. Zo kunnen maatschappelijk werkers zich richten op de essentie van maatschappelijk werk.
Om dit te kunnen doen zullen er administratieve medewerkers moeten worden aangeworven en zal er nauwer moeten worden samengewerkt met de DIM of onze software leverancier zodat de nodige aanpassingen worden gedaan. Ook met Front Office moet verder worden samengewerkt zodat de doelstellingen correct bereikt worden.

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 (verzoeken ingediend bij de dienst bevoegdheidsgeschillen van de FOD-mi, overhevelingen van bevoegdheid voor elke nieuwe aanvragen en wanneer ons

Centrum een bijstand wenst te beëindigen omwille van een territoriale onbevoegdheid), 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 2025 zal de administratieve sector zich in samenwerking met de DIM de workflow blijven ontwikkelen om de procedures voor de RB&GB-aanvragen via drie modules te blijven verbeteren: de territoriale bevoegdheid/bevoegdheidsconflict, de referentieadressen en de mutaties Tegelijkertijd komt het accent te liggen op de verbetering van de bestaande procedures en de ontwikkeling van nieuwe beheerindicatoren. Deze indicatoren zullen dien voor het evalueren van de globale prestaties, het definiëren van nieuwe maatregelen, het meten van verwerkingstermijnen van de ontvangen aanvragen en hun opvolging.

Met het oog op een vermindering van de administratieve werkbelasting van de maatschappelijk werkers en de optimalisering ervan, stelt de dienst verbeteringen voor van de gebruikte software. Hierbij komt de nadruk te liggen bij:

- ✓ Het beheer van de documenten met name in een context 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 om de doeltreffendheid ervan te vergroten.
- ✓ De invoering van een systeem, in samenwerking met de KSZ dat toelaat om een indicatie te geven van de sociale rechten waar de betrokken kan worden op heeft in andere sectoren van de sociale zekerheid.
- ✓ De invoering van een systeem, in samenwerking met de KSZ dat een mutatie automatisch 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. Dit 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 2025 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. Tot slot komen er sensibiliseringsacties bestemd voor maatschappelijk assistenten over thema's met betrekking tot de toegang tot de gezondheidszorg.

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 2025 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. De sector zal verder nauw blijven samenwerken met de DIM voor het project van automatische verwerking van de elektronische sociale facturen. Dit project zal ons centrum in staat stellen om zijn leveranciers sneller te betalen en zal de werkbelasting van ons personeel verkleinen.

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, 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 2025 wordt ook verder gewerkt 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 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 2025 komt het accent te liggen op de ontwikkeling van projecten voor de vereenvoudiging. Bijvoorbeeld door 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.HUISVESTING EN BEGELEIDING VAN PERSONEN

De activiteiten van het Departement Instellingen en Medische Zorgen (DIMZ) bereiken een uitgebreide doelgroep: bejaarden, gehandicapten en kinderen en jongeren. Het DIMZ begeleidt deze doelgroep op locatie in instellingen of bij hen thuis. Het departement is onderverdeeld in vier grote sectoren:

- De instellingen voor bejaarden (rust- en verzorgingstehuizen en serviceresidenties).
- De instellingen en diensten voor volwassenen met een mentale handicap (dagcentra, opvangcentra en begeleid wonen).
- De instellingen en diensten voor kinderen en jongeren (woongroepen en externe begeleiding).
- De thuisbegeleiding van personen in een kwetsbare situatie.

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.

I. De instellingen voor bejaarden personen

Het Brusselse OCMW beheert vijf rust- en verzorgingstehuizen en een serviceresidentie:

- Residentie Sint-Geertruide 146 bedden
- Ter Ursulinen 147 bedden
- Home Vesalius 101 bedden
- Huis Heizel 139 bedden
- De Wilde Rozen 179 bedden
- Serviceresidentie De Wilde Rozen 43 appartementen

Deze instellingen voor ouderen zijn goedgekeurd door Iriscare.

De verschillende aspecten van de hervorming van de instellingen voor ouderenzorg die in 2024 van start is gegaan, uitvoeren :

- Nieuwe accreditatienormen,
- De beperking van accommodatiemogelijkheden voor mensen onder de 60,
- Een hervorming van het controle- en inspectiesysteem,
- Een jaarlijks terugvorderingsmechanisme voor niet-bezette bedden,
- Nieuwe brandveiligheidsnormen.

Verankering van nieuwe benaderingen voor ondersteuning van ouderen:

- Doorgaan met de Tubbe-, Montessori-, enz. projecten die al in verschillende instellingen zijn opgestart,
- Deelnemen aan de begeleidingstrajecten via Iriscare/It takes a village,

- De leefprojecten van de instellingen aanpassen op een participatieve basis, met betrokkenheid van bewoners, personeel, families en partners,
- Ontwikkelen en/of bestendigen van projecten gericht op de autonomie, levenskwaliteit en welzijn van bewoners (bijv. het project "tijd voor de bewoner" in Huis Heizel, maaltijden met de bewoner in De Wilde Rozen, enz.).

Diensten voor bewoners, de animatie en partnerschappen handhaven:

- De vele samenwerkingsverbanden en partnerschappen met scholen, vrijwilligers, buurtcentra, theaters, culturele centra, verenigingen, enz. voortzetten (bijv: Kunstencentrum in samenwerking met het Théâtre National in Residentie Sint-Geertruide, muzikale samenwerkingen van de Ursulinen met de Muziekkapel Koninging Elisabeth, het Conservatorium van Brussel, enz,)
- Voortzetting van de activiteitenprogramma's, therapeutische en/of vrijetijdsactiviteiten die intern en/of extern worden georganiseerd (bijv. kookworkshops, doe-het-zelf, bezoek aan honden, ontmoetingen tussen generaties, gezelschapsspelletjes, winkeluitstapjes, wandelingen, museumbezoek, enz.)

Hoogwaardige zorg en ondersteuning bieden aan een divers publiek:

- De specifieke kenmerken van de instellingen behouden in termen van het profiel van het publiek dat er wordt opgevangen (zonder exclusiviteit), en de gerelateerde expertise versterken (bijvoorbeeld het kansarme publiek van De Marollen in Residentie Sint-Geertruide, bewoners in comateuze toestand in Huis Heizel, mensen die lijden aan de ziekte van Alzheimer of aanverwante aandoeningen (MAMA) in Huis Vesalius),
- Implementeren van verschillende cross-functionele beleidslijnen: preventie en bestrijding van zorginfecties, zorg rond het levenseinde, mondzorg, enz.
- Ontwikkelen van professionele samenwerkingsverbanden en specifieke projecten gericht op zorg (tandheelkunde, psychiatrie, NKO, 2de-lijns diensten, enz.).

Inzake human resources:

- Werken aan het aantrekken en behouden van personeel,
- Gebruik maken van de resultaten van de barometer over ervaringen en zorgen van het personeel en uitvoeren van specifieke actieplannen,
- Uitvoeren van de opleidingsplannen die door elke instelling zijn opgesteld,
- Een actieve rol spelen in het institutioneel beleid inzake absenteïsme.

Het uitvoeren van de werkzaamheden en kapitaalaankopen die nodig zijn voor het soepel functioneren van de instellingen:

- Vervangen van het verpleegoproepsysteem in twee vestigingen,
- Finaliseren van de WiFi-installatie (wettelijke verplichting),
- Voorbereiden van regelingen voor voortzetting van de samenwerking met Les Cuisines Bruxelloises inzake het maaltijddistributiesysteem (project dat samen met LCB moet worden uitgevoerd).

Benutten van de verschillende managementhefbomen:

- Optimaliseren van de bezettingsgraad, financiering en personeelsbezetting,
- Uitbreiden van het netwerk van partners uitbreiden (ziekenhuizen, medische centra, verenigingen, etc.) om lokale kandidaten te bereiken en aan te trekken,

- Voortzetten van haar marketing- en communicatiebeleid voortzetten en streven naar een beter imago van de sector.

Verdedigen van de belangen van de sector op regionaal niveau:
- Deelnemen aan de reflectie over de toekomstige ontwikkeling van de Brusselse openbare RH/RVT's.

II. De instellingen en diensten voor kinderen en jongeren

Het OCMW van de Stad Brussel staat in voor het beheer van een residentiële dienst en een ondersteunende dienst:
- Home Juliette Herman biedt onderdak aan 60 kinderen en jongeren in 5 leefgroepen op 4 verschillende locaties,
- De ondersteuningsdienst Intersection is verantwoordelijk voor 33 dossiers, die elk betrekking hebben op maximaal 3 kinderen uit hetzelfde gezin,
- Deze diensten zijn erkend door de minister voor Jeugdhulp van de Federatie Wallonië-Brussel en werken onder mandaat van de jeugdrechtbank of de dienst Jeugdhulp.

De organisatie van werk en ondersteuning aanpassen in het licht van veranderende populatie:
- Aanpassen van de praktijken om te kunnen omgaan met jongeren die in toenemende mate beschadigd, onzeker en agressief zijn en/of psychische problemen hebben,
- Professionals uitrusten om effectiever om te gaan met psychosociale belasting en geweld,
- Implementatie van de nieuwe IT-tool voor het dossierbeheer en de opvolging,
- Voortzetten van de reflectie over de mogelijkheid om bepaalde leefgroepen op dezelfde site te groeperen om de beschikbare middelen te optimaliseren (bijv. de site van de Priemstraat-Ursulinen).

Inzake human resources
- Werken aan het aantrekken en behouden van personeel, met het oog op een stabiel educatief personeelsbestand.
- De resultaten van de barometer over ervaringen en zorgen van het personeel benutten en een specifiek actieplan opstellen, met bijzondere aandacht voor de psychosociale belasting van werknemers,
- Voortzetten van de teamsupervisies in elke leefgroep en van de vorming van het personeel.

III. De instellingen en diensten voor personen met een handicap

Het OCMW van de Stad Brussel beheert vier centra en diensten voor mensen met een mentale handicap, evenals een actieonderzoeksproject:

- Delta Dagcentrum 20 plaatsen
- Médori dagcentrum 20 plaatsen
- Médori opvangcentrum 15 plaatsen
- Beiti begeleid wonen 20 appartementen
- Cel "Haliage"

Deze centra en diensten zijn erkend door Iriscare.

Voortzetten en consolideren van de activiteiten van de diensten:

- Voortzetting van de financiering van het Haliage-project, dat geïndividualiseerde ondersteuning biedt aan ouderen met een verstandelijke beperking door het opzetten van activiteiten tussen oudereninstellingen (RH/RVT) en de centra en diensten voor mensen met een beperking,
- Voortzetting van de ondersteuning en van de ontwikkeling van de expertise voor specifieke doelgroepen (bijv. mensen met dubbele diagnose, mensen die een langzamer ritme nodig hebben, enz.).

Inzake werken en infrastructuur

- Organiseren van de verhuizing van het Delta-dagcentrum zodra de werkzaamheden aan Paviljoen IV op het Pacheco-terrein zijn voltooid.

Inzake beheer human resources

- Gebruik maken van de resultaten van de barometer over ervaringen en zorgen van het personeel en uitvoeren van specifieke actieplannen,
- Voortzetten van de teamsupervisies en de vorming van het personeel.

IV. Ondersteuning aan huis van kwetsbare personen

Het OCMW van de Stad Brussel staat in voor het beheer van een Dienst voor Familiezorg:

- Het quotum van gefinancierde uren (te werken door gezinshelpers) is 22.594 uur.
- Deze dienst is erkend door Iriscare.

Voortzetten van de activiteiten van de diensten:

- Begeleiden van ongeveer 95 gebruikers van deze dienst, een aantal dat sterk kan variëren in functie van de turnover (verblijf in RVT, overlijden, verhuis, enz.).

Voortzetten van de reorganisatie van het werk

- Implementatie van een nieuwe software voor het beheer en de planning van de thuishulp met een toepassing op de smartphone voor de gezinshulp,
- Voortzetten van de uitvoering van een actie- en begeleidingsplan voor het opwaarderen van het beroep van familiehulp en van de dienstverlening in het algemeen,
- Voortzetten van de studie met betrekking tot de groepering van de activiteiten van de Dienst Familiezorg van het OCMW met de vzw Dienst voor Hulp aan Brusselse senioren van de Stad Brussel.

Inzake werken en infrastructuur

- Organiseren van de verhuizing van de Dienst Familiezorg naar hetzelfde gebouw als de Brusselse Dienst voor Hulp aan Senioren.

4.PRIVÉ-PATRIMONIUM

Voorwoord

Het Departement Privé-Patrimonium is opgericht om te voldoen aan de groeiende en complexe eisen van het beheer van onze particuliere vastgoedportefeuille. De afdeling is gestructureerd rond **vier specialistische gebieden** en heeft als doel een geïntegreerd, efficiënt en duurzaam beheer te bieden ten dienste van de gebruikers, de instelling en de stad.

Elke pool vervult een specifieke maar complementaire rol en dient een gemeenschappelijk doel: **de waarde van onze portefeuille verhogen, het gebruik ervan optimaliseren en een hoogwaardige dienstverlening aan huurders garanderen**.

Presentatie van de polen

I. Pool Brudomo - - Woningverhuur

Met een grondportefeuille van **bijna 2.000 hectare** staat OPIM in voor:

- **Grondtransacties** (aankopen, verkopen, pachten, onzekere bezetting),
- Beheer van gebruiksrechten (jacht, visserij, antennes),
- **Toezicht houden op stedenbouwkundige procedures** in overeenstemming met de regionale wetgeving,
- **Ontwikkelingsprojecten** (wegen, vergunningen, enz.).

II. Pool GMT – Grondbeheer en Vastgoedoperaties

Met een grondportefeuille van **bijna 2.000 hectare** staat OPIM in voor:

- **Grondtransacties** (aankopen, verkopen, pachten, onzekere bezetting),
- Beheer van gebruiksrechten (jacht, visserij, antennes),
- **Toezicht houden op stedenbouwkundige procedures** in overeenstemming met de regionale wetgeving,
- **Ontwikkelingsprojecten** (wegen, vergunningen, enz.).

III. Pool GMT – Technisch onderhoudsbeheer

Deze pool is verantwoordelijk voor het **preventieve en correctieve onderhoud** van verhuurde eigendommen en garandeert:

- De **technische kwaliteit** en **duurzaamheid** van de vastgoedportefeuille,
- Een hoge responsiviteit **om gebruiksproblemen te voorkomen of te corrigeren**,
- Huurrenovatie met uitzondering van grote renovatieprojecten.

IV. Pool Openbare Werken - Geplande werkzaamheden

Deze pool is verantwoordelijk voor **grote renovatie- en bouwprojecten** en beheert :

- Voorbereidende studies,
- Het werk op **tijd, binnen budget en volgens de kwaliteitsnormen** uitvoeren,
- Voortdurende optimalisatie van het patrimonium door strategische planning.

Strategische Doelstellingen voor 2025

Onze ambitie voor 2025 is om **de prestaties** en de samenhang van al onze polen **te versterken** en tegelijkertijd onze acties te richten op de **behoeften van onze huurders** en de **duurzame ontwikkeling van onze portefeuille**.

Transversale prioriteiten :

- **Comfort**: aangepaste, goed uitgeruste, technisch efficiënte woningen.
- **Veiligheid**: naleving van normen, rigoureus onderhoud van faciliteiten.
- **Efficiëntie**: minder huurleegstand, geoptimaliseerd huurrendement.
- **Kostenbeheersing**: winstgevendheid van activiteiten en evenwichtige budgetten.
- **Sociaal doel**: eerlijke toegang tot huisvesting op basis van inkomen (43% gesubsidieerde huisvesting).

Belangrijke actiegebieden voor 2025

1. . Moderniseren van de vastgoedbeheertools

In samenwerking met de Stad Brussel (RVO) zullen we een **nieuw geïntegreerd vastgoedbeheerprogramma** uitrollen ter vervanging van de huidige systemen (IW, WF). Doelstellingen:

- Een betere consolidatie van huur- en technische gegevens,
- Verbeterde operationele efficiëntie,
- **Meer transparantie** in het beheer.

2. Relaties met huurders versterken

We streven naar **tastbare verbeteringen in de tevredenheid** van huurders door :

- Kwaliteitsservice,
- Proactieve en transparante communicatie,
- Een **grotere rol voor zorgverleners** in de frontlinie van lokale diensten.

3. Verbeterde opvolging en preventieve planning van gebouwen

De pool GMT zal **"Identiteitskaart van gebouwen - Monitoring"** implementeren, een echte managementtool:

- Proactieve technische ondersteuning,
- Anticiperen op onderhoudsbehoeften,
- Optimale toewijzing van middelen,
- Ondersteuning voor budgetplanning en investeringskeuzes.

4. Start van de eerste activiteiten in het Energy Upgrades programma en zoeken naar financiering voor het project.

Doel: een **gemiddelde energieprestatie van klasse C** bereiken voor het woningenbestand. Dit houdt in :

- Renovaties gespreid over meerdere jaren, (2033 verdwijning van klassen F en G 2045 verdwijning van klassen D en E)
- Lagere kosten voor huurders,
- Een **gecontroleerde milieu-impact**.

