


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



**Jaarverslag 2020**

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

Alphonse Vandenpeereboomstraat 14  
1080 Sint-Jans-Molenbeek



# INHOUDSTAFEL

INHOUDSTAFEL .....	3
ALGEMEEN .....	5
MAATSCHAPPELIJK WELZIJN .....	7
1. Algemene Sociale Dienst .....	7
2. Socioprofessionele Inschakeling.....	10
2.1. Cel Alfabetisering / Frans als Vreemde Taal.....	10
2.2. Cel projectfacilitatoren.....	11
2.3. Dienst Werk .....	12
3. Cel Studies .....	14
4. Sociale Coördinatie.....	15
4.1. Cel Gezondheidscoördinatie .....	15
4.2. “Publieke schrijver” .....	16
4.3. Dienst Socio-cultureel participatie .....	16
<b>4.4. Sociale coördinatie</b> .....	17
5. Dienst Schuldbemiddeling.....	17
6. Sociojuridische Dienst .....	19
7. Relais .....	20
8. Dienst Huisvesting .....	23
9. Amphora.....	23
RESIDENTIËLE EN NIET-RESIDENTIËLE DIENSTEN VOOR OUDEREN .....	24
1. Residentie Arcadia.....	24
2. Niet-residentiële diensten voor Bejaarden .....	29
INFORMATIEBEHEER .....	33
1. Dienst Informatica .....	33
2. Dienst Kwaliteit .....	34
3. Cel Statistieken .....	34
4. Burgerzaken.....	35
4.1. Dienst Onthaal.....	35
4.2. Cel Gegevens van de Gebruikers.....	35

HUMAN RESOURCES.....	37
1. Dienst HRM.....	37
2. Dienst Personeelsadministratie .....	38
TECHNISCH .....	42
1. Dienst Patrimonium .....	42
2. Technische dienst.....	42
3. Onderhoudsdienst.....	43
FINANCIËN EN GESUBSIDIEERDE PROJECTEN .....	44
1. Dienst Boekhouding .....	46
2. Dienst Betalingslijnen.....	46
3. Dienst Invordering aan de POD MI.....	46
4. Dienst Onderhoudskosten.....	46
5. Dienst Gesubsidieerde Projecten .....	47
6. Cel Strijd tegen de Digitale Kloof.....	47
JURIDISCH.....	48
1. Dienst Beheer van de Organen .....	48
2. Dienst Overheidsopdrachten .....	50
FINANCIEEL DIRECTEUR.....	51
1. Dienst Ontvangsten.....	51
2. Dienst Geschillen.....	52
DIENT COMMUNICATIE.....	53
EXPEDITIEDIENT .....	57
DIENT ALGEMEEN SECRETARIAAT .....	58
IDPBW.....	59
LIJST VAN AFKORTINGEN.....	63

## ALGEMEEN

2020 was zonder twijfel een ongezien jaar. Als hoeder van de menselijke waardigheid waar iedereen recht op heeft, heeft het OCMW deze woelige periode doorstaan door zich te laten leiden door pragmatisme en de noodzaak om de continuïteit van de diensten te verzekeren, door blijf te geven van innovatie en reactiviteit en door een band te onderhouden met de meest kwetsbare groepen, met inachtneming van de gezondheidsmaatregelen die van kracht zijn.

Naast de gevolgen voor de gezondheid en de economie heeft de pandemie het leven van een groot aantal burgers ontwricht en een grote invloed gehad op een aantal factoren die bepalend zijn voor het welzijn, bijvoorbeeld factoren in verband met werk, huisvesting of mentale gezondheid. Op dit moment is de sociale impact van de gezondheids crisis nog niet helemaal zichtbaar in Brussel, maar ze heeft wel duidelijk gemaakt dat er dringend innoverende oplossingen moeten komen voor personen die zich al in een precaire situatie bevinden en voor mensen die door COVID-19 inkomensverlies hebben geleden en een beroep doen op het OCMW.

Naast de verschillende maatregelen die werden genomen op het vlak van Human resources management, heeft het OCMW ook een continuïteitsplan van de diensten opgesteld en de Algemene Sociale Dienst tijdelijk gereorganiseerd om het hoofd te bieden aan de gezondheids crisis met inachtneming van de opgelegde maatregelen en de veiligheid en de gezondheid van de medewerkers van het OCMW en de gebruikers:

- Oprichting van een callcenter en een gratis nummer voor de gebruikers;
- Invoering van een registratietool voor de aanvragen van gebruikers (Tiks);
- Samenstelling van een versterkingsteam;
- Samenstelling van teams die afwisselend telewerken en werken op site;
- Verlenging van de duur van de permanenties: 30 minuten in plaats van 20 minuten;
- Invoering van een “urgentiepool” in het Centrum;
- Aanwerving van extra personeel.

Deze reorganisatie zal als basis dienen voor de toekomstige reflectie over de evolutie van de Algemene Sociale Dienst. We moesten een nieuwe manier zoeken om de burgers te onthalen en er tegelijkertijd over waken dat het contact met de meest kwetsbare burgers behouden bleef (administratieve procedures via het callcenter en continuïteit van de loketten, open voor noodgevallen).

Bovendien konden we dankzij de financiële middelen die aan de OCMW's zijn toegekend actiever zijn op de volgende gebieden:

- Voedselhulp;
- Tussenkost in de betaling van huur en energiefacturen;

- Gezondheidszorg;
- Het jonge kind.

In dit opzicht werd naar al onze partners uit het verenigingsleven een bericht gestuurd waarin de vormen van hulp worden opgesomd voor personen die behoeftig zijn, of ze nu rechtstreeks of onrechtstreeks financieel getroffen zijn door de COVID-19-crisis.

We hielpen ook de studenten door ze laptops ter beschikking te stellen.

Er werden ook acties ondernomen om de digitale kloof te verminderen voor personen in een inschakelingstraject.

We willen graag het voorbeeldige werk benadrukken van het personeel van het rusthuis dat sinds maart een onafgebroken strijd voert tegen COVID-19 door toe te zien op de specifieke sanitaire veiligheidsmaatregelen die zijn ingevoerd om de bewoners zo goed mogelijk te beschermen.

Naast deze vernieuwingen in verband met de pandemie zijn er nog andere acties ondernomen. De nieuwe bepalingen van de organieke wet zijn ingevoerd. Het Directiecomité van het Centrum, dat wordt voorgezeten door de Secretaris-Generaal, beoordeelt elke week de werking van de diensten en reikt antwoorden aan die zijn aangepast aan de behoeften van het terrein. De ontwikkeling van de software Sociabili en Persée, die werden ingevoerd in 2019, wordt voortgezet.

De resultaten van de enquête over het welzijn op het werk zijn bekend. Aan de hand daarvan zal een actieplan worden opgesteld om het welzijn op het werk te verbeteren door preventieve maatregelen in te voeren, in samenwerking met de externe dienst voor preventie en bescherming op het werk en de representatieve organisaties van de werknemers. Tot slot heeft de invoering van telewerk in het kader van de gezondheidsmaatregelen ter bestrijding van COVID-19 (+/- 300 personeelsleden) en de aankoop van 150 laptops het mogelijk gemaakt om de eventuele invoering van structureel telewerk op grotere schaal te testen.

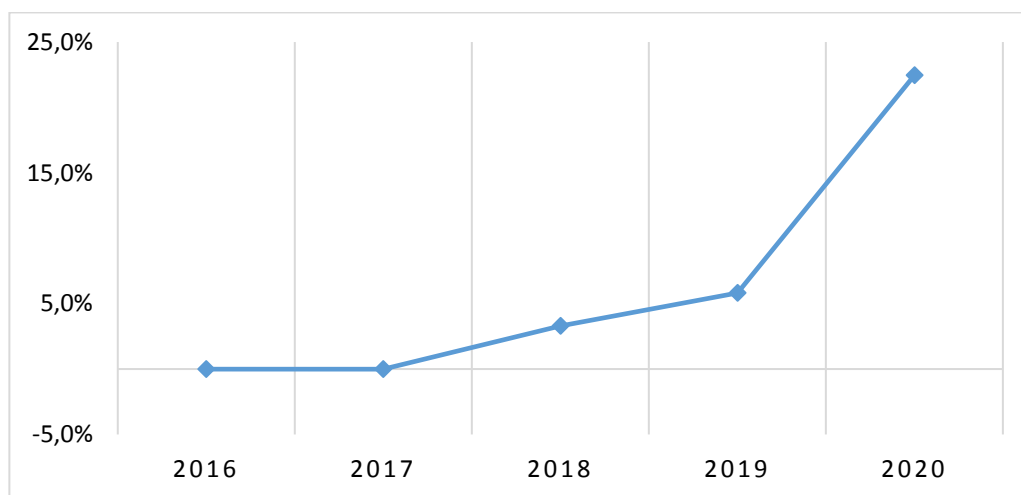
# MAATSCHAPPELIJK WELZIEN

## 1. Algemene Sociale Dienst

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

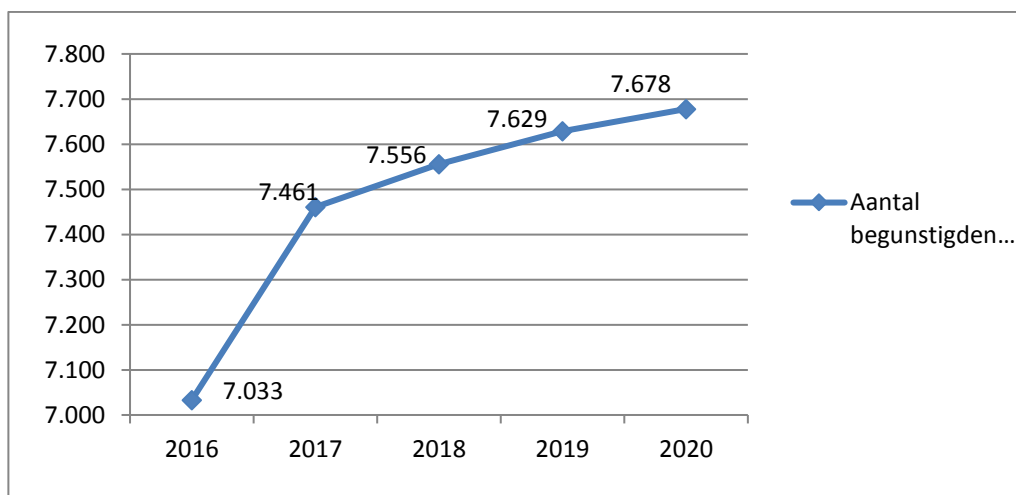
### Statistieken

#### Evolutie van het aantal afzonderlijke dossiers per comité (groeipercentage)

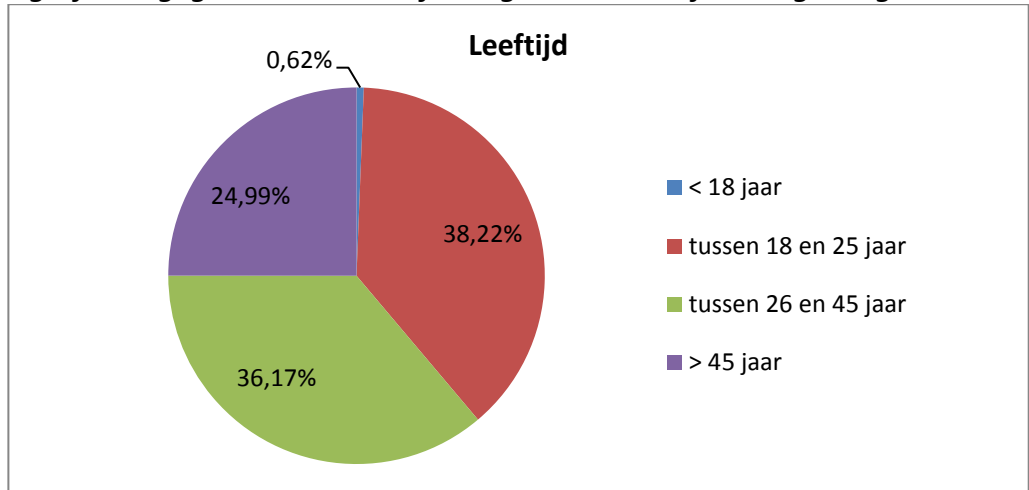


### Leefloon

#### *Evolutie van het aantal verschillende begunstigden over het jaar*

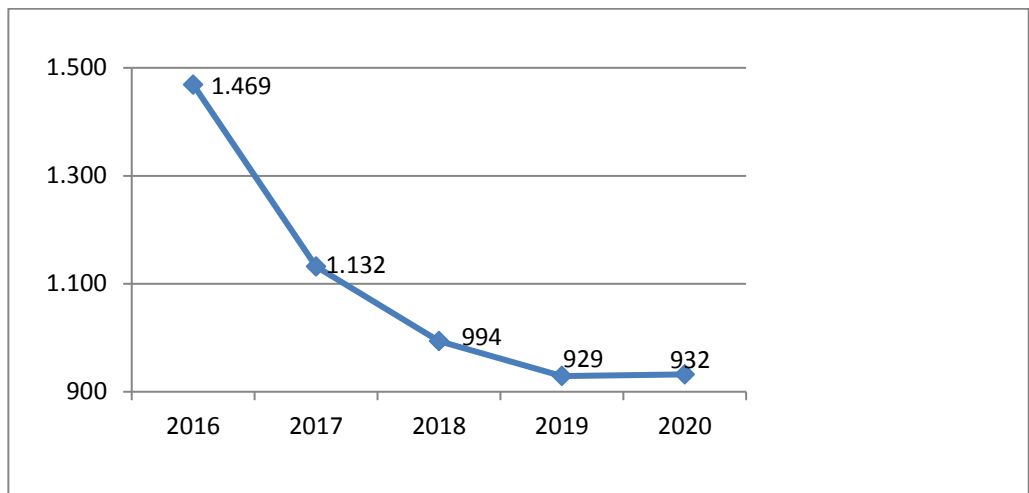


**Demografische gegevens wat betreft het geheel van leefloonbegunstigden in 2020**

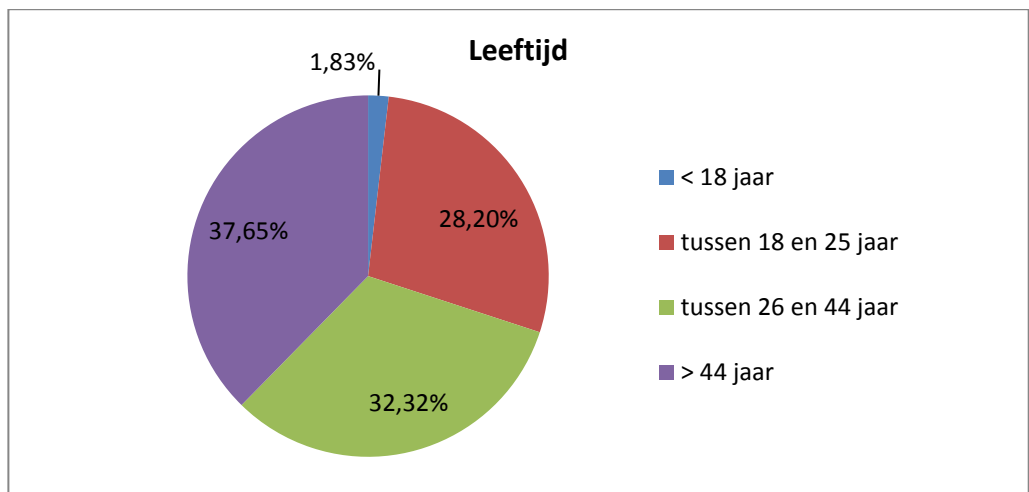


**Equivalent leefloon**

***Evolutie van het aantal verschillende begunstigden over het jaar***

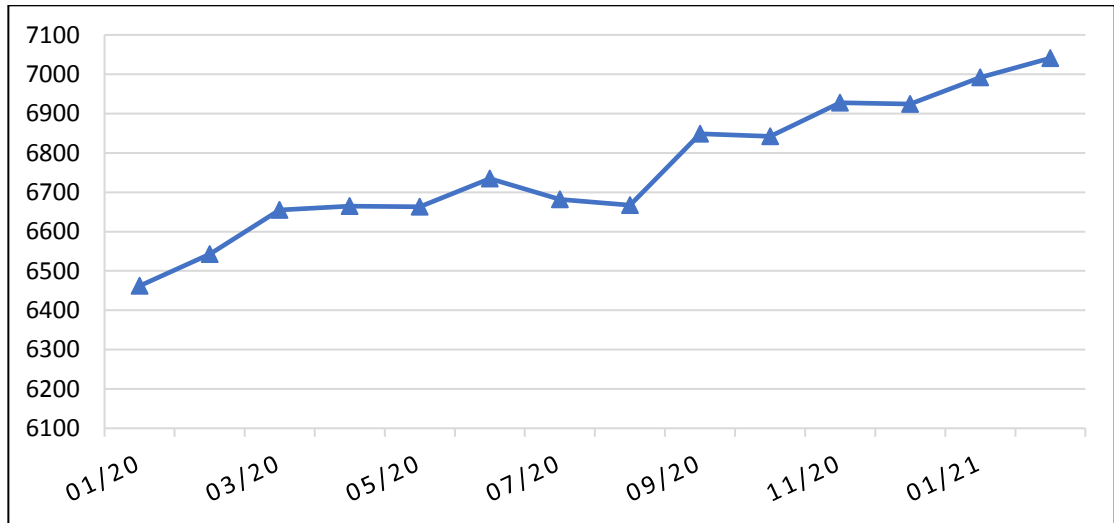


**Demografische gegevens betreffende het geheel van de begunstigden equivalent leefloon in 2020**

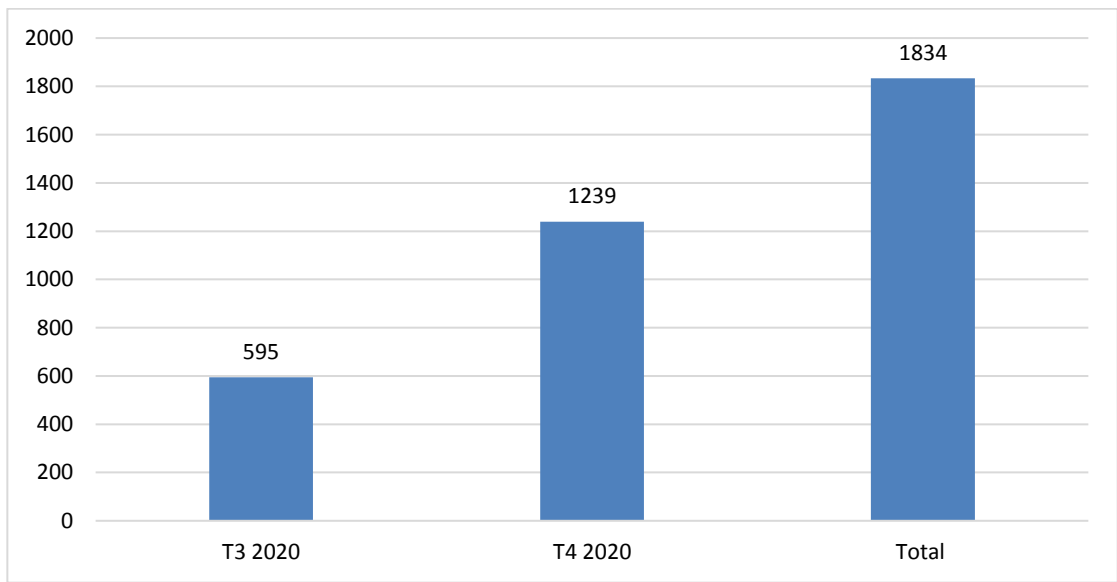




### Gemiddeld maandelijks aantal begunstigden van het (equivalent) leefloon



### Maaltijdcheques - Aantal verschillende begunstigden per kwartaal



## **Reorganisatie van de Algemene Sociale Dienst**

Naar aanleiding van COVID-19 moest het OCMW de ASD reorganiseren om zo de opgelegde sanitaire maatregelen te kunnen respecteren (zie hierboven). Op basis van deze ervaring is het OCMW begonnen met een reflectie over de reorganisatie van de ASD op langere termijn die enkel de positieve aspecten zal overnemen. We hebben een stuurgroep opgericht voor deze toekomstige organisatie (project@one), net als een werkgroep voor het gebruik en de coördinatie van het Tiks-instrument. Deze laatste is samengesteld uit een vertegenwoordiger van elke vakbondsorganisatie, een expert aangeduid door elke vakbondsorganisatie en leden die aangeduid zijn door de directie.

Daarnaast maken we nu ook gebruik van de software Sociabili en de bijhorende programma's: AgendAS (afspraken vastleggen) en TDS (trajectbeheer van het sociaal dossier). Het e-mailadres waarnaar de sociaal werkers hun voorstellen of suggesties mogen doorsturen rond de bedrijfssoftware, werd behouden.

## **2. Socioprofessionele Inschakeling**

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

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

### **Voorzetting van de acties**

- Uitvoering van de hulprelatie door middel van een geconsolideerd geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie;
- Gefaseerde integratie van wettelijke teksten betreffende de inschakelingsbetrekking zoals bedoeld in artikel 60, § 7 van de organieke wet;
- Goedkeuring van de geharmoniseerde overeenkomst voor terbeschikkingstelling, het aanvraagformulier voor samenwerking en het plan voor de verwerving van competenties;
- Uitwerking van nieuwe canevas voor sociale verslagen;
- Ontwikkeling van expertise in de begeleiding en opvolging van jongeren die noch werken, een stage uitoefenen, een opleiding volgen en oprichting van een dienst BJSI (Begeleiding van Jongeren in Sociale Inclusie);