Tegelijkertijd zullen we doorgaan met het uitvoeren van een **kosten/waarde-analyse van** de eigendommen als leidraad voor eventuele beslissingen om **ze te verkopen of te behouden**, in overeenstemming met de Huisvestingscode.

Voor activa die zich buiten het Brussels Gewest bevinden, zal deze analyse worden uitgebreid tot een analyse van de vraag of ze moeten worden behouden of ontwikkeld

5. **Analytische opvolging per gebouw**

Implementatie van een systeem voor **het opvolgen van uitgaven en inkomsten op** het niveau van elk gebouw om **de traceerbaarheid, het beheer en de strategische besluitvorming** te verbeteren.

6. **Studie van verkopen aan bestaande huurders en van niet-strategische activa buiten het Brussels Gewest**

In samenwerking met de Stad (RFO) wordt een **strategisch onderzoek uitgevoerd** naar de haalbaarheid van de verkoop van bepaalde nieuwe of bestaande woningen aan huurders. Het doel is om de toegang tot woningbezit te bevorderen en tegelijkertijd de middelen van het patrimonium te vernieuwen

5.SOCIALE EN DUURZAME ECONOMIE

Sinds 2022 worden de verschillende projecten van sociale economie gegroepeerd in een departement van Sociale en Duurzame Economie 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.

Het departement groepeert 20 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, de bouwsector enz.

Het doel is om een springplank te bieden naar de reguliere arbeidsmarkt voor begunstigden die zich volledig inzetten voor deze aanpak.

In het jaar 2024 werden de polen “Duurzame ontwikkeling” en “Gebouwen en Diensten” opgericht, onder de supervisie van twee nieuwe verantwoordelijken.
De pool “Duurzame ontwikkeling” groepeert de activiteiten van Up-Cycling (alle CYCLUP projecten), Stedelijke landbouw (Ecoflore, Greenup) en Voedsel (Dream, Resto du cœur, Colis du cœur).
De pool “Gebouwen en Diensten” groepeert dan weer de activiteiten met betrekking tot Onderhoud (Relocto, Relocto MaBru, Schone ramen), bewaking, verhuizingen (Proxymove) en het beheer van het wagenpark.

Onze ambitie voor 2025 is om onze activiteiten duurzaam te maken door kostenstructuren en potentiële inkomsten te analyseren, de interne/externe communicatie rond onze projecten te versterken, na te denken over de afzetmogelijkheden die ze bieden (knelpuntberoepen, enz.) en een het valoriseren/opvolgen van een geslaagd emancipatietraject dat zou kunnen leiden tot de ontwikkeling van bepaalde specifieke projecten. Het idee is om bewuster om te gaan met de impact van activiteiten, hun effectiviteit en specifieke resultaten, en om de werkelijke impact van elke geïnvesteerde euro te kunnen verantwoorden. Om dit te bereiken is een beheertool (ERP) voor alle projecten absoluut noodzakelijk.
Er zal ook een grote inspanning geleverd worden in de hele structuur om het ziekteverzuim actief te bestrijden.

I. Pool Duurzame Ontwikkeling

A. Up-Cycling - Cyclup-project

We gaan door met de ontwikkeling van ons CYCLUP-project voor circulaire economie, dat het volgende omvat:

- 6 winkels: Naaiwinkel, Kinderen (opening in mei 2025), tweedehandskleding, Atelier-Boetiek, Sport (2025) en Interieur (2024),
- Een inzamelingsteam,
- Een textielsorteercentrum,

- Een schrijnwerkerij,
- Een naaiatelier

Tot 2025 hebben we geen plannen om een nieuwe winkelruimte te openen. Toch blijven we werken aan de ontwikkeling van inzameling, terugwinning en sortering. Deze activiteiten centraliseren de inzameling en sortering van donaties voor alle CYCLUP kanalen en stellen ons in staat om onze capaciteit voor het inzamelen en verwerken van giften te versterken. Desondanks zijn we altijd op zoek naar mogelijkheden voor een tijdelijk (of permanent) gebruik van privé-eigendommen.

Het team bestaat momenteel uit 1 coördinator, 1 projectmanager en 9 trainers, en het budget voor 2025 voorziet in 27 inschakelingsbanen. Elk jaar proberen we meer banen te creëren in het kader van Art. 60, met een duidelijke focus op het weer aan het werk krijgen van mensen.

Om de sociale, ecologische en economische uitdagingen van zijn project aan te gaan, zet Cyclup een reeks praktische stappen in 2025, gericht op 8 strategische gebieden. Deze acties zijn bedoeld om zijn impact te versterken en de toekomst van zijn activiteiten op de lange termijn te garanderen.

- **Economische levensvatbaarheid**: +17% omzet, kostenrationalisatie, mogelijke herlancering van de bébétheek (2026), ontwikkeling van een custom bar en maatwerkworkshops, ontwikkeling van de mercerie en de boetiek.
- **Upcycling**: invoeren van productie-indicatoren, ontwikkeling van naai- en schrijnwerkateliers.
- **Integratie**: trajecten naar werk versterken, verzuim bestrijden.
- **Capaciteit om weer in omloop te komen**: nieuw sorteercentrum, speciaal inzamelteam, betere communicatie en zichtbaarheid.
- **Afvalvermindering**: textielafval beperken tot 20%, beheer van andere afvalstromen verbeteren.
- **Toegankelijkheid**: solidariteitstarieven, partnerschap met rusthuizen. In 2026 hoopt CYCLUP de verkoop van kleding in verzorgingstehuizen op een meer regelmatige basis te kunnen hervatten. Momenteel is er reeds een Cyclup boetiek geopend in Ter Ursulinen.
- **Financiering**: actief subsidies zoeken en lopende aanvragen opvolgen.
- **Digitalisering**: afronding van ERP, strategische verduidelijking, interne structurering.

Tegelijkertijd, omdat Cyclup deel uitmaakt van de vzw Job Office, zijn we actief bezig met het optimaliseren van activiteiten om de ASBL weer op de been te krijgen, het updaten van de statuten en andere juridische aspecten, en het verduidelijken van interne processen. In dit stadium is het van vitaal belang om duidelijke en leesbare sociale, economische en milieu-indicatoren te definiëren om de werkelijke impact van de programma's op te volgen. Zo kunnen we elk project systematisch evalueren en onszelf positioneren als onderdeel van een continu verbeteringsproces.

B. Stedelijke landbouw

1. Ecoflore project

Het Ecoflore project heeft als doel het bevorderen van de socioprofessionele inschakeling van laaggeschoolde mensen in de hovenierssector. Momenteel bestaat het team uit 5 lesgevers, 1 arbeider en 17 inschakelingsambtenaren,.

Ecoflore is verdeeld in 3 teams:

- Team Bruym dat zich bezighoudt met het onderhoud van het Bruyn Park en de groene ruimtes van de residentie. Het team blijft werken op de site van het Bruyn Noord/Oost park. 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.
- Het Brugmann-team, dat instaat voor het onderhoud van de sites van CHU Brugmann, Paul Brien en Huderf.
- Het polyvalente team dat instaat voor het onderhouds- en tuinierswerk in een aantal tuinen die eigendom zijn van het OCMW van de Stad Brussel, de RVT (de Wilde Rozen, Beiti, Ter Ursulinen, Huis Heizel, Huis Vesalius en Sint-Geertruide), evenals op de site van het UVC Brugmann en UMC Sint-Pieter; het team wordt af en toe ook ingezet voor specifieke opdrachten op vraag van het OCMW van Brussel of externe klanten.

Ze bouwen ook terrassen, kippenhokken, enz. op verzoek en leveren planten voor de verschillende OCMW-diensten.

In 2025 maken we de balans op van de bestaande klanten (Publiek Patrimonium, Privé-patrimonium, Brugmann UMC Brugmann, DIMZ en Externe Klanten) en proberen we externe klanten te ontwikkelen, zoals we al hebben gedaan met HUDERF en de hangende tuinen in 2024.

We werden ook benaderd over een overheidsopdracht voor het logistieke beheer van een compostzone. Dit lijkt in overeenstemming te zijn met onze huidige wens om onze reflectie over de activiteiten van Ecoflore uit te breiden (stadstuinieren, composteren, enz.). In 2025 moet een analysefase worden gestart en we hopen dat dit zal leiden tot de ontwikkeling van activiteiten in 2026.

2. Project GreenUp

In 2023 werd het project GreenUp gelanceerd, een project voor socioprofessionele inschakeling waarbij personen die maar moeilijk een job vinden, worden opgeleid 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. Het team bestaat uit 2 opleiders en 2 werknemers met een inschakelingsbaan.

In 2025 werd besloten om het project stop te zetten omdat de exploitatiekosten en vereiste investeringen zeer hoog waren in verhouding tot de sociale en milieu-impact van het project. We zijn van plan om deze activiteit op kleinere schaal te integreren in het Ecoflore project.

C. Voeding

1. Dream

DREAM verzamelt onverkocht fruit en groenten van Mabru, de Brusselse ochtendmarkt, en verdeelt ze onder voedselhulpverenigingen in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Ook andere partners steunen DREAM door voedseldonaties aan te bieden: de veilingen van Hoogstraten (Belorta) en Mechelen, Carrefour, Gourmanisto, Viangro, de Fédération des restos du cœur, Colruyt/Comarché, occasionele partners in het Loco-netwerk (Quorn, enz.), enz. of door ze te verkopen aan voordelige prijzen: t'sas, de wolf, ferme du peuplier, enz.

Het doel is om voedselverspilling tegen te gaan en mensen in precaire situaties te ondersteunen door ze te voorzien van verse producten.
Het project biedt werk aan mensen met sociale en professionele integratieprogramma's en leidt hen op in voedsellogistiek, het sorteren en verpakken van voedsel en het gebruik van opslag- en transportapparatuur, met name koelruimtes en koelvoertuigen. Deze vorming omvat ook begrippen als voedselveiligheid en afvalbeheer.
DREAM heeft een opslagruimte in Mabru, drie koelcellen en verschillende voertuigen voor distributie.

Het belangrijkste doel van het DREAM-project is het professionaliseren van de voedselhulplogistiek.
Tegelijkertijd verzorgt DREAM het administratieve en logistieke beheer van het ESF+ (voorheen FEAD) voor 10 in Brussel gevestigde organisaties. Het ESF+ geeft gratis voedsel en materiële hulp aan verenigingen. In de praktijk wordt de term "FEAD" nog steeds informeel gebruikt om de component "voedselhulp" van het ESF+ aan te duiden, uit gewoonte ... DREAM vergemakkelijkt de toegang tot deze voedingsmiddelen voor bepaalde verenigingen en stelt een opslagplaats ter beschikking voor de honderden pallets die bestemd zijn voor de verenigingen, vrachtwagens voor het vervoer van de pallets en een IT-platform dat voldoet aan de FEAD-normen voor de boekhouding van de voedingsmiddelen en hygiëne, leveringen, bestellingen, enz.

Hoewel het FEAD de oorspronkelijke missie van DREAM overstijgt en de kosten die voortvloeien uit de organisatie niet te verwaarlozen zijn, doen we nu ons uiterste best om het FEAD in de best mogelijke omstandigheden te behouden, omdat geen enkele andere speler vandaag in staat is om DREAM te vervangen en het FEAD essentiële hulp blijft voor voedselhulporganisaties in Brussel.

In 2025 richt de projectverantwoordelijke zich met ondersteuning van de teams op de volgende gebieden voor optimalisatie:

- Optimalisering van de logistiek en vermindering van beheerde voorraden.
- Rechtstreekse levering aan verenigingen waar mogelijk.
- Opslag alleen gehandhaafd voor kleine structuren.
- Investering in een krachtige IT-tool om de behoefte aan personeel te beperken en de efficiëntie te verbeteren.
- Geleidelijke verlaging van de arbeidskosten met behoud van een aanzienlijke sociale impact.

- Invoering van een nieuw systeem op basis van vergoedingen (€15/rit) om het transport van pallets voor andere verenigingen te beheren.

We hopen dat deze verbeteringen het DREAM-project zullen consolideren en ons in staat zullen stellen om onze ambities op het gebied van voedselhulp te handhaven:

- +/- 85 partnerverenigingen, met begeleiding en ondersteuning.
- 4 ton voedseloverschotten geleverd per dag.
- Uitbreiding van het project naar andere partners waaronder grootwarenhuizen.
- De ophaling van fruit en groente voortzetten op de veilingen van Sint-Katelijn-Waver en Hoogstraten (3 keer per week).
- Verdelen van FEAD producten (Fonds voor Europese hulp aan de meest behoeftigen), 10 verenigingen.
- Actieve participatie aan instanties van het Brusselse voedselnetwerk het LOCO-netwerk.

2. ASBL- Resto du Cœur – L'Autre - Table

De taken van de vereniging zijn:

- Het garanderen aan eenieder, zonder discriminatie van een warme, volledige gezonde en evenwichtige maaltijd (voorgerecht, hoofdgerecht, dessert, water en koffie) voor een bescheiden prijs. De maaltijden worden het hele jaar door geserveerd, tijdens de middagpauze, in een gezellige ruimte die aanzet tot sociaal contact en solidariteit.
- Het verstrekken aan eenieder die het nodig heeft, zonder discriminatie, van een voedselpakket met verse producten, fruit en groente, zuivel, conserven en gedroogde voedingswaren... En in functie van de donaties ook hygiëneproducten en producten voor de jongsten.
- Personen die buiten het gebruikelijke arbeidscircuit vallen, de kans bieden om een opleiding te volgen en beroepservaring op te doen binnen het domein van de grootkeuken. Naast de technische beroepsbekwaamheid in de keuken en de zaal, leren deelnemers in het kader van dit project ook andere positieve gedragingen aan, die inherent zijn aan een werksituatie, namelijk stiptheid, rendement en sociale ingesteldheid.

Het belangrijkste doel is om de vzw geleidelijk te integreren in het Departement voor Sociale en Duurzame Economie, om na te denken over een oplossing voor het dagelijks beheer van de vzw en om meer transparantie te creëren met betrekking tot de activiteiten.

De vzw beschikt over 2 exploitatiesites om deze taken te vervullen:

2.1. Resto Social – l' AUTRE TABLE

Het team van de Resto bestaat uit een verantwoordelijke, 2 lesgevers, 11 keukenmedewerkers met een inschakelingscontract, 3 regelmatige vrijwillige ambtenaars en 1 vrijwillige ambtenaar die af en toe komt.

Het restaurant "L'Autre-Table" is geopend voor het publiek het hele jaar door van januari tot december, 5 dagen per week (van maandag tot vrijdag) van 11 tot 14.30 u.

Principe: Niemand vertrekt met een lege maag, dus bestaat de mogelijkheid om een gratis maaltijd te verkrijgen.

De vzw biedt haar gebruikers ook culturele uitstapjes aan, er is een “uitwisselingsdoos” (om voorwerpen of kennis te ruilen) en een “boekendoos” of creatieve workshops.

Het doel voor 2025 is om deze activiteiten te kunnen voortzetten en het gebouw, dat grote schade heeft opgelopen, te restaureren.

2.2. Colis du cœur

Het team is samengesteld uit een verantwoordelijke op de site, twee ambtenaren aangeworven in het kader van een inschakelingsbaan (logistiek) en 8 regelmatige vrijwilligers. Het team wordt uitgebreid met stagiairs of personen die werken uitvoeren van algemeen belang.

De voedselwaren zijn schenkingen - 3 grote pijlers:

- FEAD bij de FOD-mi
- Voedselbank van Brussel-Brabant
- Fédération des Restos du Cœur de Belgique

De verdelingen gebeuren van dinsdag tot donderdag, van 11 tot 16 u (ook op feestdagen) en mogelijkheid van een urgentiecolli op maandag tot vrijdag.

Principe: Niemand vertrekt met een lege maag, dus bestaat de mogelijkheid om een urgentiecolli te verkrijgen.

II. Pool Gebouwen & Diensten

A. Relocto

Relocto biedt een schoonmaakdienst aan voor gebouwen die behoren tot het OCMW van de Stad Brussel, maar ook voor andere klanten buiten het OCMW. Het project stelt 75 arbeiders te werk in socioprofessionele integratie en leidt hen op in onderhoudspraktijken, met specifieke ondersteuning op het gebied van veiligheid, de gebruikte producten en de benodigde apparatuur. Deze werknemers staan onder toezicht van 8 opleiders en een coördinator.
De verscheidenheid aan schoonmaaklocaties (meer dan 180) betekent dat onze medewerkers een breed scala aan professionele ervaring hebben. Het Relocto-project gebruikt milieuvriendelijke producten en verbetert waar mogelijk de afvalscheiding.