- Herdefiniëring van de activiteiten van de interne taaltrainers voor de begunstigden van het (equivalent) leefloon;
- Uitwerking van een opleidingstraject in het kader van de acties van bepaling en opvolging van de gebruikers;
- Uitrollen van nieuwe begeleidingsmethodologieën tijdens de gezondheidscrisis;
- Voortzetting van de samenwerkingen met externe professionals.

### **2.1. Cel Alfabetisering / Frans als Vreemde Taal**

Wanneer een basisopleiding Frans als vreemde taal (FVT) of alfabetisering nodig is, worden deze gebruikers doorverwezen naar de cel ALFA/FVT voorafgaandelijk aan

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

### **Gezondheids crisis**

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

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

## **2.2. Cel projectfacilitatoren**

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

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

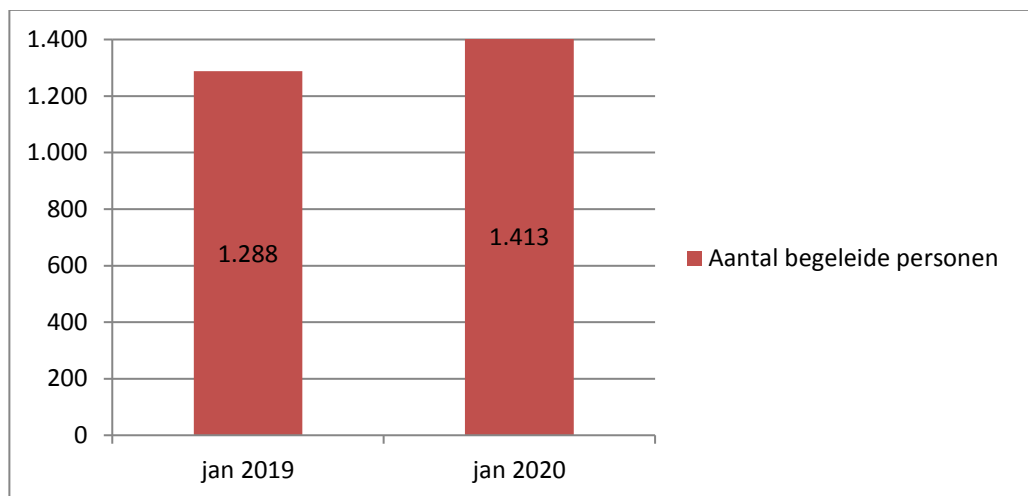
bij de arbeidsmarkt staan. Deze GPMI's kunnen verschillende thema's hebben: definiëring van het project, project opleiding of project tewerkstelling.

## Gezondheids crisis

De moeilijkheden in verband met de gezondheids crisis hebben ernstige moeilijkheden veroorzaakt voor de personen die worden begeleid. Dit heeft geleid tot een individuele hermobilisering met het oog op tewerkstelling, uitgevoerd door de projectfacilitator.

## Statistieken

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



\* Maandelijkse cijfers: situatie in januari van elk jaar.

## 2.3. Dienst Werk

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

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

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

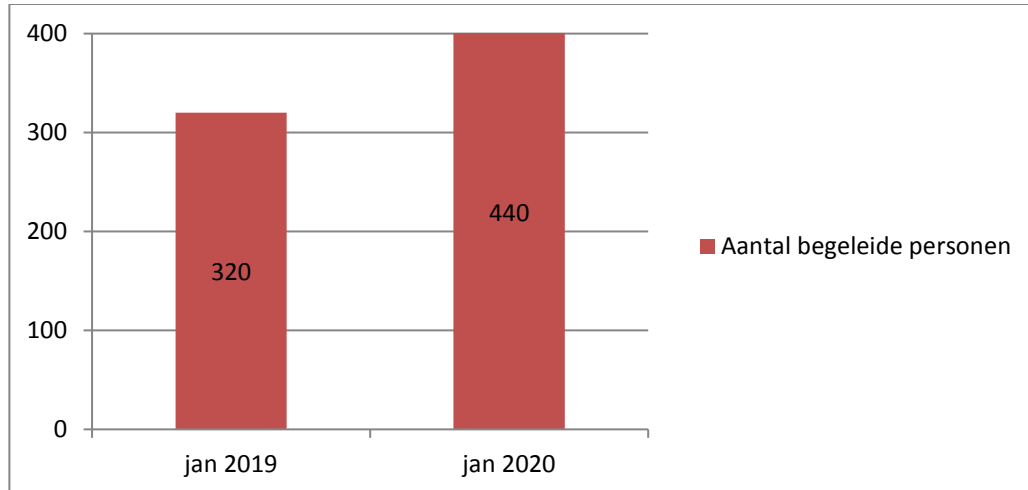
Om deze tweede missie uit te voeren, ondersteunen de begeleiders naar werk de personen die aangenomen werden in het kader van een inschakelingsbaan zoals bedoeld in artikel 60§7 van de organieke wet tijdens het volledig proces van tewerkstelling (preselectie, selectie, aanwerving, sociale en psychosociale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

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

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

## Statistieken

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



\* Maandelijks cijfers: situatie in januari van elk jaar.

## Gezondheidscrisis

Het Centrum moest de aanwervingen tijdens de lockdownperiode opschorten. Vanaf de zomer konden we deze activiteit geleidelijk aan hervatten. Een aantal factoren die verband houden met de gezondheidscrisis vormen echter nog steeds een belemmering voor de doelstelling om het aantal werknemers in inschakelingsberoepen te verhogen, zoals bedoeld in artikel 60§7 van de organieke wet.

### **3. Cel Studies**

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

#### **Ekla-project**

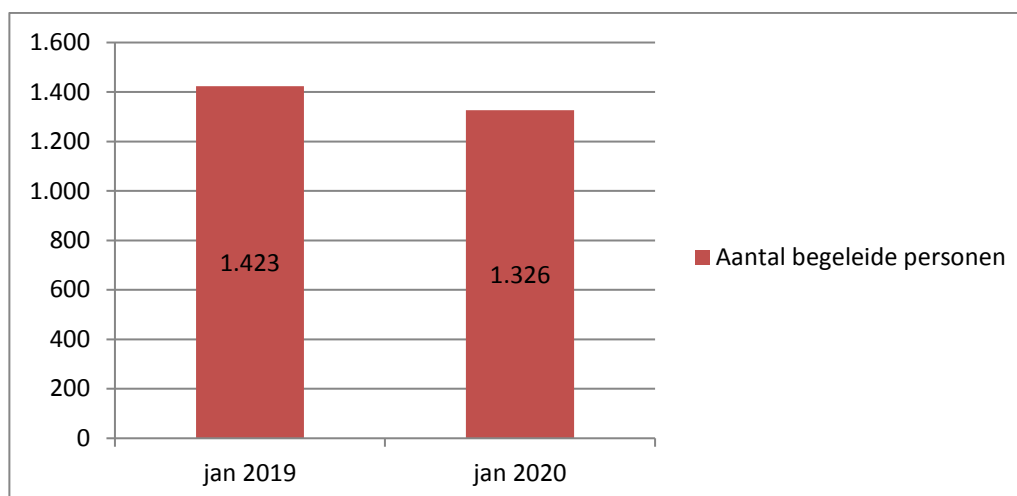
Het OCMW zet het EKLA-project verder dat erop gericht is de studenten die het OCMW opvolgt te begeleiden naar de studio's die toevertrouwd worden aan de MAIS in het EKLA-gebouw. Het project maakt het mogelijk om 50 studenten in een studieproject op te nemen en tegelijkertijd huisvesting en specifieke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

#### **Gezondheids crisis**

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

## Statistieken

### Aantal verschillende personen die begeleid werden bij hun studietraject\*



\* Maandelijks cijfers: situatie in januari van elk jaar.

Breuk in de statistische reeksen vanaf december 2019 naar aanleiding van de migratie van CPAS2000 naar Sociabili.

## 4. Sociale Coördinatie

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

### 4.1. Cel Gezondheidscoördinatie

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

## Statistieken

### Aantal geconventioneerde partners

	Op 31.12.2020
Huisartsen *	99
Apothekers	33
Kinesisten	15
Ziekenhuizen van het IRIS-netwerk (alle)	11

\* Daarnaast hebben we 136 artsen die niet-geconventioneerd zijn met het OCMW en voor wie een vrijstelling wordt verleend voor de voortzetting van de opvolging van hun patiënt(en) die in het bezit zijn van een medische kaart van ons Centrum. Deze vrijstelling werd toegekend aan 239 houders van een medische kaart.

### 4.2. “Publieke schrijver”

Deze dienst is er voor alle Molenbekenaren en heeft twee doelstellingen: enerzijds helpen bij het opstellen of begrijpen van documenten en anderzijds het belang benadrukken van het kunnen lezen en schrijven en het leren van de landstalen aanmoedigen.

### 4.3. Dienst Socio-cultureel participatie

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

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

In samenwerking met de vzw MOVE organiseert de dienst bovendien vakantiecampen in Cornimont voor de kinderen van de gebruikers, evenals groepsuitstappen voor verschillende doelgroepen van het OCMW. Ten slotte is deze dienst ook verantwoordelijk, samen met het onthaal, voor de uitvoering van de overeenkomst met de vereniging “Artikel 27”.

### **Gezondheidscrisis**

In het algemeen heeft de gezondheidscrisis de afgelasting van talrijke evenementen met zich meegebracht. Gezinnen hebben hun gewoontes moeten aanpassen tijdens de twee lockdownperiodes, ook tijdens schoolvakanties. De kampen, die gewoonlijk worden aangeboden, gingen niet door en verschillende verenigingen wijzigden



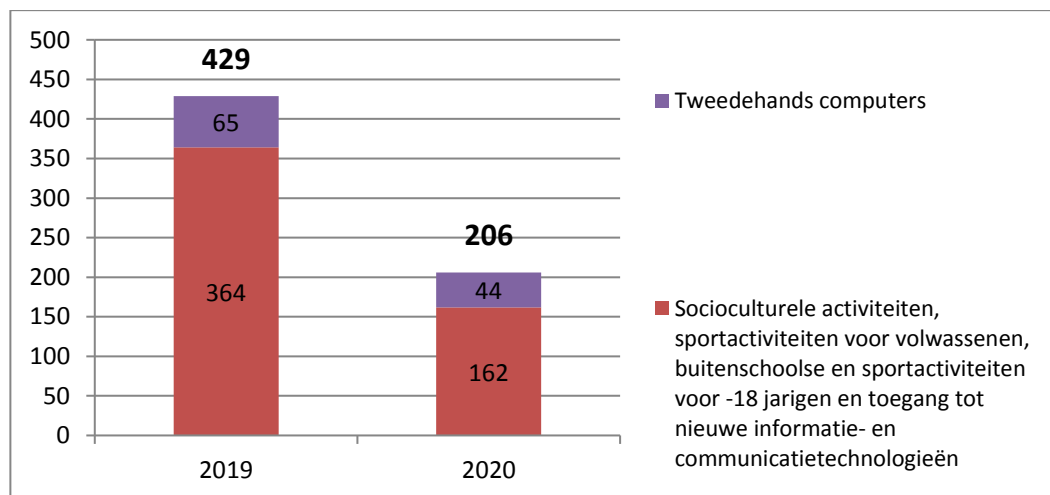
aanzienlijk hun aanbod aan het jonge publiek. Ook de projecten in verband met nieuwe technologieën konden niet doorgaan.

#### **4.4. Sociale coördinatie**

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

### **Statistieken**

#### **Tussenkomen in het kader van participatie en sociale activering**



### **5. Dienst Schuldbemiddeling**

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

De dienst Schuldbemiddeling bevat ook de cel Energiepreventie die als taak heeft om individuele en collectieve hulp te bieden aan gebruikers die problemen hebben op het vlak van energieverbruik (water, gas en elektriciteit) door hen advies te geven over minder en beter verbruiken. Het doelpubliek van de cel

Energiepreventie bestaat uit personen die worden doorgestuurd door de ASD en de DSB en bij wie een overconsumptie van energie werd vastgesteld naar aanleiding van hun aanvraag tot een financiële tussenkomst voor een energiefactuur (gas/water/elektriciteit). Sinds juni 2020 kan iedere Molenbekenaar een beroep doen op de diensten van deze cel.

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

### **Cel Energiepreventie**

Tijdens de lockdown werd een minimale dienstverlening gehandhaafd en moest de opvolging van individuele dossiers worden aangepast aan de bijzondere omstandigheden in verband met de gezondheids crisis. De VIA-workshops en de energiedagen moesten worden geannuleerd. Huisbezoeken zijn sinds maart 2020 opgeschort. Sinds juni 2020 is er een telefonische permanentie die elke namiddag van de week bereikbaar is voor het publiek en Molenbeekse verenigingen.

De individuele energieopvolging gebeurt op afstand, telefonisch en via de uitwisseling van documenten, foto's van meters of installaties die de begunstigden hebben genomen en doorgestuurd naar de dienst. Als de cel Energiepreventie het publiek niet rechtstreeks kan begeleiden, verwijst het hen door naar plaatselijke partners die over de middelen beschikken om de nodige acties bij hen thuis uit te voeren (verwarmingsmonteur, enz.). Bovendien heeft de Brusselse regering het verbod op de afsluiting van gas en elektriciteit voor heel 2020 verlengd (tot 31.05.2021) om de sociale gevolgen van de maatregelen ter bestrijding van de verspreiding van COVID-19 op te vangen. Wat water betreft, heeft Vivaqua ook besloten de waterafsluiting bij betalingsachterstand op te schorten voor het hele jaar 2020 (en zolang de sanitaire maatregelen in verband met de COVID-19-crisis van kracht zijn). Tenslotte zijn verschillende maatregelen genomen om de tenuitvoerlegging van rechterlijke beslissingen zowel tijdens de eerste als tijdens de tweede golf van de pandemie op te schorten of te beperken (verbod op uithuiszettingen, opschorting van beslag op roerende en onroerende goederen, verbod op derdenbeslag of loonoverdracht, enz.).