Ambities voor 2025

Het Relocto-project is relatief complex vanwege de diversiteit van de werklocaties en de moeilijkheidsgraad van het werk voor een kwetsbare populatie. Het is daarom essentieel om te zorgen voor nauwlettend toezicht op de diensten (kwaliteit, efficiëntie), om ondersteunende maatregelen te versterken (beroep) en om de arbeidsomstandigheden van agenten verder te verbeteren; dit alles om een vorm van voldoening voor werknemers en hun daaropvolgende duurzame integratie in de reguliere arbeidsmarkt aan te moedigen.
Hiertoe vormen de volgende punten de belangrijkste elementen van onze ambitie voor dit jaar:

- De dienstverlening op alle Relocto-sites zo goed mogelijk opvolgen door het gebruik van verantwoordingsdocumenten/tools te veralgemenen (dienstfiches voor de werknemers, doorgangsfiches voor de opleiders, lijst van taken per site, enz.), om indicatoren op te stellen en prestaties te analyseren (frequentie, kwaliteit, efficiëntie),
- Afronden van overeenkomsten met verschillende interne en externe klanten (uren per locatie, kosten, specificaties, respectieve verantwoordelijkheden) met het oog op het consolideren van contractuele relaties en samenwerking tussen klanten en leveranciers,
- Ervoor zorgen dat de werkomstandigheden van de werknemers worden gecontroleerd (pauzeruimtes, netheid, beveiligde opslagruimtes, enz.,) en zo nodig aan de klanten vragen om aanpassingen te doen,
- Het blijven verbeteren van de vaardigheden van Relocto-opleiders, met name met betrekking tot gedragsmanagement en ondersteuning van de werknemers. De teamgeest versterken en de motivatie in stand houden van de lesgevers, die in de frontlinie staan en dagelijks een sleutelrol spelen in de ontwikkeling van de inschakelingsambtenaren (regelmatige vergaderingen, bezoeken op het terrein, verschillende opleidingen, steun van de coördinator, enz.,)
- Nauwere samenwerking met de mensen van het Departement Vorming en Tewerkstelling ontwikkelen om de rollen en complementariteit voor het opvolgen en superviseren van de ambtenaren te verbeteren en complexe situaties (disfunctionele agenten) beter te beheren. De aanwezigheid van jobcoaches op het terrein versterken. Verbetering van de samenhang van interventies bij de re-integratie van inschakelingsambtenaren,
- Bepaalde aspecten van de initiële opleiding van Relocto-medewerkers herzien, met name om de specifieke kenmerken van het project, de werkingsregels, de ondersteunings- en verantwoordingsprocessen, de heroriëntatiemaatregelen en de risico's in geval van storingen, enz. te verduidelijken
- Werken aan manieren om het project te optimaliseren om financieel evenwicht te bereiken. Dit betekent bijvoorbeeld het intensiveren van maatregelen tegen ziekteverzuim, het herzien van de kosten per uur (intern en extern) en het eerlijker toewijzen van middelen, evenals het verbeteren van de prestaties (efficiëntie) van de geleverde diensten,
- Het aanmoedigen van samenwerking met externe spelers, verenigingen en de particuliere sector om praktijken te analyseren *(benchmarking*) en uit te wisselen met het oog op mogelijke verbetering en stroomlijning van onze processen.

B. Relocto-Mabru

Relocto-Mabru richt zich op de dagelijkse schoonmaak van de site van de Brusselse vroegmarkt (14ha).
Het project stelt 10 arbeiders te werk in socioprofessionele integratie en leidt hen op in onderhoudspraktijken, met specifieke ondersteuning op het gebied van veiligheid, de gebruikte producten en de benodigde apparatuur. Deze werknemers staan onder toezicht van 3 opleiders en een coördinator.
Net zoals het Relocto-project, worden hier milieuvriendelijke producten gebruikt en wordt toegezien op de afvalscheiding.

Ambities voor 2025
Het project won de nieuwe aanbesteding in 2024 en kon daardoor de schoonmaakdienst voor de industriële site van Mabru zonder problemen voortzetten (contract van 5 jaar). Het project is goed onder controle en de geleverde diensten worden gewaardeerd door de uitbaters van de industriële site. Het belangrijkste doel is daarom om deze positieve dynamiek in 2025 vast te houden en ervoor te zorgen dat werknemers die integreren goed worden begeleid, zodat ze hun kansen op de arbeidsmarkt optimaal kunnen benutten.

- De prestaties van het aanwezige team controleren en gepast contact onderhouden met de klant om de kwaliteit van de geleverde diensten en het gedrag van de agenten te garanderen,
- De best mogelijke HR-oplossing vinden voor het vervangen van de veegmachinist met C-rijbewijs tijdens zijn jaarlijkse vakantie (of afwezigheid),
- De samenwerking en complementariteit met jobcoaches voor sociale ondersteuning versterken,
- Mogelijk een extra industriële locatie identificeren om de reikwijdte van het industriële schoonmaakproject uit te breiden (haalbaarheidsanalyse).

C. Glazenwassen

Het project Glazenwassen verzorgt het onderhoud van vensters en hun omlijsting in administratieve gebouwen en rusthuizen van het OCMW (3 beurten per jaar).
Het project heeft 4 mensen in dienst met een inschakelingsbaan en leidt hen op in glazenwas-technieken, met specifieke ondersteuning op het gebied van veiligheid (werken op hoogte) en het juiste gebruik van schoonmaakgereedschap en -producten. De diversiteit van de glazenwasserslocaties (167 locaties in 2024) stelt werknemers in staat om een breed scala aan vaardigheden te ontwikkelen.

Ambities voor 2025
Het project biedt een dienst die intern erkend en gewaardeerd wordt door het OCMW (90% van de werven). De lesgever begeleidt en werkt dagelijks met de ambtenaren op het terrein. Het project doorloopt een bepaalde routine. In 2025 zijn de belangrijkste doelstellingen:

- Het tempo en de kwaliteit van onze diensten handhaven,
- Het administratieve en financiële toezicht op de diensten verbeteren of vereenvoudigen en de winstgevendheid van het project garanderen,

- Raamovereenkomsten opstellen om de toekomst van in-house diensten op lange termijn te garanderen,
- Analyseren van het potentieel van het project om nieuwe klanten (voornamelijk externe) en/of diensten (bijv. reiniging van zonnepanelen) aan te trekken voor ontwikkeling vanaf 2026.

D. Proxymove

Proxymove biedt een verhuisservice voor particulieren, verenigingen en openbare diensten. Voor mensen met een laag inkomen geldt een sociaal tarief.
Het project stelt 8 arbeiders te werk in socioprofessionele integratie en leidt hen op in verhuispraktijken, met specifieke ondersteuning op het gebied van veiligheid, het gebruikte materieel en de juiste hijspraktijken. Het project beschikt over alle apparatuur die nodig is om een kwaliteitsservice te bieden en optimale veiligheid te garanderen.
De diversiteit van de verhuislocaties (meer dan 430 locaties in 2024) stelt werknemers in staat om een breed scala aan vaardigheden te ontwikkelen.

Ambities voor 2025
Het project is een onmiskenbaar succes en voldoet duidelijk aan veel interne en externe behoeften. De 2 lesgevers begeleiden dagelijks alle SPI-ambtenaren door ermee samen te werken. In 2025 zijn de belangrijkste doelstellingen:
- De dynamiek bewaken en de vaart in het werk houden en tegelijkertijd de werknemers beschermen, want dit is fysiek veeleisend werk,
- Het administratieve en financiële toezicht op de diensten verbeteren of vereenvoudigen en de winstgevendheid van het project garanderen,
- Verfijnen en formaliseren van de samenwerking met de projecten HIT18-25, de transitwoningen van het openbaar patrimonium en Cyclup, om deze terugkerende diensten op te nemen in de schema's voor andere soorten verhuizingen,
- Het potentieel van het project analyseren voor de ontwikkeling naar nieuwe klanten en/of diensten.

E. Bewaking

Het bewakingsproject bestaat uit twee afzonderlijke luiken. Het eerste betreft de bewaking van het gebouw aan de Koningsstraat 139-141 ten behoeve van de bewoners van het HIT 18-25 project. Het tweede luik betreft het beheer van het onthaal en het toezicht in de studiezalen tijdens de blokperiodes.
Het project stelt maximaal 34 mensen te werk met een inschakelingsbaan, waarvan 14 voor de 24-uurs bewaking en 20 voor de studiezalen (4 studiezalen 3 keer per jaar). 2 lesgevers monitoren en begeleiden de inschakelingswerknemers.

Omwille van de consistentie werd in onderling overleg besloten om deze activiteiten geleidelijk over te hevelen naar het Departement Sociale Actie. In zijn huidige vorm is dit project geen project van de sociale economie. Het brengt hoge kosten met zich mee en biedt weinig realistische vooruitzichten voor mensen die integreren.

Vanaf september 2025 zullen technische oplossingen worden geïmplementeerd om de alarmen in het gebouw in de Koningsstraat over te brengen naar het HIT 18-25 project. Hierdoor is het niet langer nodig om permanentie te voorzien op de begane grond of om patrouilles te organiseren in het gebouw. 5 inschakelingsambtenaren worden overgeplaatst naar het Departement Sociale Actie en zullen alleen voor het HIT 18-25 project aanwezig zijn en toezicht houden.
De overdracht van het luik onthaal en toezicht in de studiezalen is gepland voor januari 2026.

Ambities voor 2025
- Ervoor zorgen dat het project soepel blijft verlopen en dat het personeel goed wordt begeleid, in afwachting van de overdracht van het project naar het DSA,
- Zorgen voor een soepele overgang van het project in overeenstemming met de verbintenissen van de partijen (IDPB, DSA, DESD).

F. Beheer wagenpark;

Het doel is om de doeltreffendheid, efficiëntie en duurzaamheid van de werking van het wagenpark (74) van het OCMW te verbeteren. Het gaat er dus om om het voertuiggebruik beter te op te volgen voor een rationeler gebruik, om de bedrijfskosten te beheersen door optimaal beheer van onderhoud en reparaties, om de ecologische voetafdruk te beheren door gepast rijgedrag en door alternatieven voor de auto aan te moedigen, en om de vernieuwing van het wagenpark te plannen wanneer dat nodig is. Het project heeft een vlootmanager en een assistent-vlootmanager in dienst.

Ambities voor 2025
De vloot van het OCMW veroudert en de afhankelijkheid van dienstvoertuigen is groot. De verplaatsingen zijn over het algemeen kort en de meeste voertuigen leggen relatief weinig kilometers per jaar af. De onderhoudskosten zijn vrij hoog. Daarom is het nodig om alternatieven voor rationalisatie en bewustmaking te identificeren en te bevorderen. Hiertoe vormen de volgende punten de belangrijkste elementen van onze ambitie voor dit jaar:
- Ervoor blijven zorgen dat alle OCMW- dienstvoertuigen intern efficiënt worden hersteld en dat extern onderhoud en reparaties nauwgezet worden opgevolgd,
- Alle administratieve opvolging van voertuigen blijven garanderen door de digitalisering van deze opvolging aan te moedigen,
- Een systeem van autodelen implementeren voor een deel van het wagenpark (gemeenschappelijke hub) en de resultaten en mogelijkheden analyseren,
- Doorgaan met het ontwikkelen van controletools - status en interventies - (voertuigfiches) en de interne herfacturering van kosten op een efficiënte en consistente manier op zich nemen,
- Versterken van de communicatie met de verschillende betrokken partijen (dienstverantwoordelijken, verwijzers, chauffeurs) om hen aan te moedigen hun verantwoordelijkheid te nemen en om het gedrag van chauffeurs en hun begrip voor de problemen te verbeteren,
- Het gebruik van de trackingtool van voertuigverplaatsingen (GPS) in stand houden door de aanbesteding te vernieuwen. Het gebruik van de gegevens die door de tool

worden gegenereerd en de verspreiding van de analyses die daaruit kunnen worden afgeleid, verbeteren,
- Mogelijkheden identificeren en toepassen om de bedrijfskosten te verlagen (het aantal voertuigen verminderen, dure voertuigen vernieuwen, de gebruiksomstandigheden verbeteren, enz.,)
- De vernieuwing/vervanging van de vloot plannen (vanaf 2026) op basis van objectieve criteria. Aankoop- en onderhoudsmodaliteiten voorstellen voor de aankoop en het onderhoud van nieuwe voertuigen in overeenstemming met de specifieke kenmerken van het OCMW en de vooruitzichten voor vlootbeheer,
- Indien mogelijk integreren van de initiatieven van dit project in het bredere kader van het OCMW-mobiliteitsplan dat wordt uitgevoerd door de Cel Klimaatplan,
- Mogelijkheden voor gedeeld gebruik en samenwerking met de stad Brussel analyseren en versterken.

III. De Linnendienst

De Linnendienst 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. De Linnendienst is ISO 9001 gecertificeerd sinds 2000, ISO 14001 sinds 2017 en ISO 14065 sinds 2021. Naast zijn economische en sociale doelstellingen, streeft de Linnendienst voortdurend de beste kwaliteit en hygiëne na.

De 20 laatste jaren werd de Linnendienst 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 beheerssoftware;
- 2012: het jaar waarin de Linnendienst een serieuze wending heeft moeten nemen: de toepassing van btw voor externe;
- 2017- 2017: akkoord over een vervangingsplan van de machines van meerdere sectoren en modernisering van verschillende installaties;
- 2022-2025: na de Covid-19 pandemie, realisatie en uitvoering van het verbeteringsplan. De verschillende moderniseringen moesten een groei van zijn capaciteit en activiteiten mogelijk maken.

A. Op commercieel vlak

In 2023 en 2024 steeg de omzet met respectievelijk 9,04% en 9,14%. Dit komt voornamelijk door prijsindexatie, maar ook door de opening van nieuwe markten: OCMW Oudergem, OCMW Sint-Joost, OCMW en de gemeente Oudergem.

De laatste hand wordt gelegd aan het investeringsplan. In 2023 werden bestellingen geplaatst voor 3 projecten, die eind 2024 werden voltooid:

- kalandertreinen automatiseren;
- de toevoeging van een 6de kledinghangstation (voor werkkleding en andere kledingstukken die door de afwerkingstunnel gaan);
- de uitbreiding van het luchttransportsysteem van de schone zone voor badstof handdoeken, dekens, spreien, enz;

Deze investeringen - net als de vorige eind 2022/begin 2023 - zullen helpen om de productiviteit te verbeteren. Om deze investeringen terug te verdienen, blijft het zoeken naar nieuwe klanten een prioriteit.

Evolutie van het omzetcijfer in de laatste 5 jaar:

Klanten int-ext	***Cluster***	***CUMUL REEL 2024***	***CUMUL REEL 2023***	***CUMUL REEL 2022***	***CUMUL REEL 2021***	***CUMUL REEL 2020***
		9,14%	*9,04%*	*9,76%*	*-3,01%*	*1,39%*
	TOTAAL:	**9 424 363**	**8 635 014**	**7 918 915**	**7 214 450**	**7 438 001**
Extern	10 – IRIS	**5 278 413**	**4 889 100**	**4 785 229**	**4 532 988**	**4 415 832**
Intern	21 - OCMW B - HOP+HOME	**854/463**	**792 888**	**704 085**	**650 308**	**666 968**
Intern	30 - OCMW B– DIVERSEN	**21 572**	**19 661**	**18 785**	**15 239**	**20 691**
Extern	41 - Stad BXL + LCB	**259 858**	**251 760**	**210 574**	**170 763**	**163 912**
Extern	40– Extérieur	**3 010 057**	**2 681 604**	**2 200 242**	**1 845 152**	**2 170 598**
	Aandeel van de inkomsten					
Extern	10 – IRIS	*56,0%*	*56,6%*	*60,4%*	*62,8%*	*59,4%*
Intern	21 - OCMW B - HOP+HOME	*9,1%*	*9,2%*	*8,9%*	*9,0%*	*9,0%*
Intern	30 - OCMW B– DIVERSEN	*0,2%*	*0,2%*	*0,2%*	*0,2%*	*0,3%*
Extern	41 - Stad BXL + LCB	*2,8%*	*2,9%*	*2,7%*	*2,4%*	*2,2%*
Extern	40– Extérieur	*31,9%*	*31,1%*	*27,8%*	*25,6%*	*29,2%*

Er moet worden opgemerkt dat het aandeel van ziekenhuizen in 2023 en 2024 is gedaald als gevolg van nieuwe overheidsopdrachten en het feit dat verpleeghuizen weer een hogere bezettingsgraad hebben dan in de Covid- en post-Covid-periode.

B. 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.
Het doel van de laatste jaren is de verbetering van de werkposten om het werk minder zwaar te maken voor het personeel en de veiligheid te verbeteren, zonder aan productiviteit in te boeten.