### **Gezondheids crisis**

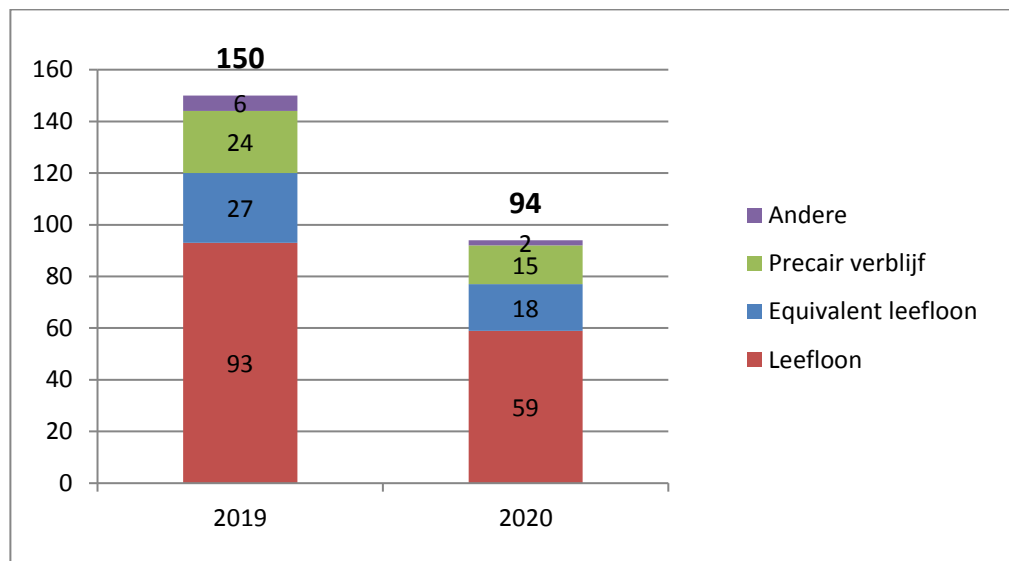
Tijdens de gezondheids crisis organiseerden we de verdeling van maaltijdcheques voor gebruikers van de dienst Schuldbemiddeling. In september 2020 hebben twee schuldbemiddelaars en één energieadviseur zich bij het versterkingsteam gevoegd en er was ondersteuning voor de tussenkomsten in de energiefacturen. Er werd een telefonische permanentie opgericht voor de gebruikers en de partners van de cel Energiepreventie. We hebben ook een werkgroep "geen water/energieafsluiting aan het einde van de winterperiode" opgericht en zetten verschillende projecten op in samenwerking met de dienst Kwaliteit: oprichting van een gegevensbank "dienst Schuldbemiddeling" en "kwantificering van de werklust van een schuldbemiddelaar"; "herlancering van de software Lotus voor schuldbemiddeling" en "onthaal van een nieuwe medewerker DSB".

## 6. Sociojuridische Dienst

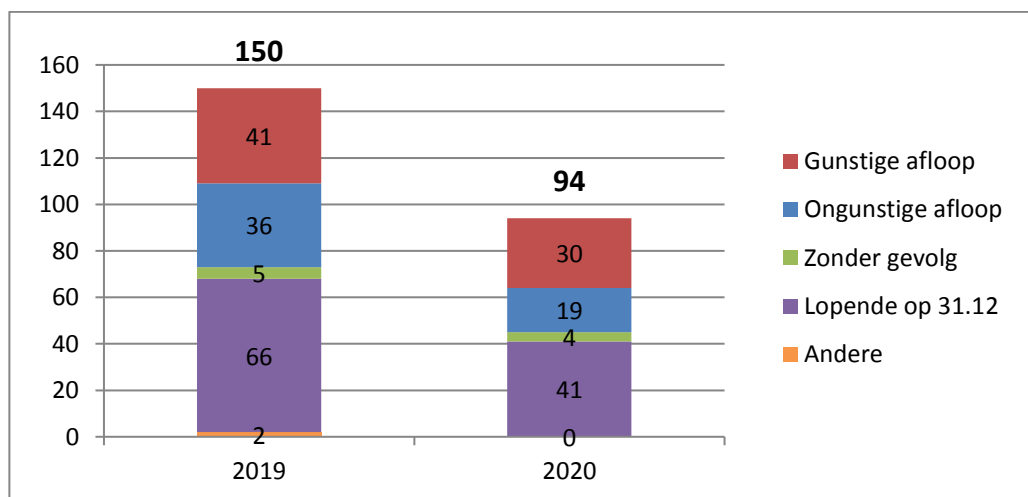
De Sociojuridische Dienst verdedigt enerzijds de belangen van het Centrum in het kader van gerechtelijke beroepen inzake sociale bijstand en leefloon, en verleent anderzijds actuele en relevante juridische informatie aan de maatschappelijk werkers. Bij elk van deze opdrachten heeft de dienst aandacht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

### Statistieken

#### Aantal betwiste beslissingen per categorie



#### Aantal opgevolgde dossiers per resultaat

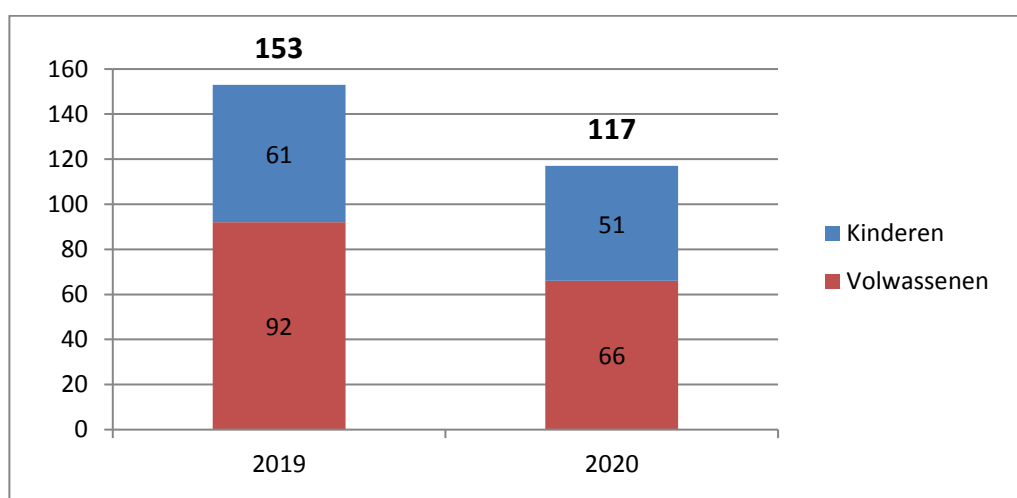


## 7. Relais

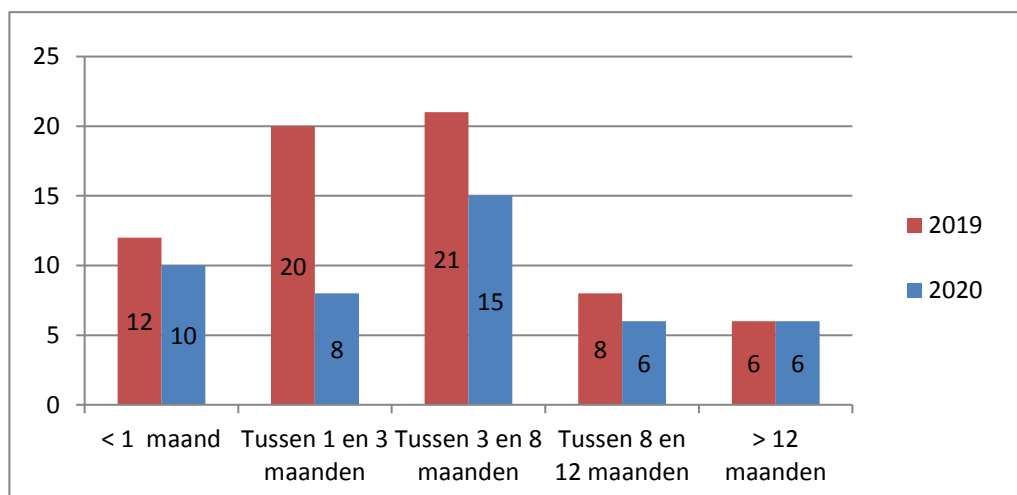
Het onthaaltehuis De Relais heeft als missie volwassenen (al dan niet met kinderen) zonder onderdak tijdelijk op te vangen, hen te helpen bij het zoeken naar oplossingen voor hun sociale problemen en hen te steunen in hun zoektocht naar een woonplaats. Deze hulp wordt hen geboden in De Relais zelf of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