Evolutie van de gemiddelde productie 2020– 2024:

		WASSEN Totaal in kg	**KALANDEREN Totaal**	**AFWERKING (hors tables) Steam**	**AFWERKING (hors tables) Andere**	**BEWONERS Totaal**
		KG	Aantal stuks	Aantal stuks	Aantal stuks	KG
Maandelijks gemiddelde 2024		**325 284**	**303 626**	**166 715**	**347 464**	**32 908**
	Per dag =>	15 025	14 024	7 701	16 049	1 520
	Per week =>	75 123	70 122	38 502	80 246	7 600
Maandelijks gemiddelde 2023		**324 229**	**305 604**	**170 477**	**349 141**	**30 314**
	Per dag =>	14 976	14 115	7 874	16 127	1 400
	Per week =>	**74 880**	**70 575**	**39 370**	**80 635**	**7 001**
Maandelijks gemiddelde 2022		**317 606**	**298 040**	**166 751**	**329 035**	**30 210**
	Per dag =>	14 670	13 766	7 702	15 198	1 395

	Per week =>	**73 350**	**68 830**	**38 510**	**75 990**	**6 795**
Maandelijks gemiddelde 2021		**322 882**	**262 576**	**170 010**	**288 640**	**23 517**
	Per dag =>	14 960	12 166	7 877	13 373	1 090
	Per week =>	**74 799**	**60 828**	**39 385**	**66 867**	**5 448**
Maandelijks gemiddelde 2020		**341 757**	**267 970**	**171 029**	**315 187**	**26 057**
	Per dag =>	16 146	12 660	8 080	14 891	1 231
	Per week =>	**80 730**	**63 300**	**40 401**	**74 454**	**6 155**

We wijzen op de lichte stijging van de verwerkte volumes in 2023 en 2024 ten opzichte van 2022, het resultaat van binnengehaalde overheidscontracten.

In 2024 springt vooral de sector van het huishoudlinnen eruit, met een stijging van +8,6% ten opzichte van 2023. Als we 2024 vergelijken met 2021, een ingewikkeld post-Covid jaar, stijgt de toename tot 39,93%.

C. 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 Linnendienst evenals een snellere respons.

Er werd 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 geoptimaliseerd gebruik van de vrachtwagens en bestelwagens om nodeloze ritten te vermijden.

Tijdens de wekelijkse staff wordt het leveringspercentage systematisch geanalyseerd om te bepalen welke actie er moet worden ondernomen: bestellingen van nieuw linnen, uit voorraad nemen, aanpassing van de werkingstijden van de machines, contact met klanten en bezoeken aan lokale voorraden om te controleren of het linnen daadwerkelijk wordt gebruikt, enz.

D. Op informaticavlak

We hebben een bestek gelanceerd voor de aankoop van een software die ons garanties kan geven met betrekking tot de ontwikkelingen nodig voor de implementatie van het controlesysteem van de UHF chips. De opdracht werd in juni 2024 toegekend aan de onderneming ABS en de nieuwe software zou voor het einde van 2025 operationeel moeten zijn.

E. Als speler van de sociale en duurzame economie!…

We willen tevens de rol benadrukken die de Linnendienst speelt op vlak van professionele inschakeling dagelijks worden er 55 personen onder het statuut art.60 tewerkgesteld. De fabriek werd erkend als initiatief van sociale economie door de FOD-mi 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.

Ook de duurzaamheid is een centraal gegeven van onze activiteit. De ISO 14001 (ecologisch managementsysteem) vertaalt zich sinds meerdere jaren in een reeks concrete acties: de vervanging van vrachtwagens op diesel door vrachtwagens op CNG, de installatie van zonnepanelen, gebruik van wasproducten met Ecolabel, warmtewisselaar voor onze wastunnels, de vervanging van oude verlichtingsapparatuur door LED, sorteren van afval met gecertificeerde recyclagemogelijkheden, zoeken naar alternatieven voor het klassieke katoen (gerecycleerd katoen, tencel,…),enz.

Voor 2025 zijn systemen begroot voor het behandelen/terugwinnen van afvalwater en het terugwinnen van de geproduceerde afvalwarmte; sinds 2024 zijn er studies aan de gang.

Kortom, we zoeken voortdurend en systematisch naar manieren om onze impact op het milieu te verkleinen, zonder aan de productiviteit te raken.

IV. Inschakelingsregie

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. Het werkterrein omvat een breed scala aan diensten, van het in goede staat houden van deze infrastructuren tot het garanderen van snelle en effectieve interventies. De dienst is ook actief betrokken bij de voortdurende verbetering van het patrimonium, om zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de evoluerende behoeften van de Brusselse gemeenschap.

Sinds 1 september 2023 heeft de Regie een belangrijke stap gezet in zijn ontwikkeling door twee nieuwe medewerkers aan te werven: de Regie-verantwoordelijke en een administratief medewerker. Deze integratie heeft ons in staat gesteld om de omkadering en de administratieve ondersteuning van onze activiteiten te consolideren.

Op dit moment vertrouwt de Regie op de expertise van haar 3 managers, verdeeld over de werkploegen (2) en het team dat gespecialiseerd is in snelle interventies (1), en op de efficiëntie van haar magazijniers. De operationele kern bestaat uit 12 inschakelingsambtenaren en 34 gekwalificeerde technici, wier rangen dit jaar moeten worden versterkt. Deze strategische uitbreiding omvat de komst van een nieuwe werfcoördinator, die een cruciale rol zal spelen bij het optimaliseren van de projectplanning en het toezicht, evenals de integratie van 5 technici, waaronder 2 ontstoppers.
Deze toename in personeel is een directe reactie op de groeiende vraag naar sommige van onze diensten en is bedoeld om de doorlooptijden van projecten aanzienlijk te verkorten.

In 2025 zal de Regie haar logistiek en de spreiding van haar teams grondig reorganiseren om haar operationele efficiëntie en geografisch reactievermogen te verbeteren. Op korte termijn zal deze aanpak resulteren in de verplaatsing van onze opslagplaats in het centrum (Hoogstraat 279, 1000 Brussel) naar de opslagplaats in het noorden (Bockstaellaan 88, 1020 Brussel), een locatie die een geschikte oppervlakte en optimale omstandigheden biedt voor de exploitatie van ons centrale magazijn.
Op middellange termijn omvat deze strategie ook de verplaatsing van onze schrijnwerkerij (momenteel gevestigd op de Brugmann site) naar Bockstael, waardoor onze activiteiten verder worden gecentraliseerd op één site. De studie wordt uitgevoerd door het Openbaar Patrimonium en is gepland voor 2025.

Hoewel het magazijn in het noorden ons belangrijkste knooppunt wordt, zullen we een deel van de voorraad in het centrum houden. Deze ruimtes zullen worden gebruikt voor administratief beheer en de opslag van benodigdheden die nodig zijn voor een soepel verloop van onze administratie. Ze zullen ook dienen als doorvoerpunt voor de tijdelijke opslag van materialen die zijn voorbereid in het magazijn in het noorden en bestemd zijn voor locaties in de centrale zone, waardoor de logistiek van de betrokken teams wordt vergemakkelijkt.

Naast het team Noord dat al in Bockstael aanwezig is, zijn we ook van plan om een deel van ons team voor snelle interventies (EIR) daar onder te brengen en een polyvalent bouwteam op te richten dat kan worden ingezet als versterking van het snelle interventieteam bij grote druk. Zo kunnen we beter reageren op interventieverzoeken, herstellingen van huurwoningen en diverse inrichtingswerken die ons in deze zone worden toevertrouwd.

Op het vlak van materiële middelen moet bijzondere aandacht worden besteed aan de vernieuwing van het wagenpark, een onmisbaar instrument om onze kosten te drukken en onze rendement te verhogen.

Specifieke activiteiten toevertrouwd aan de Inschakelingsregie en doelstellingen voor 2025

Voor het jaar 2025 zal de Inschakelingsregie haar inspanningen richten op de volgende specifieke activiteiten, voortbouwend op eerdere successen en initiatieven:

- **Optimaliseren en versnellen van het proces om een woning in de oorspronkelijke huurstaat te herstellen (REL):** De Regie zal een essentiële rol blijven spelen in het herstellen in de huurstaat van een maximaal aantal woningen (meer dan 100 per jaar). De nadruk zal liggen op het voortzetten van de specifieke maatregelen die zijn genomen om de leegstand terug te dringen. Hierbij wordt nauw samengewerkt met het departement privé en openbaar patrimonium om administratieve processen te versnellen en te verbeteren.
- **Directe, gekwalificeerde afhandeling van aanvragen voor rusthuizen:** De Regie zal de aanvragen van rusthuizen rechtstreeks blijven behandelen (via Openbaar Patrimonium), met als doel de wachttijden tot een minimum te beperken. De kwaliteit van de dienstverlening zal worden gehandhaafd dankzij personeel dat speciaal is opgeleid om in deze gevoelige omgeving te werken, waardoor speciale aandacht voor de bewoners wordt gegarandeerd en de arbeidsomstandigheden voor het personeel worden verbeterd, een belangrijke missie van het OCMW.
- **Multifunctioneel beheer van interdepartementale verzoeken en ontwikkelingsprojecten:** De Regie zal een breed scala aan verzoeken van alle departementen blijven beheren. Dit omvat snelle interventies en lichte renovaties, maar ook ondersteuning, monitoring en implementatie van complexere projecten. Er zal een speciale inspanning worden geleverd om naleving te garanderen (elektrische installaties, verwijderen van IDPBW-opmerkingen in samenwerking met Openbaar Patrimonium, DGHI-dossiers met Privé-Patrimonium) om een vastgoedportefeuille te behouden die voldoet aan de normen. De samenwerking met de Dienst voor Binneninrichting zal worden geïntensiveerd om aangename ruimtes te creëren die zijn afgestemd op de behoeften van het personeel, de bewoners en de gebruikers.
- **Handhaven van een continue en traceerbare technische dienstverlening:** De Regie bevestigt haar engagement om een technische dienst van hoge kwaliteit te leveren. Elk technisch verzoek wordt nauwgezet geregistreerd in één database, wat zorgt voor transparante traceerbaarheid en objectieve feedback. Deze continuïteit van dienstverlening en informatiebeheer blijven prioriteiten voor 2025.
- **Voortdurende verbetering in efficiëntie en communicatie:** De belangrijkste doelstelling voor 2025 blijft het verhogen van de operationele efficiëntie en het verbeteren van de communicatie tussen de afdelingen. Om dit te bereiken is een doeltreffend beheersinstrument (ERP) nodig om de uitwisseling van informatie en de follow-up van projecten te vergemakkelijken, zodat de Regie beter in staat is om zo goed mogelijk aan de verwachtingen van haar klanten en gebruikers te voldoen.

6. OPENBAAR PATRIMONIUM

De taak van het Departement van het Openbaar Patrimonium is het beheer van het openbaar patrimonium van het OCMW van Brussel, zijn ontwikkeling, zijn bestemmingen en energieprestaties, met als doel het beantwoorden aan de behoeften en het welzijn van zijn gebruikers en het bijdragen aan de stedelijke dynamiek via een duurzame architectuur die inspeelt op de ecologische en sociale uitdagingen.

Het patrimonium bestaat uit:

- kantoren en logistieke gebouwen voor alle OCMW-diensten
- de 12 sociale antennes, de antenne 18-25 en MADO Noord
- 5 rust- en verzorgingstehuizen en serviceresidenties
- leef- en opvangplekken voor personen met een mentale beperking
- verblijfplaatsen voor jongeren van 0-18 jaar
- +/- 70 transitwoningen en HIT-eenheden
- de gebouwen van de Linnendienst
- Pacheco site
- gebouwen (of delen van een gebouw) gebruikt door partners van het OCMW die een opdracht met collectief belang uitvoeren (met name de 2 bedrijvencentra Be-Here en Ateliers des Tanneurs, 7 crèches, Resto du cœur, buurthuizen, gecontroleerde verbruiksruimte, de gebouwen gebruikt door de brandweer en de vzw Transit, Espace Magh, enz.).

I. Doelstellingen voor 2025 inzake vastgoedontwikkelingen

Het OCMW voert 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, met name via zijn Klimaatplan. 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 Openbaar Patrimonium uit het beheer van de studies en werken nodig voor het onderhoud, de inrichting,

renovatie, de aanpassing, herstructurering, bouw van panden van het openbaar en privé-patrimonium van het OCMW van Brussel.

In 2025 zet het Departement Openbaar Patrimonium 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/aanpassingwerken in de instellingen en antennes van het OCMW en wordt de laatste hand gelegd aan de aanpassings/renovatiewerken in de instellingen en antennes van het OCMW en zet ook de analyse voort van de nieuwe brandpreventienormen en de normen voor de erkenning van de rusthuizen.

Om volop te gaan voor de regionale en Europese doelstellingen op vlak van de vermindering van broeikasgassen en voor de aanvullende verbintenissen die het OCMW van Brussel is aangegaan in het kader van zijn Klimaatplan, zal het Departement Openbaar Patrimonium de verschillende analyseopdrachten van het openbaar patrimonium voortzetten, tot het bepalen van de strategie voor een duurzame renovatie tegen 2040. Deze analyse moet onze instelling in staat stellen om het potentieel voor verbetering van de verschillende gebouwen te identificeren en 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.

Het jaar 2025 staat ook in het teken van de implementatie van de nieuwe geïntegreerde asset management tool.

1. Gemeenschappelijk plan Stad-OCMW “750 woningen”

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 eerst en vooral focussen op zijn eigen publiek en zullen er woningen worden ontwikkeld die aangepast zijn aan hun behoeften. Het beoogde publiek betreft voornamelijk vrouwen en eenoudergezinnen, oudere mensen, mensen die zich in een noodsituatie bevinden en studenten.

In 2024 werd er verder gewerkt aan twee projecten uit dit plan:

- Analyse van de offertes, gunning van de opdracht van werken en start van de bouwwerken voor een gemengd gebouw met 14 sociale woningen, een crèche voor 20 kinderen (programma's opgenomen in en gesubsidieerd door het wijkcontract Marollen), 1.500 m² kantoren voor de OCMW-diensten, een winkel en een parking, op de hoek van de Hoogstraat en de Abrikozeboomstraat;
- Opstellen van het bestek voor de volledige studieopdracht met het oog op de bouw en renovatie van 2 gebouwen om er een gemengd programma in onder te brengen van transitwoningen, een sociale antenne en een huiswerkschool, in de Ernest Masoinstraat.;

- Opstellen van het aanvraagdossier voor een EFRO-subsidie voor het project om transitaccommodatie te creëren in de Ernest Masoinstraat.

In 2025 zullen deze 2 projecten de volgende vooruitgang boeken:
- Voortzetting van de bouwplaats voor het gemengde gebouw op de hoek van de Hoogstraat en de Abrikozeboomstraat;
- De herlancering van de opdracht van diensten voor de bouw en renovatie van 2 gebouwen in de Ernest Masoinstraat.

2. Bouwen van woningen voor een specifieke doelgroep in het kader van het Stadsbeleid

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.

2025 zal worden gewijd aan de voortzetting van 2 projecten:
- De aanstelling van een opdrachtnemer en de aanvang van de renovatiewerken van het gebouw in de Coggestraat, voor de bouw van 4 transitwoningen;
- De indiening van de stedenbouwkundige vergunning en de afsluiting van het aanbestedingsdossier met het oog op de start van de procedure voor de aanwijzing van een opdrachtnemer voor de renovatie van de gebouwen in de Hoogstraat/Ons-Heerstraat met het oog op de oprichting van 15 transitwoningen.

3. Grondige renovatie van de gebouwen met transitwoningen

In 2024 werden grondige renovatiewerken gelanceerd in gebouwen met transitwoningen of bedoeld voor transitwoningen en deze zullen in 2025 worden voortgezet.
- Rode Poort straat
- Lokvogelstraat
- Antwerpselaan, waar het opvangcentrum voor het HIT-project wordt gevestigd
- Montserratstraat

4. Andere vastgoedprojecten

Watertoren en elektrische centrale: deze gebouwen zullen volledig worden gerenoveerd /restauratie en zullen het bedrijvencentrum “Be-Here” compleet maken.
Het OCMW heeft een aanvraag ingediend om het gebouw te klasseren. De procedure tot klassering loopt op gewestelijk niveau sinds februari 2024.

In 2025 wordt het programma bepaald en wordt de procedure opgestart voor de aanstelling van de ontwerper.

Pacheco Site:
Eind 2023 vertrouwde het OCMW aan het bureau MSA een studieopdracht toe naar de sociologische, stedenbouwkundige en milieu-gerelateerde kenmerken van het programma dat het OCMW van Brussel voor ogen had in het kader van de herbestemming van de Pacheco-site.
Na de indiening van deze studie eind 2023 heeft het OCMW van Brussel beslist om het studiebureau een bijkomende opdracht te vragen die drie punten omvat:

- ✓ Meer gedetailleerde stedenbouwkundige planning voor nieuwe woonwijken aan de oostkant van het oude Godshuis;
- ✓ Ontwikkeling van project uitvoeringsmodellen op basis van het opgestelde programma;
- ✓ Ontwikkeling van een participatief proces voor het opstellen van het definitieve programma.