### Statistieken

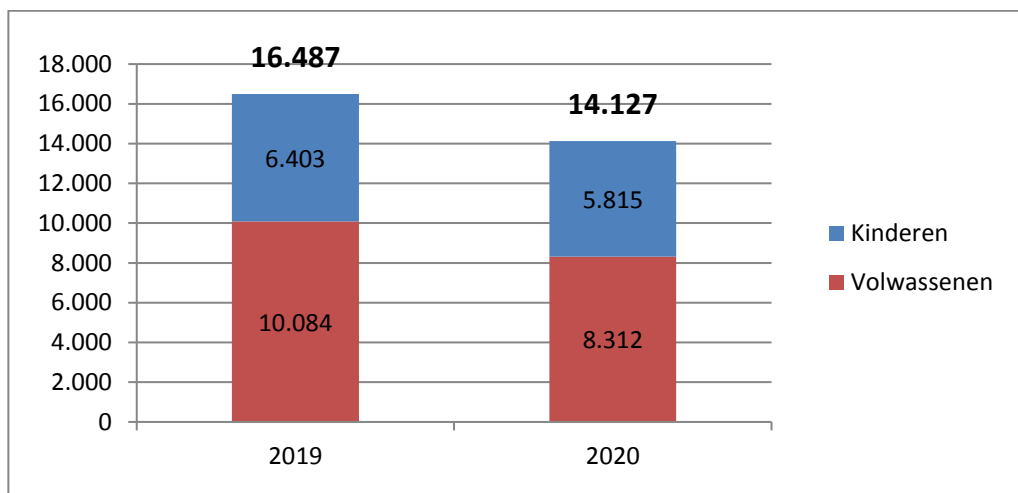
#### Aantal opgevangen personen



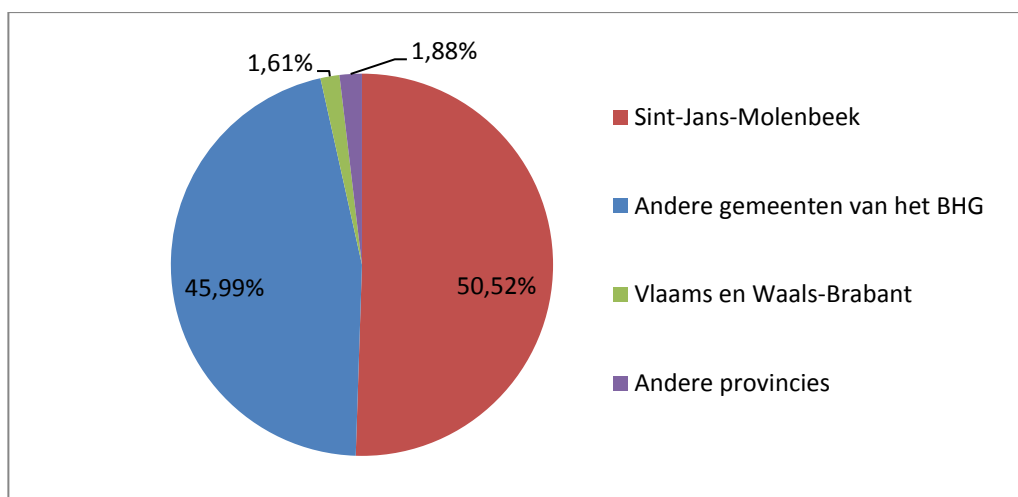
#### Verblijfsduur van de personen (volwassen) die De Relais verlaten hebben



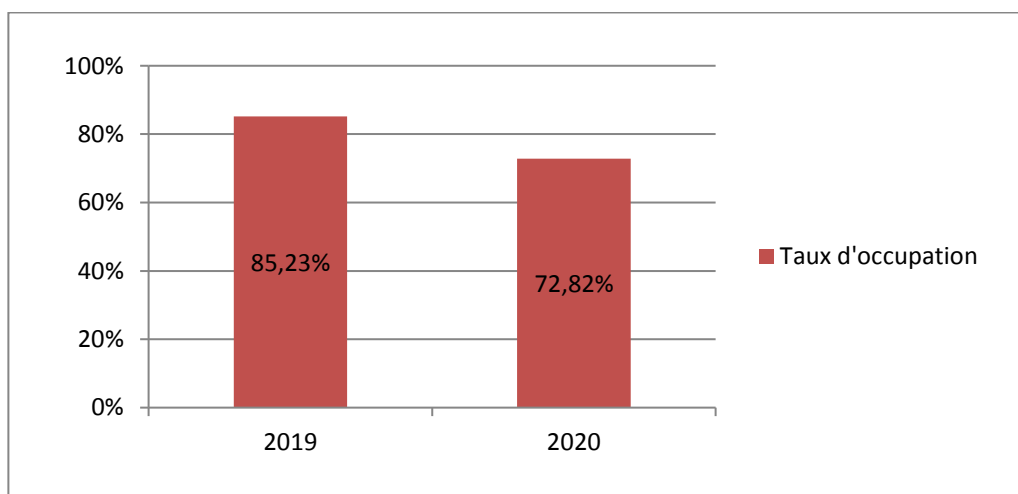
### Aantal overnachtingen



### Verdeling van de overnachtingen volgens oorsprong van de residenten



### Bezettingsgraad



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

## **Overeenkomst tussen De Relais en Le Logement Molenbeekois**

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

## **Nieuwe Ordonnantie betreffende de noodhulp aan en de inschakeling van daklozen**

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

## **Gezondheidscrisis**

Vanaf het begin van de gezondheidscrisis werd besloten om de bewoners van het onthaaltehuis in lockdown te plaatsen overeenkomstig de omzendbrief van 11.03.2019 die werd bezorgd aan de residentiële diensten die geconventioneerd zijn door de GGC. Daarin werd aanbevolen om de bezoeken, niet-essentiële uitstapjes en groepsactiviteiten op te schorten. Personen die toch dringend naar buiten moesten, gingen bij hun terugkeer 14 dagen in kamerisolatie. Om ervoor te zorgen we de maatregelen inzake sociale afstand konden naleven, richtten we in een van de vleugels van het gebouw een extra eetruimte in. De meest kwetsbare mensen werden daar samen gegroepeerd. Deze maatregelen omvatten onder meer:

- Een vermindering van de opvangcapaciteit tot 80% (gemeenschappelijke ruimtes te klein);
- Versterkte schoonmaak van kamers, toiletten en gemeenschappelijke ruimtes;
- De aankoop van wegwerpplateaus voor de maaltijden van personen in kamerisolatie en kwetsbare personen;
- De organisatie van een beurtrol voor het gebruik van de wasmachine;
- De dagelijkse organisatie, tijdens de lockdown, van een informatiepunt om de bewoners gerust te stellen, te informeren en een luisterend oor te bieden;
- De aankoop van kleine boodschappen voor de bewoners;

Tegen midden mei werd de lockdown geleidelijk aan versoepeld. Het onthaaltehuis kon hierbij vertrouwen op het advies en de tussenkomsten van de verwijzende arts wiens rol tijdens deze gezondheidscrisis werd geformaliseerd. Bovendien werden de tests van de bewoners en het personeel georganiseerd met de hulp van CESI, Bruss'help en de verwijzende arts.

Tenslotte hebben we de opnames midden juni hervat, op basis van een protocol dat is opgesteld door Bruss'help. Elke opname gaat gepaard met een test en de nieuwe bewoner mag de gemeenschappelijke ruimtes niet betreden in afwachting van de resultaten.

## **8. Dienst Huisvesting**

De context van de COVID-19-pandemie heeft ons in 2020 verhinderd om optimaal gebruik te maken van de toekenning van sociale woningen aan onze gebruikers in het kader van de overeenkomst die ons Centrum heeft met "Le Logement Molenbeekois": 10 woningen werden toegekend via deze overeenkomst. In het kader van het EKLA-project (studio's die door de MAIS worden beheerd en bestemd zijn voor jongeren die een socioprofessioneel traject volgen) heeft de cel Huisvesting 12 studio's toegekend aan nieuwe studenten. We blijven wekelijks een sociale permanentie verzekeren in het EKLA-gebouw om de jongeren van heel nabij op te volgen. In het kader van het project CAMPINE, een intergenerationeel project van 8 individuele studio's en gemeenschappelijke ruimtes, heeft de cel Huisvesting 3 studio's toegekend ten gunste van jongeren die worden opgevolgd door het departement SPI.

### **Gezondheidscrisis**

De Gewestregering vaardigde verschillende besluiten uit die de uithuiszettingen tussen 1/04/2020 en 25/04/2021 opschortten.

Het Centrum heeft COVID-subsidies ontvangen van de POD Maatschappelijke Integratie en de GGC om uithuiszettingen te voorkomen en om te helpen bij achterstallige huur en huurschulden.

Ten slotte waren de mededelingen tot uithuiszetting tijdens het jaar 2020 en in het bijzonder tijdens de crisis, minder belangrijk. Het OCMW bleef echter de betrokken huurders sensibiliseren.

## **9. Amphora**

De diensten van de vzw Amphora, bestaande uit de sociale kruidenier en de dienst Déma-R-âges, zijn in het OCMW geïntegreerd. De werking ervan wordt gehandhaafd en de activiteiten worden voortgezet op het gebruikelijke adres (Jubilélaan 42B).

# RESIDENTIËLE EN NIET-RESIDENTIËLE DIENSTEN VOOR OUDEREN

## 1. Residentie Arcadia

### **Administratieve afdeling**

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

### **Logistieke afdeling**

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

### **Dienst Nursing**

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

### **Geronto-sociale dienst**

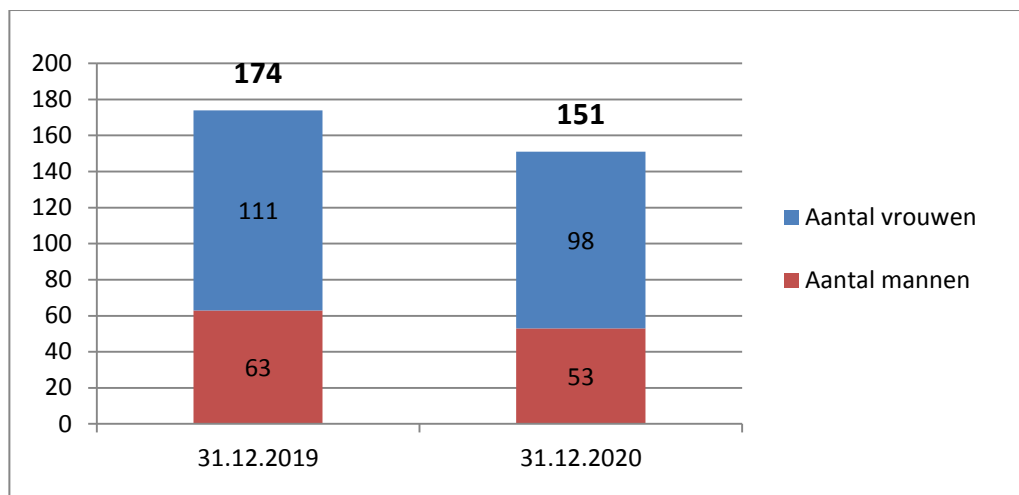
De Geronto-sociale Dienst zorgt voor het onthaal en de sociale begeleiding van de residenten tijdens hun verblijf. De dienst werkt enerzijds nauw samen met de andere diensten van de Residentie en anderzijds met de verschillende diensten op de hoofdzetel van het OCMW. Deze dienst omvat met name de sociale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