Deze studies werden in 2024 afgerond en bevestigden dat het intergenerationele programma voor de toekomstige ontwikkeling van Pacheco relevant bleef, rekening houdend met veranderingen in vraag en aanbod en stedelijke veranderingen in de perimeter. En anderzijds om na te denken over en een verrijking te geven aan de toe-eigening van buitenruimtes, de begaanbaarheid van het terrein en het ontwikkelingspotentieel van de oostelijke strook.

Na afronding van deze adviesopdracht zal het jaar 2025 worden gewijd aan het bestuderen van de scenario's en het kiezen van de procedure voor de herstructurering van de site.

5. Projecten in de instellingen voor bejaarden en andere verblijfsinstellingen

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

Na studies uitgevoerd door het departement in 2024 zal dit jaar gestart worden met de vernieuwing van de verpleeg oproepfaciliteiten in 4 RH/RVT’s, te beginnen met de site Huis Heizel.

In 2025 wordt Paviljoen IV op de Pacheco-site verbouwd om plaats te bieden aan het Delta Centrum.

Het jaar 2025 zal ook worden gewijd aan de volgende studies:

- Verdere analyse van de nieuwe brandpreventie- en goedkeuringsnormen voor verpleeghuizen en het bepalen welke werkzaamheden nodig zijn om hieraan te voldoen;

- De planning en haalbaarheidsstudie voor de hergroepering van twee wooneenheden van het Home Juliette Herman op de Priemstraat site, door de bouw van een gezinswoning en accommodatie.

6. Gebouwen van de algemene administratie

Twee grote projecten die in 2024 zijn gestart, worden in 2025 voortgezet/afgerond:

- ✓ De bouw van kantoorruimten op de hoek van de Hoogstraat/(zie hierboven) Abrikozeboomstraat.
- ✓ De volledige vervanging van de verwarmingsinstallatie in het gebouw van de algemene administratie.

Het jaar 2025 zal ook worden besteed aan de afronding van de aanvraag voor een bouwvergunning (na de talrijke verzoeken geformuleerd door URBAN in 2024) en de aanbestedingsdocumenten voor de restauratie- en energieverbeteringswerkzaamheden aan de gevels van het gebouw van de algemene administratie in de Hoogstraat, geklasseerd bij besluit van 2021.

7. Antennes en andere gebouwen gebruikt door het DSA

Het jaar 2025 zal in het teken staan van:

- ✓ De voortzetting van fase 2 van de renovatie van de nieuwe Wimpelberg-antenne, d.w.z. de voortzetting van de studies, de opvolging en het verkrijgen van de bouwvergunning en de afsluiting van het aanbestedingsdossier voor de energierenovatie) in het kader van RENOCLICK), met het oog op de aanstelling van een opdrachtnemer in het kader van de opdrachtencentrale van Sibelga;
- ✓ De lancering van de overheidsopdracht voor de opdracht van ontwerper voor de toekomstige antenne Masoin, met een jeugdsectie (zie hierboven);
- ✓ Het voortzetten van de studies, de opvolging en het verkrijgen van de bouwvergunning en het afsluiten van de aanbestedingsdossier voor de energierenovatie van de Bollen-antenne (in het kader van RENOCLICK).

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

8. Andere gebouwen van het openbaar patrimonium

Het jaar 2025 zal in het teken staan van:

- ✓ Het voltooien van de renovatiewerken van het gebouw gelegen in de Emile Bockstaellaan 114. De laatste werken betreffen de volledige gevel- en

dakisolatie, de vervanging van het lijstwerk om de energieprestatie van het geheel van gebouw te optimaliseren;
- ✓ De vernieuwing van de HVAC-installaties van de gebouwen gelegen in de Emile Bockstaellaan 74-88 en 114 (in het kader van RENOCLICK).

II. Doelstellingen voor 2025 inzake het onderhoud van de gebouwen

1. Onderhoud van de gebouwen

In de loop van 2025 worden alle leegstaande transitwoningen, al naar gelang van de staat waarin ze zich bevinden, aangepakt door de Inschakelingsregie of indien het zwaardere werken betreft, door de aannemers aangeduid in de raamovereenkomsten, na studie door het Departement Openbaar Patrimonium.

Hierbij komen alle werken van onderhoud en renovatie van gevels en daken (isolatie, herstellingen, schilderwerken, enz.) en de vervanging van oude ramen door dubbele beglazing in alle gebouwen van het openbaar patrimonium.

Het Departement Openbaar patrimonium staat ook in voor alle technische interventieaanvragen voor depannage/herstelling of aanvragen van de IDPB of controleorganismen en hun doorverwijzing naar de geschikte dienstverleners.

2. Onderhoud van de technische installaties van het gebouwen

In 2025 zet het Departement Openbaar patrimonium zijn opdracht op vlak van onderhoud van technische installaties verder, met name:

- ✓ Het bestuderen en opstellen van bestekken waarin systematisch bepalingen en doelstellingen worden opgenomen met betrekking tot energieprestaties;
- ✓ De gunning van de overheidsopdrachten in samenwerking met de centrale der aankopen;
- ✓ De administratieve opvolging van de opdrachten;
- ✓ De opvolging en controle op het terrein van het goede verloop en de goede uitvoering van de opdrachten (depannages, onderhoud, verplichte periodieke controles;
- ✓ Verlenen van bijstand en expertise op het terrein.

Bovendien worden, in functie van hun verouderde staat en de identificatie van nieuwe noden, de technische installaties van de gebouwen vervangen, gemoderniseerd en uitgebreid, na studies door het Departement Openbaar patrimonium.

Verschillende vervangingen van liften en ketelruimten zijn gepland voor 2025.

III. Doelstellingen voor 2025 inzake de verbetering van de energieprestaties en duurzame renovatie van de gebouwen

Alle onderhoudswerken van de gebouwen worden uitgevoerd in het licht van de gewestelijke energetische doelstellingen en worden desgevallend gespreid volgens het op te stellen renovatieplan.

Parallel hiermee worden alle REG-projecten en -werken, aangevat in het volledige patrimonium en weerhouden in het kader van het driejarige investeringsplan, in 2025 voortgezet.

In het investeringsplan voor 2025 zijn een aantal nieuwe projecten opgenomen, waaronder :

- De installatie van zonnepanelen, waaronder een fotovoltaïsch park op de daken van het gebouw van de algemene administratie;
- De vervanging van ramen en de installatie van zonwering in verschillende vestigingen;
- De vervanging van het ketelhuis in het rusthuis Sint-Geertruide.

De laatste studieopdrachten met het oog op het opmaken van een energiekadaster van de bebouwing en de mogelijke verbeteringen op vlak van energie, worden voltooid in 2025.

Het departement staat ook in voor de opvolging van het beleid voor duurzame renovatie van het patrimonium en van de planning van de voorziene acties. Aan de hand hiervan kunnen er cijferdoelstellingen worden vastgelegd voor de verbetering van de energieprestaties van de gebouwen van het openbaar patrimonium tot in 2040, in het licht van de verschillende actieplannen op regionaal niveau.

In het kader hiervan gaat het Departement Openbaar Patrimonium, in nauwe samenwerking met de cel Energiecoördinatie op zoek naar partners en financieringen voor de verschillende projecten van energieverbetering van het patrimonium.

IV. Doelstellingen voor 2025 inzake de binneninrichting van de leef- en werkruimten

In 2025 zet het departement de projecten voort bestaande uit de indeling en herinrichting van binnenruimten die door de diensten van het OCMW worden gebruikt, conform het investeringsplan 2025 en/of in functie van de gewijzigde noden, ongeacht of het werk- of leefruimten betreft.

Het departement zet ook zijn opdracht verder bestaande uit het beheer van de afgedankte, kapotte of verouderde onroerende goederen waarvoor het hergebruik of de recyclage systematisch wordt overwogen.

In het kader hiervan wordt de expertise van de binnenhuisarchitecten ingezet om de bestaande gebouwen aan te passen aan de nieuwe werkmethoden. Er zal moeten worden tegemoet gekomen aan de specifieke noden van de ambtenaren/collega's met een innovatieve en praktische inrichting (co-working spaces, concentratiezones, gedeelde vergaderruimten, ontspannings/rustruimten, gezelligheid,...).

In 2025 zal worden gezocht naar geschikte locaties voor extra studieruimtes en hun uitrusting.

V. Doelstellingen voor 2025 inzake tijdelijk gebruik

Gebouwen die nog gerenoveerd moeten worden, zullen in de mate van het mogelijke en afhankelijk van hun staat van verval gebruikt worden voor tijdelijke sociale bewoningsprojecten (noodopvang, opvang, re-integratie, tijdelijke studieruimtes, enz.)

7. ALGEMEEN SECRETARIAAT

I. Strategie en Transformatie

In 2025 zal de Cel Strategie en Transformatie de volgende vier hoofdmissies nastreven:

- ✓ Het Strategisch Plan implementeren en monitoren.
- ✓ Samenvoegen van ondersteunende diensten met de Stad Brussel.
- ✓ De digitale transformatie van het OCMW.
- ✓ Toezicht houden op en ondersteuning bieden aan de cellen Studies & Partnerschappen, Klimaat en BI.

1. Beleidsplan

Het beleidsplan 2019-2024, dat tijdens de vorige legislatuur werd opgestart, werd geheroriënteerd op een beperkt aantal strategische projecten die door de verschillende departementen worden ondersteund (22). In 2025 zal de Cel Strategie en Transformatie haar taak van coördinatie van dit beleidsplan voortzetten en een nieuwe methodologie voorstellen voor het monitoren van en rapporteren over projecten (in de rol van PMO - Project Management Officer) om een effectiever bestuur en een effectievere aansturing van het beleidsplan te garanderen, evenals standaardisatie van de instrumenten, beheers- en rapportagemethoden voor alle projecten in het plan.

Tegelijkertijd zal de Cel Strategie en Transformatie na de installatie van de nieuwe Raad voor Maatschappelijk Welzijn in februari 2025 nauw samenwerken met het kabinet van de voorzitter en het uitvoerend comité om het nieuwe beleidsplan 2025-2030 op te stellen en alle strategische en operationele doelstellingen van het OCMW voor de legislatuur te definiëren (sommige projecten uit het vorige plan zullen hoogstwaarschijnlijk worden overgenomen en voortgezet, met aanpassingen indien nodig).

2. Bundelen van de ondersteunende diensten

In 2023 startten de Stad en het OCMW een denkproces over de bundeling van hun ondersteunende diensten. Onder "ondersteunende diensten" verstaan we alle diensten die interne diensten leveren die indirect bijdragen tot de primaire opdracht van de overheidsadministratie. Het gaat dus om de volgende diensten en cellen, elk met een verschillende mate van synergie die tot een fusie kan gaan: Beleid, HR, Financiën en Aankopen, DIM, Openbaar Patrimonium, Wagenpark, Communicatie, Juridische Zaken, Documentbeheer, Musea en Interne Audit.

In 2025 zullen de werkgroepen tussen de spiegeldiensten van de Stad en het OCMW worden voortgezet om vooruitgang te boeken in dit proces. De Cel Strategie en Transformatie is rechtstreeks betrokken bij en coördineert op OCMW-niveau dit poolingproces, dat de komende jaren zal worden voortgezet. De eerste quick-win is de fusie van het OCMW en de drukkerijdiensten van de stad, gepland voor mei 2025.

De Cel is ook bezig met een proefproject om de ondersteunende diensten tegen 2027 te verhuizen naar het Brucity-gebouw (ongeveer 240 medewerkers), waardoor het gebruik van openbare gebouwen wordt geoptimaliseerd en de samenwerking tussen diensten op dezelfde locatie wordt vergemakkelijkt.

3. IT-Transformatie

De Cel Strategie en Transformatie zal de werkzaamheden voortzetten die zijn gestart om de digitale overgang van het OCMW te versnellen (aangepaste software en papierloze administratie). Verschillende projecten met betrekking tot deze essentiële overgang zijn opgenomen in het Beleidsplan en worden nauwlettend opgevolgd door de Cel in samenwerking met de Dienst voor Informatica en Methoden.

Het verhuisproject van de Cel naar het Brucitygebouw omvat ook een belangrijk IT-component, namelijk de standaardisering van onze systemen met die van de Stad, de digitalisering van alle papieren documenten van de betrokken diensten en de invoering van nieuwe papierloze werkmethoden.

Deze digitale transformatie wordt uitgevoerd in nauw overleg met de Stad Brussel (i-city).

4. Toezicht op en ondersteuning van de Cellen Studies & Partnerschappen, Klimaat en BI

Deze verschillende cellen leveren een directe bijdrage aan de bedrijfsstrategie, voornamelijk via :

- ✓ Aanbevelingen met betrekking tot energie- en klimaatkwesties.
- ✓ Lessen uit studies en maatschappelijke ontwikkelingen.
- ✓ Managementindicatoren.

In 2025 zullen de regelmatige bijeenkomsten tussen deze cellen en de Cel Strategie & Transformatie worden voortgezet om de uitwisseling van informatie en een goede samenwerking te bevorderen.

A. Cel Studies & Partnerschappen

In 2025 zal de Cel Studies en Partnerschappen haar tweeledige missie voortzetten:

- ✓ Onderzoeken uitvoeren om sociale kwetsbaarheden die belangrijk zijn voor ons OCMW op te sporen, te begrijpen, te voorkomen en te verhelpen.
- ✓ Financieringen zoeken en partnerschappen opbouwen om onderzoeksprojecten uit te voeren en/of initiatieven uit te voeren die innovatieve antwoorden bieden op deze sociale kwetsbaarheid.

1. Studies

De studieopdrachten zijn onderverdeeld in algemene en specifieke opdrachten.

1.1. Algemene taken

- ✓ Sociaal-demografische fenomenen in de stad Brussel bestuderen om de veranderingen in de sociale realiteit van Brussel op te volgen.
- ✓ De behoeften van de Brusselse bevolking en de diensten die door de verschillende publieke en interne actoren worden ontwikkeld, opsporen en analyseren.
- ✓ Specifieke studies en onderzoeken uitvoeren.
- ✓ Statistische en demografische studies van buurten opzetten.

1.2. Specifieke missies

- ✓ Bijdragen aan de interne en externe communicatie (website) van de belangrijkste terugkerende statistische gegevens over onze sociale actie die wordt ondernomen in verschillende departementen.
- ✓ Bijdragen aan de analyse van de specifieke en bepalende aspecten van de sociale actie die ons OCMW voert (presentatie en analyse van de doelgroepen van onze sociale actie op verschillende gebieden, meting van de impact van onze actie, enz.)
- ✓ Gegevens produceren naar aanleiding van specifieke verzoeken van de verschillende departementen (statistieken, analyses, enz.).
- ✓ Actief deelnemen, in samenwerking met de mensen die verantwoordelijk zijn voor Business Intelligence, aan de definitie en ontwikkeling van relevante indicatoren voor het meten van de impact van de acties die door de verschillende OCMW-afdelingen worden ondernomen.
- ✓ Gegevens produceren voor het jaarverslag.
- ✓ Een toekomstgerichte missie nastreven om de uitdagingen te identificeren waarmee onze OCMW's worden geconfronteerd op het vlak van ouderenhuisvesting tegen 2030, met het oog op het bevorderen van intercultureel en intergenerationeel wonen.
- ✓ Een actieve rol spelen, samen met de Stad Brussel, in de voortzetting van het MAYA-project dat samen met de Stad wordt uitgevoerd om huiselijk en familiaal geweld te bestrijden.
- ✓ Het OCMW vertegenwoordigen in de Commissie Noodhulp en maatschappelijke integratie georganiseerd door Bruss'Help.

2. Fondsenwerving & Partnerschappen

- ✓ Financiering zoeken en partnerschappen opbouwen om onderzoek en acties uit te voeren voor nieuwe sociale uitdagingen voor ons OCMW.
- ✓ Deelnemen aan initiatieven voor "maatschappelijk verantwoord ondernemen" die kunnen leiden tot nieuwe partnerschappen voor sociale innovatie.
- ✓ Het OCMW herpositioneren als een potentiële en betrouwbare ontvanger van schenkingen en legaten van geld, roerende en onroerende goederen.

B. Klimaatcel

De Klimaatcel richt zich op de volgende thema's: patrimonium, mobiliteit, hernieuwbare energie, afval, hulpbronnen, water, duurzaam voedsel, biodiversiteit en de sociale en duurzame economie.

De cel werkt op drie gebieden: communicatie, strategie en projecten. Naast de hieronder beschreven projecten heeft de cel een ondersteunende rol en wordt er regelmatig een beroep gedaan op haar expertise binnen deze gebieden voor projecten van andere diensten. De energieverantwoordelijke werkt nauw samen met OP (Openbaar Patrimonium) en adviseert over energiebesparende projecten die moeten worden uitgevoerd. Ze werkt ook samen met PP (Privé-Patrimonium) om de renovatiestrategie op te stellen en te bewaken.

In 2025 zal de Klimaatcel de renovatiestrategie voor de gebouwen van het OCMW tot 2040-2050 finaliseren en opvolgen, waarbij de afdelingen OP en PP verantwoordelijk zijn voor de uitvoering. De volgende focus zal liggen op de bewustmaking van de verschillende soorten gebruikers.

Het jaar 2025 staat ook in het teken van de afronding van de strategie "Duurzaam en innovatief inkopen" (discussies met de PM over de beoogde inkoopthema's en aanpassing van de aanbevelingen/goede praktijken die eind 2025/begin 2026 aan het personeel beschikbaar worden gesteld). In 2025 worden ook de in 2023 gesubsidieerde projecten afgerond (biodiversiteit in RVT en administratieve afhandeling voor stadsmoestuinen, fietssport en mobiliteit). Mobiliteit krijgt een prominente plaats in 2025 als ons OCMW zich aansluit bij de Green Deal Stedelijke Logistiek en de ondersteuningssessie van het Leefmilieu Brussels Business Delivery Plan in het voorjaar.

Een ander sleutelelement in 2025 is de openstelling van de bewustmakingsstrategie voor het OCMW-publiek: activering van Milieufresco voor het OCMW-publiek (begunstigden en anderen) op basis van interne partnerschappen (Sociale Coördinatie en Buurtcentra) en externe partnerschappen (verenigingsnetwerk van de Zenne en andere te onderzoeken partnerschappen).

Meer in het algemeen: klimaatmaatregelen versterken en diensten over de hele linie duurzamer maken.

1. Communicatie

Externe communicatie

- ✓ **Klimaatplan:** opstellen en verspreiden van het jaarverslag.
- ✓ Jaarverslag van het wagenpark voor Leefmilieu Brussel (januari).
- ✓ Bedrijfsvervoerplan (BVP)

Interne communicatie

- ✓ Communicatie over bewustmakingsactiviteiten en wettelijke verplichtingen via de mail "CPAS tout le monde", nieuwsbrieven en het intranet.

- ✓ Communicatie over vervuilingspieken, ozonpieken en hittegolven en de te nemen preventieve maatregelen.
- ✓ Klimaatkwesties integreren in de federatieve projecten van het Cel Event

2. Strategie en monitoring

Klimaat

- ✓ Duurzaam inkopen
- ✓ Experimenteren met het monitoren van het klimaatplan: overzichtsbestand en gerichte indicatoren met betere cijfers.

Patrimonium

- ✓ De opdracht Renovatiebeleid van het Openbaar en Privé-Patrimonium met termijnvisie 2040 en 2050 zal in 2025 worden afgerond. Deze opdracht zal resulteren in actieplannen voor de korte, middellange en lange termijn, vergezeld van een investeringsplan om de actieplannen realistisch te maken. De cel zal instaan voor de opvolging van deze strategie en het monitoren van de resultaten. Het personeel van het OP en PP zal worden opgeleid in het gebruik van de ontwikkelde instrumenten om elk departement meer bevoegdheden te geven.
- ✓ De energiemonitoring van het openbaar patrimonium zal worden voortgezet in nauwe samenwerking met het OP om de gegenereerde besparingen voort te zetten.
- ✓ De datalogging van RVT De Wilde Rozen en Heizel zal in 2025 worden voltooid. De datalogging van transitaccommodaties zal worden opgestart.
- ✓ In 2025 zal een nieuwe NRClick Scan tool operationeel zijn. OP- en PP-medewerkers zullen worden getraind in het gebruik ervan. De Klimaatcel zal haar energiedashboards aanpassen om de tabellen die beschikbaar zijn via deze nieuwe tool aan te vullen.

Mobiliteit

- ✓ Versterking van de werkgroep "Wagenpark": de Klimaatcel neemt het directe beheer over van het thema ecologisch rijden binnen de werkgroep Mobiliteit (op verzoek van het DSDE).
- ✓ Reflectie over het versterken van de "zachte en duurzame mobiliteitsstrategie": Green Deal stedelijke logistiek (ambassadeursnetwerk en delen van goede mobiliteitspraktijken) + ondersteuning van het Bedrijfsleveringsplan (herlancering van het idee om bakfietsen te verdelen binnen onze diensten).

3. Projecten

Klimaat

- ✓ Afsluiting van het eco-dynamische certificeringsproject van de Linnendienst.
- ✓ Bioafval bij het DESM (toepassing van site-specifieke aanbevelingen op basis van audits in de structuren in 2024/2025)
- ✓ Green Deal Stadslogistiek (3 strategische assen die operationeel worden geactiveerd) + Bedrijfsleveringsplan (activering gepland voor Q3-Q4 2025).

- ✓ Reflectie op een plan om diensten duurzaam te maken / incubatiefase.

Patrimonium

- ✓ De cel zal de EPB-certificaten voor openbare gebouwen opstellen op basis van het verbruik in 2024.
- ✓ Het OCMW gaat officieel verder met fase 2 van het PLAGE-project.
- ✓ De cel zal haar projecten met Sibelga-Renoclick voortzetten: de routekaart, deelname aan contracten zoals energieprestatiecontracten (EPC's) en monitoring van door Renoclick ondersteunde projecten. De cel zal proberen te reageren op andere projectoproepen voor financiële en administratieve ondersteuning in het kader van haar renovatiestrategie.
- ✓ De cel wil haar instrumenten, bestanden en gegevens delen met de OP en PP. In 2025 zal een proces voor het beschikbaar stellen van energietools en training worden gecreëerd en geïmplementeerd.

Bewustzijn vergroten

- ✓ Er zal een huurdersgids worden opgesteld in samenwerking met de PP, evenals een bewonersgids voor bewoners van transitwoningen, in samenwerking met OP.
- ✓ Er zal een proefproject worden gestart om het bewustzijn onder bewoners van OP te vergroten
- ✓ Opleiding Milieufresco en verspreiding van de tool onder het publiek + vrijwillige medewerkers (ambitie om een netwerk van ambassadeurs/"fresqueurs" te creëren voor verspreiding).

  Mogelijke aanpak: sensibilisering via permanent leren (toegang tot cultuur voor iedereen, en dus toegang tot klimaatinformatie voor iedereen) rond het thema van het grondgebied (initiatief gevraagd door het team van de federale archieven via de archiefdienst van ons OCMW). Perspectief te onderzoeken.

C. BI Cel

De BI Cel houdt toezicht op de overheidsopdracht voor BI-consultancy. Element 61 is officieel aangesteld als de dienstverlener van het project.

Het jaar 2024 markeerde het begin van de bedrijfsanalyse door de dienstverlener, evenals de keuze van het departement Sociale Actie als POC (proof of concept) en het begin van de ontwikkeling ervan.

Het jaar 2025 zal worden gewijd aan de voltooiing van dit POC en de uitbreiding van de BI-ontwikkeling door Element 61 naar andere departementen binnen het Brusselse OCMW.

Deze fase van het contract is onderverdeeld in verschillende luiken:

- ✓ Opzetten van een gezamenlijk ontwikkelingsproject tussen Element 61 en de BI-Cel van het Brusselse OCMW om ervoor te zorgen dat de vaardigheden van de belanghebbenden in Microsoft-technologieën worden verbeterd.

- ✓ Afronding door de serviceprovider van de ETL en ontwikkeling van de POC-dashboards op het PowerBI-rapportageplatform.
- ✓ Validatie van het POC op basis van analyse en vergelijking met BI-gegevens van het Brusselse OCMW.
- ✓ Regelmatige controle van de voortgang van het project door de dienstverlener, inclusief coördinatiebijeenkomsten tussen de partijen.
- ✓ Modernisering van de BI voor andere departementen na het succes van het POC.

De dienstverlener stelde een ambitieuze planning voor bij de lancering van de overheidsopdracht, en de uitdaging zal liggen in ons vermogen om interne middelen in te zetten voor dit project (beschikbaarheid van het BI-team van de DIM en beschikbaarheid van interne klanten om behoeften kenbaar te maken, ontwikkelingen te testen, te verbeteren en te valideren).

II. GDPR

Als onderdeel van de voortdurende inzet van het OCMW voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging bereidt de GDPR-cel zich voor op een aantal uitdagingen in 2025 (en 2026). Hier volgt een overzicht van de belangrijkste lopende en toekomstige projecten:

1. Pooling van gegevensbeschermingsdiensten van de Stad/het OCMW evenslang leren

De samenvoeging van de gegevensbeschermingsdiensten van de Stad en het OCMW wordt voortgezet. Deze bundeling van diensten biedt een aantal voordelen, waaronder één aanspreekpunt voor de Brusselse burgers.

Voor poolingdiensten is vereist:

- **De aanschaf van nieuwe software** voor het beheer van gegevensbescherming en informatiebeveiliging. De tool moet identiek zijn aan de tool die door de Stad wordt gebruikt. Het zal het met name mogelijk maken om te voldoen aan de eisen van de nieuwe regelgeving op het gebied van cyberbeveiliging (NIS2), de volledigheid van het register voor gegevensverwerking, het register voor gegevenslekken, enz.;

- **Versterking van de bijscholing**. De nieuwe manager gegevensbescherming en informatiebeveiliging vervolgt zijn opleiding. Dit zal ervoor zorgen dat hij over optimale expertise beschikt bij de uitvoering van zijn taken. De GDPR-eenheid moet zich richten op voortdurende bijscholing om ervoor te zorgen dat haar expertise up-to-date is en dat ze zich voortdurend aanpast aan veranderingen op het gebied van gegevensbescherming en informatiebeveiliging (gebruik van AI, cyberrisico's, enz.);

- **Bijwerken van het verwerkingsregister**. Het verwerkingsregister, de hoeksteen van GDPR-compliance, wordt grondig bijgewerkt om de nieuwste ontwikkelingen te weerspiegelen en volledige transparantie over onze gegevensverwerkingsprocessen te garanderen. De update is essentieel voordat de informatie wordt overgezet naar de nieuwe software.

- **Bijwerken van OCMW-documenten en -procedures** . Er zal in het bijzonder op worden gelet dat de documenten en procedures van het OCMW voldoen aan de vereisten van de GDPR en afgestemd zijn op die van de Stad.

2. U Informatiebeveiliging versterken

Er is een interne audit aan de gang als onderdeel van de implementatie van de NIS2-regelgeving.

Netwerken en informatiesystemen zijn centraal komen te staan in onze samenleving. Het aantal, de schaal, de geavanceerdheid, de frequentie en de impact van incidenten met deze netwerken en informatiesystemen vormen nu echter aanzienlijke bedreigingen voor het publiek, bedrijven en overheden.

Het doel van de wet van 26 april 2024 tot vaststelling van een kader voor de cyberbeveiliging van netwerken en informatiesystemen van algemeen belang voor de openbare veiligheid is het versterken van maatregelen voor cyberbeveiliging, incidentenbeheer en het toezicht op entiteiten die diensten leveren die essentieel zijn voor het behoud van kritieke maatschappelijke of economische activiteiten. Het is ook bedoeld om de coördinatie van het overheidsbeleid op het gebied van cyberbeveiliging te verbeteren. Ons OCMW valt binnen het toepassingsgebied van deze verordening als een "zeer kritieke" entiteit .

We zullen onze inspanningen om informatiebeveiliging te garanderen, intensiveren, met inbegrip van een regelmatige beoordeling van de risico's met betrekking tot de beveiliging van persoonsgegevens. Er zullen passende preventieve maatregelen worden genomen om deze risico's tot een minimum te beperken en om te zorgen voor een strikte controle op de toegang tot persoonlijke gegevens, waarbij ervoor wordt gezorgd dat alleen bevoegde personen toegang hebben tot deze gegevens.

De uitvoering van deze projecten zal de inzet van het OCMW voor gegevensbescherming en informatiebeveiliging versterken en zal het OCMW in staat stellen om te reageren op de dynamische uitdagingen die daarmee gepaard gaan.

III. Interne controle

Met de steun van de hiervoor aangestelde EY-consultant zal de documentatie van processen samen met een risicobeoordeling in 2025 worden voortgezet op basis van het bijgewerkte procesregister, aangevuld en aangepast aan de organisatorische veranderingen binnen het OCMW. De activiteiten zullen worden gepland door, voor zover mogelijk, prioriteit te geven aan de kritieke processen die binnen dit kader zijn geïdentificeerd. De aldus opgestelde documentatie zal worden bewaard en gemakkelijk toegankelijk worden gemaakt voor het OCMW-personeel via het intranet met behulp van een passend toegangsbeheerbeleid dat nog moet worden gedefinieerd.

IV. Communicatie en evenementen

In 2025 zal de synergie tussen de communicatieafdelingen van de Stad en ons OCMW met de Stad Brussel worden versterkt. Dit zal het onder andere mogelijk maken om ons merkimago te versterken door het af te stemmen op dat van de Stad en om het publiek voor onze campagnes te vergroten door gebruik te maken van hun distributiekanalen.

Deze fusies omvatten

- De aanpassing in 2024 van het grafisch handvest van het OCMW om het meer af te stemmen op dat van de Stad. Vanaf 2025 zullen alle nieuwe communicatiecampagnes van het OCMW visueel dichter bij die van de Stad staan;
- De bundeling van onze drukkerijdiensten binnen het departement Aankoop & Facilitaire Diensten van de Stad Brussel in het voorjaar van 2025;
- Het gebruik van onze respectieve communicatienetwerken om onze campagnes te verspreiden (sociale netwerken, posters, schermen, enz.).

Er zullen ook intern nieuwe procedures worden ontwikkeld om het indienen van aanvragen bij de Cel Communicatie te vergemakkelijken. Zo kunnen ze efficiënter worden verwerkt en kunnen de verschillende taken met betrekking tot communicatie en het imago van het OCMW worden uitgevoerd:

- ✓ Het versterken van het merkimago en de identiteit van het OCMW en de waarden die het uitdraagt.
- ✓ Strategische communicatiecampagnes voeren voor de instelling.
- ✓ De boodschappen overbrengen, ze ontwerpen door de punten te bepalen die de instelling moet benadrukken.
- ✓ De verwachtingen van elk departement begrijpen, zodat we deze kunnen vertalen naar de meest relevante en geschikte communicatieoplossingen en -acties.
- ✓ Alle personeelsleden verenigen rond de gemeenschappelijke identiteit en waarden van het OCMW.
- ✓ Samenwerken met de algemeen directeurs om personeel te motiveren en een bedrijfscultuur te creëren.

In de praktijk betekent dit acties zoals :

- ✓ De voortzetting van acties die zijn opgenomen in de communicatiestrategie.
- ✓ De ontwikkeling en implementatie van een echte communicatiestrategie op de sociale netwerken en website van het OCMW.
- ✓ De ontwikkeling en het beheer van websites voor de belangrijkste instellingen van het OCMW van de Stad Brussel.
- ✓ Het opzetten van communicatiecampagnes en het ontwikkelen van media (posters, flyers, brochures, enz.) om te voldoen aan de zichtbaarheidsbehoeften van de afdelingen, diensten en projecten van het OCMW.
- ✓ Moderniseren van interne en externe communicatie (bijv. posters).
- ✓ Ondersteunen van communicatie- en bewustmakingsinitiatieven als onderdeel van het beleid om het aantal mensen dat geen gebruik maakt van hun rechten te verminderen.

De Cel Evenementen is verantwoordelijk voor de organisatie van evenementen zoals:

- ✓ Persconferenties en andere inauguraties.
- ✓ De uitreiking van medailles aan werknemers die 25 of 35 jaar in dienst zijn.
- ✓ De beëdiging van maatschappelijk werkers en integratieambtenaren.
- ✓ Personeelsfeest.
- ✓ Een feest voor kinderen van het personeel.
- ✓ De beëdiging van de aangestelde functionarissen.
- ✓ Ontvangst van nieuwe gepensioneerden op pensioenhoorzittingen.
- ✓ Studentenreceptie.
- ✓ Ontmoetingen met bewoners in bepaalde OCMW-gebouwen.

Het organisatorische luik van de instelling zal ook moeten worden geprofessionaliseerd door :

- ✓ Tussenkomst bij elk probleem van algemene organisatie van de administratie om de kwaliteit van de werkmethoden binnen de instelling te vereenvoudigen en te verbeteren.
- ✓ Het ontwikkelen van het "protocollaire" aspect van de instelling.
- ✓ Ontwikkeling van "OCMW"-merchandising (in samenwerking met bestaande structuren voor duurzame ontwikkeling).
- ✓ Eventueel inclusief andere organisatorische taken (voorbereiding, follow-up van bijeenkomsten zoals CODIR, enz.)

Tot slot zal de Cel Evenementen nauw blijven samenwerken met de gerechtsdeurwaarders om te zorgen voor een professioneel onthaal van hoge kwaliteit voor onze bezoekers en gebruikers.

V. Archief

De Dienst Archieven-Museum is verantwoordelijk voor het beheer van:

- ✓ Dossiers geproduceerd door de overheid en haar vestigingen (op papier en digitaal).
- ✓ Het historische, wetenschappelijke en culturele erfgoed van het OCMW en zijn rechtsvoorgangers.

De prioriteiten voor 2025 zijn :

- ✓ Voortzetting van de voorbereidingen voor pooling met de overeenkomstige afdelingen van de stad (AVB en MVB). De oprichting van gedeelde archieven blijft een prioriteit om op dit gebied vooruitgang te boeken. De reflectie met betrekking tot de musea zal in 2025 van start gaan.
- ✓ Deelname aan de digitale transitie van het OCMW, in nauwe samenwerking met de DIM, de juridische afdeling, DPO en Interne Controle:
  - Implementatie van een circuit dat alle dematerialisatie- en GED-projecten omvat (rekening houdend met wettelijke beperkingen, de bepalingen van de digitale wet, EIDAS 2 (2024) en relevante normen zoals certificering van onze digitale archiefstromen en accreditatie van de dienst als gekwalificeerde archiefdienst).
  - Zoeken naar software voor elektronische archivering met AVB.
  - Deelname aan de werkgroepen "lokale archieven" en "Brusselse openbare archieven" van de Franstalige vereniging van archivarissen AAFB.
- ✓ Documentbeheer verder aanpassen aan de normen:
  - Sorteren van archieven van instellingen en departementen, rekening houdend met de criteria voor bewaring/vernietiging van het Algemeen Rijksarchief (wet van 1955).
  - Opleiding in en bewustmaking van best practices in documentbeheer via het netwerk van verwijzers in instellingen en diensten.
- ✓ Doorgaan met het op peil brengen van de fysieke conservering van archieven, bibliotheken en collecties:
  - In afwachting van gezamenlijke Stad-OCMW depots, maatregelen om de risico's van interne opslagruimtes te beperken en externe ruimtes op peil te houden.
  - Overdracht, reconditionering en restauratie van collecties zoals vereist.
  - Deelname aan Blue Shield Belgium activiteiten (reflectie op PIU en PSBC noodplannen).
- ✓ Voortzetting van projecten om fondsen en collecties te beheren:
  - Het coderen en online zetten van inventarissen in de huidige software uDesk (voorheen Pallas) en DPC-Urban.brussels.
  - Overleg met de stad over inventarisatiesoftware.
  - Het opzetten van digitaliseringsprojecten voor erfgoedcollecties met de Stad.
  - Deelname aan verenigingen, netwerken en werkgroepen voor professionals op het gebied van archieven, bibliotheken, musea, monumenten en conservering-restauratie.
- ✓ Voortzetting van onderzoeks- en ontwikkelingsprojecten:
  - Herontwerp van de website en aanwezigheid op sociale netwerken.
  - Overleg met de Stad over de ontwikkeling van een museum om de geschiedenis en het erfgoed van het OCMW onder de aandacht te brengen (zie pooling).

- Voor zover de middelen het toelaten, deelname aan verschillende onderzoeksprojecten, publicaties, conferenties en tentoonstellingen: Open Monumentendagen, Erfgoeddag, Internationale Archievendag, Brusselse Museumnacht, enz.
- Partnerschappen, in het bijzonder met Hospitium (Belgische Vereniging voor de Geschiedenis van Ziekenhuizen en Sociale Actie) en de ULB. Deelname aan verenigingen, netwerken en werkgroepen op het gebied van de geschiedenis en het erfgoed van onze regio's of sociale en gezondheidskwesties.
- Deelname, binnen de grenzen van de beschikbare middelen, aan projecten voor archiefverbetering die de geschiedenis van het OCMW belichten (tentoonstellingsproject met het BIM en het departement PP, onderzoeksproject AGR/Urban over bodemverontreiniging in de 19de eeuw).

VI. Preventie en bescherming op het werk (IDPBW)

De algemene rol van de afdeling Interne Preventie en Bescherming bestaat erin om bijstand te verlenen aan de werkgever, het lijnmanagement en de werknemers in het kader van het preventiebeleid. Deze opdracht maakt dus deel uit van het dynamisch risicobeheersysteem. De rol van de Directie Interne Preventie en Bescherming bestaat erin adviezen te geven en zowel de werkgever als de werknemer te adviseren.

In 2025 zal de IDPBW ook doelstellingen nastreven die voortvloeien uit talrijke ontwikkelingen in de wetgeving over welzijn op het werk.

8. HUMAN RESOURCES

De belangrijkste hulpbron van onze openbare instelling ten dienste van de Brusselse burgers is haar personeel. Op deze basis is het departement HR een strategische partner binnen het directiecomité. Naast een louter reactieve ondersteunende functie was de doelstelling van het departement Human Resources bij zijn oprichting in 2021 om een proactieve, cross-functionele en geïntegreerde HR-dienstverlening aan te bieden die gericht was op interne klanten, d.w.z. de algemene directies, lokale hiërarchieën en OCMW-medewerkers.
Met zijn acties en projecten van de afgelopen 4 jaar wil het HR-departement de uitdagingen van de toekomst voor het OCMW aangaan op het vlak van financieel beheer, de digitalisering en de kwaliteit en efficiëntie van de aangeboden HR-dienstverlening.
De belangrijkste HR-projecten op lange termijn zijn: (1) de ontwikkeling en implementatie van een geïntegreerd Human Resources Management Informatie Systeem (HRMIS), (2) de ontwikkeling en implementatie van één enkel kader dat als referentie dient voor het proactieve personeelsbeheer, (3) de ontwikkeling van een flexibele benadering van de competenties, met bijzondere aandacht voor intern loopbaanbeheer, (4) de ontwikkeling van people managers en het middle management, (5) het beheer van een HR-barometer en actieplannen op basis van de resultaten, en tot slot (6) het beheer van inclusie en diversiteit. ***Al deze werkterreinen maken deel uit van het bredere project met name de pooling van de ondersteunende diensten van de Stad en het OCMW, dat in 2023 werd gelanceerd.***

Hoe ver staat het concreet met elk van deze projecten?

1. **De ontwikkeling van een geïntegreerd computersysteem voor het beheer van de human resources** vormt een belangrijke uitdaging voor het departement en verdient alle prioriteit. Het volledige systeem moet immers grondig worden herzien om de verschillende onderdelen van het HR-beheer te integreren: lonen, klokken, loopbaanbeheer, 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 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 optie om dezelfde tool te gebruiken als de tool die al door de stad is geïmplementeerd, biedt grote voordelen, zowel wat betreft de financiële investering als de kwaliteit van de functionele en technische aspecten die al gekend zijn.
   De eerste payroll in de nieuwe tool vond plaats in april 2025; de ontwikkeling van de andere voornoemde onderdelen is voorzien voor in de loop van 2025.
   De volledige inzet van deze tool is een conditio sine qua non voor een eventuele fusie van de HR-afdelingen van de Stad/het OCMW en draagt op deze manier bij aan het bereiken van de doelstelling van een efficiënte administratie.

2. **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. Het voor 2024 geplande validatieproces is uitgesteld en zou voor eind 2025 afgerond moeten zijn. Aangezien de belangrijkste hulpbron van ons OCMW het personeel is, zal een kader het mogelijk maken om proactief en op voorhand opvolging te organiseren voor sleutelposities en om intern personeel prioritair te herplaatsen in functie van de behoeften.
   Binnen de veeleisende budgettaire en financiële context is het van het grootste belang om 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 transversaal beslissingen moeten worden genomen in het licht van de globale strategische prioriteiten.
   Om dit kaderbeheer tot een succes te maken, is een aanvullend project gestart om de functiebeschrijvingen en de catalogus van verwachte vaardigheden voor elke functie en elk rangniveau te vereenvoudigen en algemener te maken.

3. **De ontwikkeling van een talentenbeheer en een intern loopbaanbeheer**
   Om de dagelijkse uitdagingen aan te gaan en ons voor te bereiden op de toekomst is het kunnen beschikken over ***de juiste persoon op de juiste plaats ons doel als leidinggevenden.*** Daarvoor moeten we de talenten van de medewerkers eerst goed doorgronden om ze vervolgens goed te ontwikkelen. In dit opzicht is het aanbieden van een opleidingscatalogus die is afgestemd op multifunctionele en bedrijfsspecifieke behoeften een prioriteit voor 2025. Het op elkaar afstemmen en coördineren van de initiatieven die in de departementen en centraal binnen het departement HR worden genomen, zal zowel een budgettaire uitdaging (organisatorische synergie) als een kwalitatieve educatieve uitdaging zijn.

4. **Het project voor het beheer van absenteïsme en de problemen die gepaard gaan met lange afwezigheden** is begin 2025 van start gegaan en maakt deel uit van een gezamenlijk project met de arbeidsgeneesheer en de eerstelijnsdepartementen, die meer te lijden hebben onder de gevolgen van deze problemen en de last van het absenteïsme op zowel de budgetten als op het werk van de teams die alle taken op zich moeten nemen. ***Een proactief beheer van het absenteïsme is essentieel, vooral wanneer de middelen ter plaatse beperkt zijn.***

5. **De ontwikkeling van people managers en van het middle management**
   De ambitieuze herstructureringsplannen van het OCMW kunnen slechts worden gerealiseerd met de steun van de teamverantwoordelijken en de sleutelfiguren van het middle management. Hen de ondersteuning geven die ze nodig hebben om met hun teams te communiceren, moet een van de prioriteiten van onze HR-acties blijven. Sinds 3 jaar bieden we een programma aan voor de ontwikkeling van basisvaardigheden voor alle teamleiders. Het aanbod is uitgebreid met thematische verdiepingsmodules en intervisiegroepen. Naast de aandacht voor people managers zijn er op maat gemaakte initiatieven om teams te ondersteunen. Het bereiken van de

doelstellingen van een team hangt evenveel af van de professionele kwaliteiten van de leider als van die van de leden.

6. **Het beheer van een HR-barometer**
   In staat zijn om 'de temperatuur op te nemen' van hoe werknemers zich voelen over een reeks onderwerpen zoals motivatie, betrokkenheid, teamgeest en samenwerking, persoonlijke ontwikkeling en voldoening is een krachtig hulpmiddel om een directiecomité in staat te stellen beslissingen te nemen op het gebied van human resources en welzijn op het werk : welke opleidingen, welke coaching, welke teambuildings en dit in samenspraak met de teammanagers in hun rol van dagelijks manager.
   Het 1ste actieplan werd ontwikkeld in 2024 naar aanleiding van de resultaten van de lancering van de 1ste barometer in 2023. Het belangrijkste element van een barometer is dat hij structureel is, zodat trends en ontwikkelingen in de loop van de tijd kunnen worden gevolgd. 2025 ziet de ontwikkeling van het 2de actieplan als een voortzetting van de acties die na de 1ste editie zijn uitgevoerd. Ook hier wordt eraan gewerkt om ervoor te zorgen dat de stad en het OCMW hetzelfde instrument gebruiken.

7. **Het beheer van de diversiteit en inclusie** op alle niveaus blijft een prioriteit met ***focus op de inclusie van alle doelgroepen, de 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.
   2024 zal in het teken staan van de verdere implementatie van dit plan in nauwe samenwerking met de Stad en de verschillende lokale stakeholders buiten het OCMW.

Deze 7 grote projecten zullen worden voortgezet in 2025: ze zijn gericht op de lange termijn en zijn bedoeld om proactieve HR-ondersteuning te bieden aan de algemene directies die verantwoordelijk zijn voor de belangrijkste kernactiviteiten van het OCMW en de voorgestelde heroriëntatie voor de komende jaren, door optimaal gebruik te maken van de rijkdom van ons menselijk potentieel - onze medewerkers.
Alle HR-maatregelen die gericht zijn op het beheersen van het budget voor 2025, 2026 en de daaropvolgende jaren zullen gebaseerd zijn op projecten die al zijn gestart, met in het bijzonder: het beheer van het kader en zijn monitoring, het intern talentmanagement (ontwikkelen en erkennen van de waarde ervan), omgaan met absenteïsme.
Deze projecten worden voortgezet om te voldoen aan de doelstellingen van een efficiënte administratie waarbinnen het samenbrengen van de HR-departementen van de Stad en het OCMW kadert.

2025 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 kan niet worden gezien als een doel op zich, maar eerder als een middel ten dienste van de institutionele missies en doelstellingen van het OCMW en van zijn begunstigden. De missie van het HR-departement kan niet worden bereikt zonder nauwe samenwerking met alle algemene directies en een actieve deelname binnen het directiecomité.

9. ONTVANGSTEN

De opdracht van het departement 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.
- ✓ In samenwerking met de Secretaris-generaal meewerken aan de toepassing van een intern controlesysteem.

In 2025 beoogt het departement Ontvangsten de volgende doelstellingen:

- ✓ De laatste hand wordt gelegd aan een procedurehandleiding voor inningen, voor alle ontvangsten van het OCMW. De handleiding zal worden gevalideerd door de betreffende departementen en vervolgens worden voorgelegd aan de Raad.
- ✓ We hebben gekozen voor inningssoftware genaamd Billtrust. De software wordt in de loop van 2025 geïmplementeerd. De parameters van deze software zullen voornamelijk steunen op de procedures uit de voornoemde handleiding. In deze context werken we samen met de financiële afdeling van de Stad in het kader van de samenwerking tussen de ondersteunende diensten.
- ✓ Er wordt overwogen om in 2025 het beheer van de rekeninguittreksels volledig elektronisch te laten gebeuren, zodat de papieren uittreksels verleden tijd worden (Papyrus project van Belfius). Het betreft zowel de rekeninguittreksels van het OCMW als van de I rekeningen, de rekeningen van schuldbemiddeling, de rekeningen voor de huurwaarborgen,...
- ✓ In 2025 wordt samen met onze opdrachtnemer E&Y verder gewerkt aan de toepassing van het intern controlesysteem.
- ✓ Met E61 gaan we verder met het implementeren van een BI-infrastructuur op het gebied van Sociale Actie, DESM, Erfgoed en Financiën.
- ✓ Samen met Paradigm vatten we de implementatie aan van het nieuwe boekhoudsysteem voor gemeenten en het OCMW, in het kader van het We Pulse-programma. We zijn aangewezen als pilootproject.
- ✓ We blijven samenwerken met onze collega's van de afdeling Financiën van de stad om onze middelen te bundelen, zowel wat betreft de ontwikkeling van nieuwe boekhoudsoftware als het harmoniseren van onze procedures.
- ✓ We blijven werken aan de digitalisering van onze documenten en processen als onderdeel van de aanstaande verhuizing van onze diensten naar Brucity.

10. FINANCIËN

De opdracht van het departement Financiën bestaat onder andere uit:

- Het ontwikkelen van een financiële visie van de instelling;
- Het optimaliseren van haar financieel beheer;
- Ervoor zorgen dat de begrotingen naar behoren worden opgesteld en dat ze correct worden uitgevoerd;
- Instaan voor het beheer van de overheidsopdrachten van het OCMW.

In 2025 beoogt het departement Financiën tevens de volgende doelstellingen:

- ✓ De organisatie van budgettaire en strategische vergaderingen in nauwe samenwerking met de Secretaris-generaal en de financieel directeurs, met het oog op het optimaliseren van het financieel beheer van de instelling en haar financieel gezond te houden in deze tijden van economische en financiële crisis;
- ✓ De uitvoering van de volgende projecten in het bijzonder:
    - Waken over de implementatie en ingebruikneming van de nieuwe budgetteringstool (VENA) in samenwerking met een externe consultant, enerzijds met het oog op een vlottere budgettering en anderzijds om een kwalitatieve budgettaire opvolging van de instelling te verzekeren;
    - Ervoor zorgen dat vooruitgang wordt geboekt met de taken in verband met de productie van kwartaalverslagen met de sleutelindicatoren voor de verschillende sectoren van het OCMW, in nauwe samenwerking met de financieel directeur, de dienst Informatica en de verschillende departementen;
    - Ervoor zorgen dat meer innovatieve en efficiënte overheidsopdrachten worden uitgeschreven;
    - Erop toezien dat er meer aan prospectie wordt gedaan op de markt en dat de onderhandelingspraktijk wordt opgevoerd en verbeterd;
    - Het voor kleine en middelgrote bedrijven gemakkelijker maken om toegang te krijgen tot onze overheidsopdrachten en gebruik te maken van bestaande aankoopcentrales wanneer die aan onze behoeften voldoen;
    - Toezicht houden op de voortzetting en voortgang van opdrachten met betrekking tot interne controle, procesoptimalisatie en risicobeheer;
- ✓ Actief meewerken aan de invoering van een nieuwe gewestelijke boekhouding van de OCMW's en Brusselse gemeenten, evenals aan de zoektocht naar een nieuwe boekhoudtool en aan het programma "We Pulse", aangestuurd door het Brusselse Gewest;
- ✓ Actieve en co-constructieve deelname aan het pooling project van de ondersteunende diensten van de Stad/het OCMW door samen te zoeken naar gedeelde moderne, gemeenschappelijke IT-tools en het opzetten van gemeenschappelijke processen, waarbij we ervoor zorgen dat we onze eerstelijnsafdelingen kwaliteitsdiensten kunnen bieden;
- ✓ Actieve deelname aan het project om de inkoopfunctie te professionaliseren, in samenwerking met de diensten van de stad;

- ✓ Bijzondere aandacht zal worden besteed aan de voorbereiding van de verhuizing van de departementen Financiën/Aankoop, gepland voor 2026, en aan de digitalisering die inherent is aan het project;
- ✓ Actieve deelname aan de financiële werkgroep over de toekomst van openbare rust- en verzorgingstehuizen in Brussel;
- ✓ De invoering in samenwerking met de dienst Informatica van een nieuwe facturatietool die gemeenschappelijk is voor de meeste van onze diensten, en met een boekhoudinterface.
- ✓ Het bijwerken van het meerjaren investeringsplan en de rentabiliteitsstudies voor vastgoedprojecten waarbij, in samenwerking met de Secretaris-generaal, de algemeen directeur van het privé-patrimonium en de financieel directeur wordt toegezien op de goede uitvoering van het verkoopplan 2025-2027.
- ✓ De wens om binnen de teams Financiën/Aankoop een organisatiecultuur te ontwikkelen die zowel inclusief is (door een omgeving te stimuleren waarin elke medewerker zich erkend en gerespecteerd voelt en het recht heeft om bij te dragen) als bewustmakend is (door autonomie, initiatief en betrokkenheid aan te moedigen).
- ✓ Met het Codir moet een speciale inspanning worden geleverd om absenteïsme tegen te gaan.

11. DIENST INFORMATICA (DIM)

2024 werd gekenmerkt door de introductie van IT-governance, wat essentieel is voor het prioriteren van IT-projecten en -aanvragen.

De ingevoerde oplossingen bevorderen de prestaties, de dematerialisatie en verbeteren de gegevenskwaliteit, bijvoorbeeld door dubbele gegevensinvoer te vermijden.

Met uitzondering van technische of beveiligings-gerelateerde projecten, komt de projectmanager steeds vaker uit de business. Als gevolg daarvan nemen de business lines het eigenaarschap van de projecten over.

In 2025 zal een aantal grote bedrijfs- en infrastructuurprojecten worden afgerond, waardoor we rustig kunnen uitkijken naar de verhuizing van de ondersteunende diensten naar het Brucity-gebouw in 2026/2027 en de prestaties van de beschikbaar gestelde tools kunnen verbeteren.

Sommige van deze projecten worden samen met i-City uitgevoerd.

De projecten zijn ingedeeld per vakgebied:

- Corporate
- Zorg
- Sociale economie
- Financiën
- Patrimonium
- Human resources
- Sociaal
- IT-infrastructuur en -beveiliging

I. Corporate

1. M365 omgeving

In 2024 begon het werk om een deel van de IT-omgeving in de cloud te plaatsen door M365 te installeren.

De volgende diensten werden geleverd:

- De OCMW-omgeving creëren ;
- Implementatie van de federatie van beveiligde omgevingen tussen de Stad Brussel en het OCMW van de Stad Brussel;
- Definiëren van het beveiligingsbeleid;
- Opstarten met de eerste gebruikers (ongeveer 130).

In 2025 zullen de verschillende M365-tools beschikbaar zijn, met name e-mail, Teams, SharePoint, OneDrive...

Dit project is essentieel voor de afronding van de boekhoudprojecten HRa, New Social en New WePulse en de verhuizing naar Brucity.

2. Management- en strategische indicatoren

Het BI-project met Element 61 heeft als doel de reeds bestaande management- en strategische indicatoren met Cognos-technologie te reproduceren op een nieuw platform. De DIM heeft de door de leverancier aanbevolen infrastructuur in 2024 geïmplementeerd. Er is begonnen met de analyse van een POC van 29 indicatoren. De resultaten worden verwacht in de loop van 2025.

Telkens wanneer een nieuw informatiesysteem wordt ingevoerd, moeten de relevante indicatoren worden herzien.

3. BOS / Sessiebeheer

De uitvoering van het laatste comité (het Sociaal Comité), dat in 2024 voltooid had moeten zijn, is uitgesteld tot 2025.

4. Dematerialisatie

Het doel van dit project is om de papieren documentenverzamelingen van het OCMW te digitaliseren zodat de gebruikersdiensten en afdelingen efficiënter kunnen werken.

Het bestek zal in 2025 worden opgesteld voor onverwijlde implementatie voor de ondersteunende diensten.

5. Nieuwe gebouwen

Verschillende gebouwen werden uitgerust met de netwerkinfrastructuur door de DIM in 2024: het Jacqmain-gebouw (voorheen i-City), het Hanzehuis en sociale antenne.

II. Care

1. Informatiesystemen voor Home Juliette Herman Home en de gehandicaptensector

Er zijn twee vergelijkbare systemen geïnstalleerd en in productie genomen voor het Home Juliette Herman en de gehandicaptensector.

2. **Informatiesysteem voor de Dienst voor Familiezorg**

Het GapADom-systeem is geïnstalleerd voor de Dienst Familiezorg. De koppeling met de boekhoudafdeling is tot stand gebracht. De implementatie van mobiele tools (SmartPhone & Tablets vindt plaats in 2025).

3. **Vervanging van verpleegoproep-, brandalarm- en mobiele telefoonsystemen voor zorgpersoneel**

Deze systemen worden vanaf 2025 vervangen. Het project wordt beheerd door Openbaar Patrimonium. De DIM brengt zijn expertise in deze domeinen in om een geïntegreerde oplossing aan te bieden.

4. **Integratie boekhouding/beheer van de rusthuizen**

Om de integratiekloof tussen de beheertool voor rusthuizen en het boekhoudsysteem te overbruggen, analyseert de IT-afdeling een oplossing die in 2025 zal worden geïmplementeerd om een volledige synchronisatie tussen de twee systemen te garanderen.

5. **IPTV voor de Wilde Rozen en Huis Heizel**

In deze twee rusthuizen is een nieuw TV beheersysteem geïnstalleerd. Dit systeem kan worden gebruikt voor het beheer van privé televisiestreams, informatie voor bewoners, persoonlijke berichten, enz.

6. **WiFi in de rusthuizen**

De installatie van WiFi in de verschillende rusthuizen wordt voortgezet. In 2024 werden de Wilde Rozen en Huis Heizel uitgerust met WiFi-antennes. Sint Geertruide zou in 2025 moeten volgen. Voor de Ursulinen is de DIM afhankelijk van de werken in uitvoering. Gebieden die niet in aanbouw zijn, hebben hun antennes al ontvangen.

7. **Modernisering van de telefoonoplossingen van de Ursulinen en de Wilde Rozen**

Een grootschalige renovatie van de telefooncentrale in deze twee rusthuizen zal plaatsvinden in 2025.

III. Sociale economie

1. ERP voor de wasserij

Een nieuw cloud-gebaseerd Enterprise Resource Planning-systeem voor de Linnendienst zal in het derde kwartaal van 2025 in gebruik worden genomen.

Naast dit nieuwe informatiesysteem heeft de infrastructuur van het gebouw een grote opknapbeurt gekregen, met de toevoeging van redundante datalijnen en verbeterde 4G-dekking voor een betere mobiele dekking voor mobiele gebruikers van de Cloud tool.

IV. Financiën

1. Beheer van vorderingen

In 2024 lanceerden we het Billtrust-project om het traceren van facturen te automatiseren via een geïntegreerde oplossing tussen de Billtrust-tool en interne systemen. Het omvat de ontwikkeling van gegevensextractie, controle en validatieworkflows, in samenwerking met zakelijke gebruikers. Het project wordt aangestuurd door de Dienst Ontvangsten in samenwerking met de DIM voor de ontwikkeling van de verschillende stromen die nodig zijn tussen de systemen. De ingebruikneming staat gepland voor 2025.

2. Tool voor budgetplanning

Na de keuze van een budgetplanningstool ging het project begin 2024 van start. Helaas kon het niet worden opgestart in 2024 en zal het worden gestart in 2025 voor het boekjaar 2026 en de follow-up van 2025.

3. Nieuwe regionale boekhouding (WePulse einde)

Momenteel is dit het enige project waaraan het OCMW van de Stad Brussel deelneemt.

Zowel de Stad als het OCMW testen de invoering van deze tool.

Paradigm is nog niet begonnen met het werken aan de oplossing. De Stad en het OCMW hebben de talrijke gegevensstromen gedocumenteerd die in het nieuwe boekhoudsysteem moeten worden opgenomen. Een uitzondering voor het OCMW: de stromen tussen de sociale en de financiële wereld moeten nog worden geanalyseerd, maar er is geen gedetailleerde documentatie van deze interfaces. De DIM is hier al mee begonnen. Het project zou ten vroegste op 1 januari 2027 in productie moeten zijn.

4. Uitgaande elektronische facturatie

Het OCMW moet in 2025 een oplossing voor uitgaande elektronische facturering introduceren.

V. Patrimonium

Het Horta-informatiesysteem moet ter beschikking worden gesteld van het departement Openbaar Patrimonium.

De Patrimonium-oplossing, die al is geanalyseerd, moet worden herzien en beschikbaar worden gesteld aan het Departement Privé-Patrimonium.

Er is nog geen tijdschema vastgesteld.

VI. Human resources

Het HRa-systeem wordt momenteel in productie genomen. Het hele Hard gedeelte van HR zal worden gemigreerd naar een efficiënter systeem. Het project is eind 2022 van start gegaan.

De ontwikkeling en configuratie worden uitgevoerd door i-City. De DIM is verantwoordelijk voor de integratie.

VII. Sociaal

1. Implementatie van een geïntegreerde sociale softwareoplossing

De hoofdaannemer is CEVI, met de hulp van de DIM. De opdrachtgever is natuurlijk het Departement van Sociale Actie.

De volgende taken werden voltooid in 2024:

- Prestaties en gegevenskwaliteit verbeteren
    - Elektronische uitwisseling met de FOD-mi over gegevensconsistentie (knipperlichten)
    - Verwerken van gebruikersvergoedingen (onverschuldigde betalingen, enz.)
    - Verstrekken van gegevens met betrekking tot sociaal-professionele integratie (KSZ)
    - Het migratietraject afronden
- "New Social" - geleidelijke implementatie van de nieuwe sociale software-interface van NH (fase 1): Analyse, configuratie, testen, training, documentatie
    - Beheer van sociale dossiers
    - Beheer van documenten
    - KSZ sociale enquête
- Geleidelijke vervanging van oude sociale workflows door native sociale programmafuncties: analyse en voorconfiguratie van het beheer van de aanvragen
- Project om de verwerking van sociale zekerheidsfacturen te automatiseren: analyse

- Schuldbemiddeling: analyse van behoeften en marktaanbod

De volgende werken zijn gepland voor 2025, maar kunnen afhankelijk van de actualiteit worden herzien:

- Productie van een geïntegreerde sociale softwareoplossing
    - Integratie van wettelijke verplichtingen in de sociale tool, zoals de verwerking van online aanvragen van gebruikers (OCMW Online)
    - Uitrol van New Social: bestandsbeheer, documentbeheer, KSZ-enquêtes en elektronische sociale rapportageverzoeken (opleiding van +/- 400 gebruikers)
    - Invoering van de Easycard-betaalkaart voor gebruikers zonder bankrekening
    - Testen van de Request Management Module, een vereiste voor het overbrengen van coderingen van de Front Office naar de Back Office, zoals gevraagd door de business.
    - Vereenvoudiging van de opvolging van gebruikers, module Journey-beheer: analyse en configuratie
    - Voortzetting geleidelijke implementatie van New Social, volgens de releases van de leverancier
    - Implementatie van oplossingen geïntegreerd met sociale software voor:
        - Beheer van meldingen
        - Beheer van vooruitbetalingen
        - Beheer van studentendossiers
        - Beheer van GPMI-contracten
        - Wijzigingen in bestanden bijhouden
        - Opvolgen onderhoudsdebiteuren
        - Bewaken referentieadressen
        - De productie van aanklachten
        - Schuldbemiddeling
        - Afsluiten van dossiers
        - Koppelen van statistische sectoren aan officiële statistieken
        - Beheer territoriale bevoegdheid
        - Sociale dossiers beschikbaar maken voor adviseurs
        - Proactieve identificatie van gebruikersbehoeften (zie Harmonisatie van sociale status)
        - Bankrekeningen beveiligen
        - Afleveren LL/ELL
        - Automatisch genereren van beslissingsvoorstellen op basis van een "moeder"-voorstel
    - Semi-automatisering van de verwerking van zogenaamde sociale facturen: onderzoek naar softwareoplossingen/-ontwikkelingen, mogelijk met de hulp van Paradigm als onderdeel van de nieuwe financiële instrumenten.
    - Onderzoek naar softwareoplossingen om de verschillende functionele gebieden van de afdeling Vorming en Tewerkstelling te ondersteunen: Analyse bij SIM
    - DIM-ontwikkeling met behulp van de huidige technologie voor de volgende toepassingen:
        - Schoolmaaltijden
        - Verdeling van cheques

- Beheer van gegevenskwaliteit NH
- Distributie van cadeaubonnen

Paradigm heeft een project gelanceerd om de SINCRHO-toepassing te vernieuwen, die de uitwisselingen tussen de verschillende Brusselse OCMW's en IRIS-ziekenhuizen verzorgt. Aangezien het OCMW van Brussel vertrouwd is met deze toepassing, draagt de DIM zijn kennis en vaardigheden op dit gebied over.

De sociale software is geïnstalleerd op een nieuwe server die tot 750 gebruikers kan ondersteunen. De nieuwe aanvullende architectuur wordt in 2025 geïmplementeerd voor de test-, trainings- en productieomgevingen. Een deel van deze architectuur bevindt zich in de cloud (documentbeheer) en profiteert van een artificiële intelligentie-engine (zoeken en samenvatten van documenten).

VIII. IT

1. Beveiliging

In het kader van de inspanningen om onze cyberbeveiliging te verbeteren, wordt een aantal prioriteiten geïmplementeerd.

A. NIS2

In overeenstemming met de Europese NIS2-richtlijn beginnen we met de hulp van een gespecialiseerde consultant aan een compliance-proces. Dit proces zal ons in staat stellen om onze weerbaarheid tegen cyberbedreigingen te verhogen, in lijn met de Europese eisen op het gebied van netwerk- en informatiebeveiliging.

B. IAM

Na een interne ontwikkeling is er momenteel een IAM-tool in productie. Het wordt gebruikt om het identiteits- en toegangsbeheer te verbeteren. Het centraliseert rechten, verbetert de traceerbaarheid en versterkt het principe van de laagste privileges.

C. Veiligheidsaudit

Er is momenteel een beveiligingsaudit aan de gang om de maturiteit van onze cyberveiligheid te beoordelen. De audit wordt uitgevoerd door Gartner België. Deze audit is essentieel in het kader van het delen van onze IT met i-City. Het doel is om ervoor te zorgen dat de beveiligingsnormen compatibel zijn en om een vlotte en veilige integratie voor te bereiden.

D. Disaster Recovery Plan / Disaster Recovery Site

Er wordt gewerkt aan het formaliseren van een Disaster Recovery Plan (DRP) en het opzetten van een Disaster Recovery Site (DRS). Deze actieplannen zijn essentieel om de continuïteit van de dienstverlening te garanderen in het geval van een groot incident.

2. Software- en hardware-infrastructuur

A. Beschrijving van Enterprise Architect

Het Enterprise Architect-project heeft tot doel bedrijfsprocessen en gegevensvereisten te documenteren en te structureren met behulp van een erkend modelleringshulpmiddel. Dit zal de coördinatie tussen de departementen verbeteren, projecten duidelijker maken en de governance versterken. Deze aanpak maakt deel uit van een modernisering van het overheidsbeheer op basis van duidelijkheid en efficiëntie.

In 2024 zijn verschillende teams getraind door de DIM. We zijn van plan om het gebruik van deze tool vanaf 2025 uit te breiden.

In 2024 werd ook een IT-documentenpool opgezet.

B. IT-ticketing systeem

Binnen de IT-afdeling is een ticketing-systeem opgezet. De gekozen tool is gratis. Geleidelijk worden verschillende workflows ingevoerd. De eerste flow die beschikbaar wordt gesteld aan gebruikers is ondersteuning op het eerste niveau (helpdesk) en ondersteuning op het tweede niveau (applicatie- of specialistische ondersteuning).

C. IT-pakket voor iedereen

In 2024 werden alle gebruikers uitgerust met laptops. De oude werkstations werden buiten gebruik gesteld.

D. Citrix 2022 migratie

In 2024 en 2025 zal de Citrix-migratie (virtuele client) die essentieel is voor de sociale toepassing doorgaan.

E. Nieuwe opslagruimte

Er is een nieuw SAN geïnstalleerd om de oude schijfruimte te vervangen.

F. IrisNet telefonie migratie

Na een wijziging in de technische omgeving zullen ongeveer 900 telefoons worden gemigreerd naar de nieuwe IrisNet-oplossing.