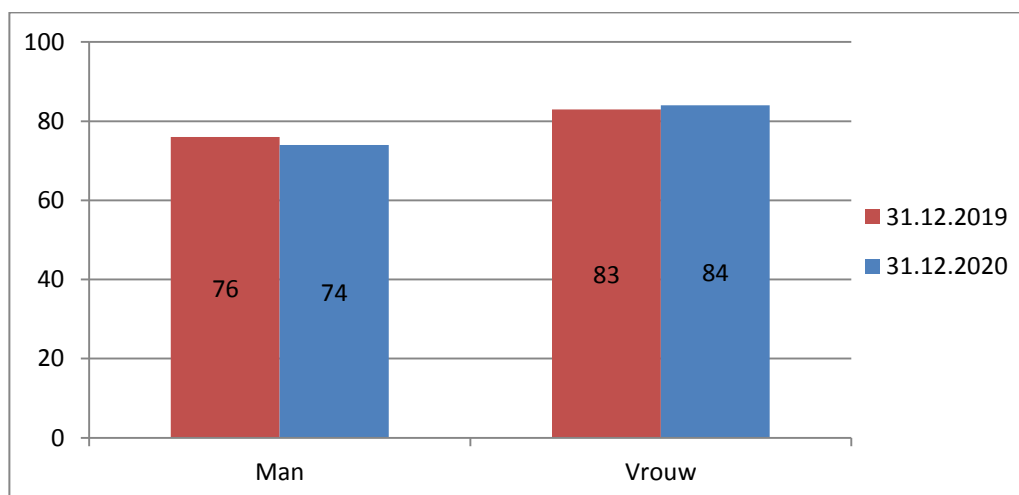
## Statistieken

### Residenten

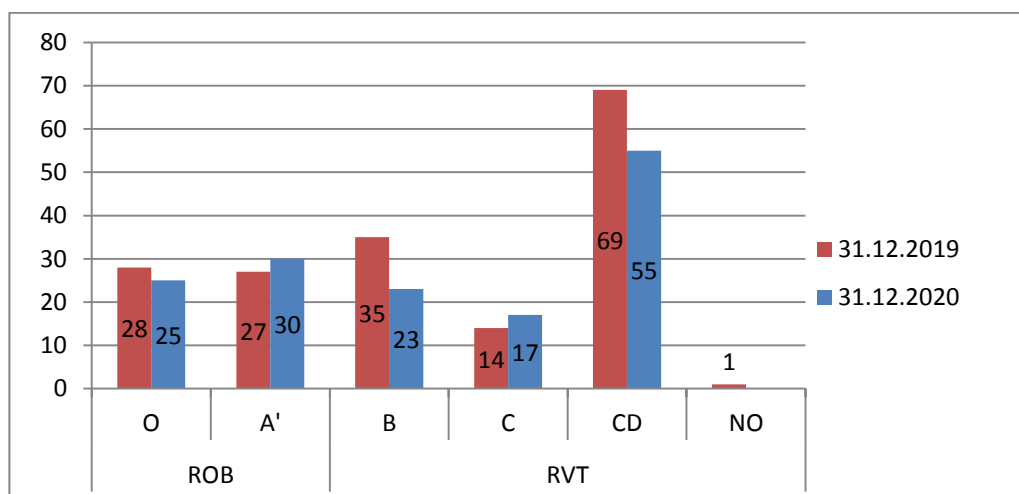
#### *Aantal residenten*



#### *Gemiddelde leeftijd van de residenten*

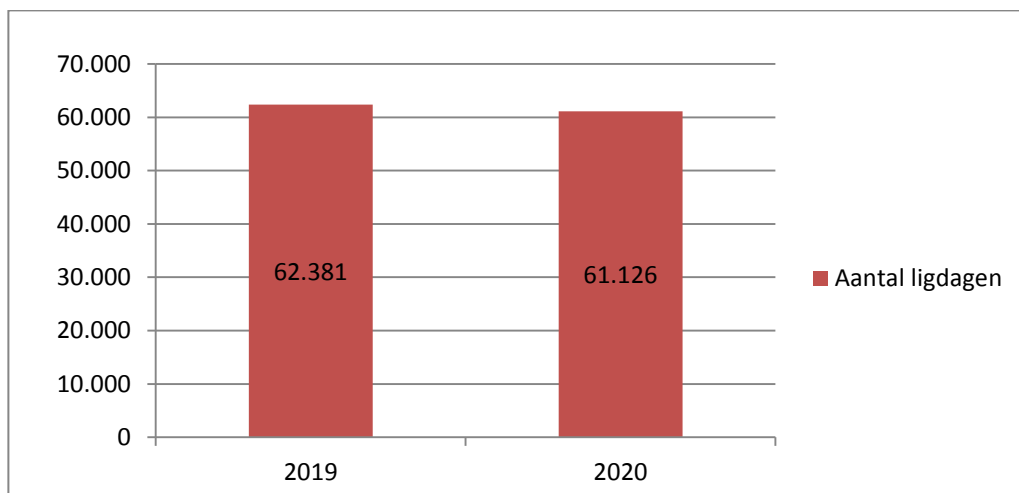


#### *Zorgafhankelijkheid volgens Katz-schaal*

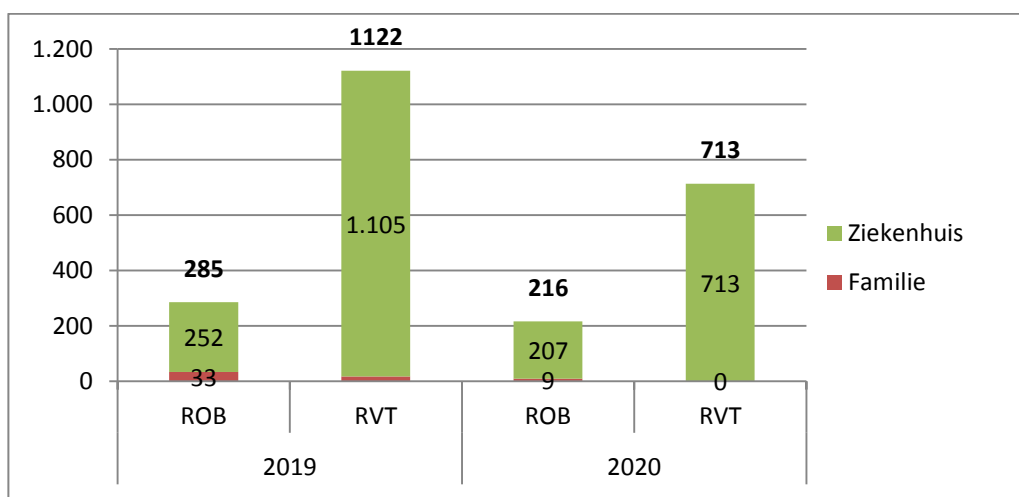


## Verblijfdagen - bezetting

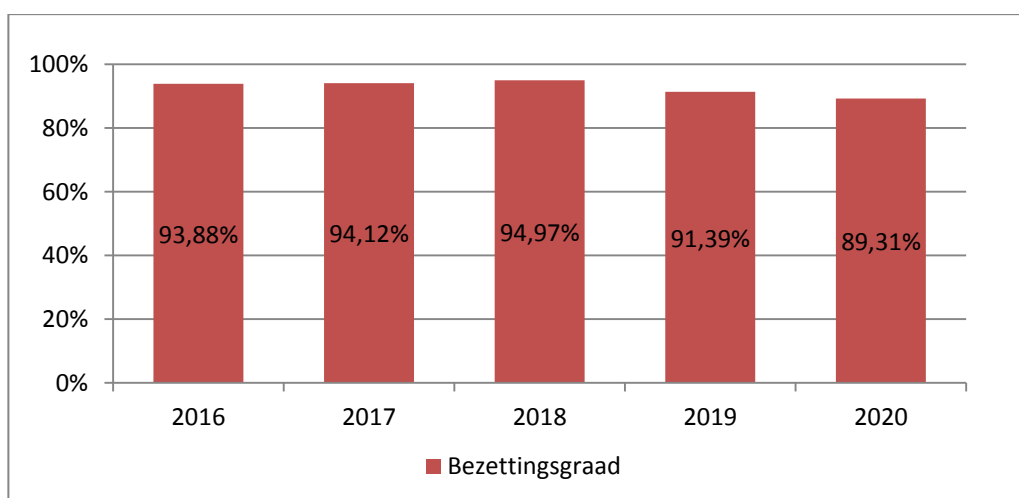
### **Aantal ligdagen**



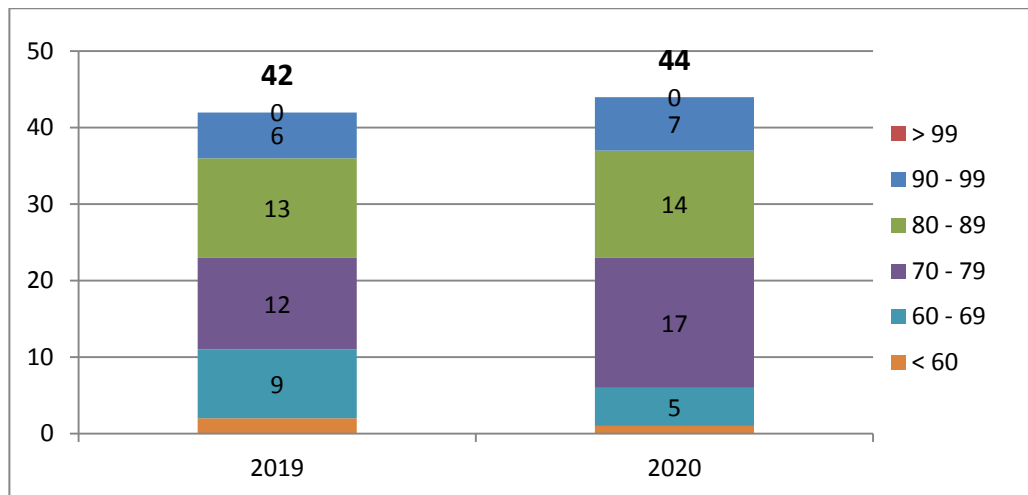
### **Aantal dagen afwezigheid**



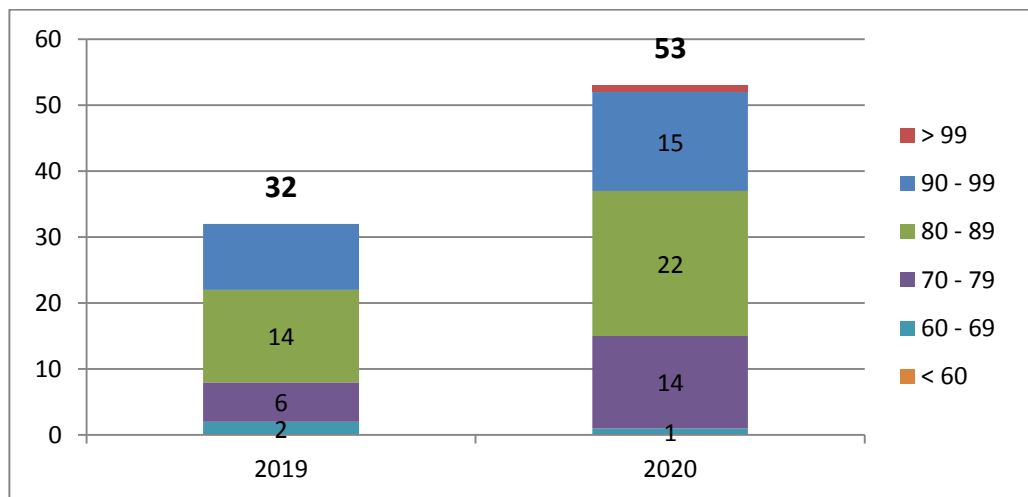
### **Bezettingsgraad**



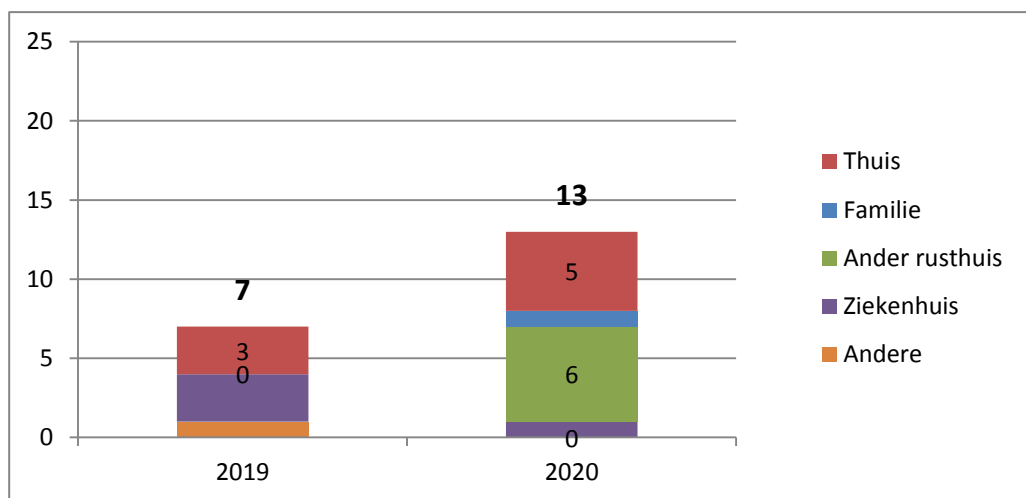
### Opmames per leeftijdscategorie



### Overlijdens per leeftijdscategorie



### Definitief vertrek volgens bestemming



## **Nieuwe initiatieven om het leven van de bewoners aangenamer te maken**

Naast de twee werkgroepen die in 2018 zijn opgericht rond het thema dementie en voeding, zijn er nog andere werkgroepen opgericht: onthaal, registratie en informatisering van de zorg en het levenseinde. De directie wil dat de personeelsleden mee nadenken over toekomstige veranderingen, van de uitwerking tot de realisatie ervan. Via deze werkgroepen analyseert het personeel de huidige werking en de mogelijke vernieuwingen/evoluties. Vervolgens wordt nagegaan hoe haalbaar de voorstellen zijn. Al deze beschouwingen worden gevalideerd in overleg met de stuurgroep voor het levensproject. Er is ook de bevordering van de mond- en tandverzorging via het initiatief van 'dentalmobilis'.

## **Verbeteringen aan de infrastructuur in de Residentie Arcadia**

- Renovatie van verschillende kamers van de bewoners;
- Renovatie van een koelruimte in de keuken;
- Vleugel 3: Renovatie van een eetzaal en van het dak;
- Het in conformiteit stellen van de lift van vleugel 4.

## **Projecten Lemaire en Alliance-Habitat**

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

## **Gezondheids crisis**

In de strijd tegen Covid-19, heeft het rusthuis Arcadia hard moeten werken om de sanitaire maatregelen die waren getroffen om het personeel en bewoners te beschermen, te verzekeren. Daartoe werden onder meer de volgende acties ondernomen:

Voor het personeel:

- FFP2-maskers en beschermingsmateriaal uitdelen (schort, haarnetje, vizier);
- Aan de ingang van de vestiaires een desinfectietapijt installeren als alternatief voor overschoenen en affiches uithangen waarop staat hoeveel personen er maximaal tegelijkertijd aanwezig mogen zijn;
- Organisatie van verschillende testings;
- Psychologische ondersteuning aangeboden door CESI aan verzorgend personeel met betrekking tot de impact van COVID op de zorgrelatie met bewoners;
- Opleiding van het personeel inzake isolatietechnieken en het gebruik van beschermingsmiddelen;
- Toekenning van een speciale COVID-bonus.

Voor de bewoners:

- Organisatie van verschillende testings;

- Tijdelijke gedeeltelijke isolatie van bepaalde zones, verdiepingen en/of kamers om de verspreiding van het virus tegen te gaan;
- Bewoners in kamerisolatie plaatsen;
- Bezoeken:
  - o Verboden tijdens de lockdown -> organisatie van contact tussen de bewoners en hun familie via tablets
  - o Gedeeltelijk toegestaan tijdens de versoepeling van de lockdown en onder toezicht -> hiervoor werd een speciale ruimte ingericht voor bewoners die zich kunnen verplaatsen
- Communicatiecampagne over de bezoeken (brieven naar familie, website van het rusthuis, berichten op sociale media en de voorschriften uithangen op affiches);
- Het opzetten van een kleine mobiele winkel ter compensatie van de sluiting van de winkel ter plaatse;
- Sluiting van de rookruimte (buitentuin toegankelijk).

#### Algemeen:

- Versterkte schoonmaak van de kamers, het sanitair en de gemeenschappelijke ruimtes;
- Inzet van uitzendkrachten voor zorg- en keukendiensten ter compensatie van het grote absentisme als gevolg van COVID-19-besmettingen;
- Uithangen van maatregelen om te strijden tegen COVID-19 op affiches;
- Terbeschikkingstelling van hydroalcoholische gel;
- Gebruik van wegwerpservies en wegwerpschoonmaakmiddelen;
- Sluiting van de cafetaria;
- Opschorting van technische interventies en renovatieprocedures om de circulatie van derden te voorkomen;
- Annuleren van groepsactiviteiten, workshops van de ergo-en kinégroep en de kapper;
- Speciale COVID-behandeling voor de was van de bewoners, plat linnen en werkkledij

## **2. Niet-residentiële diensten voor Bejaarden**

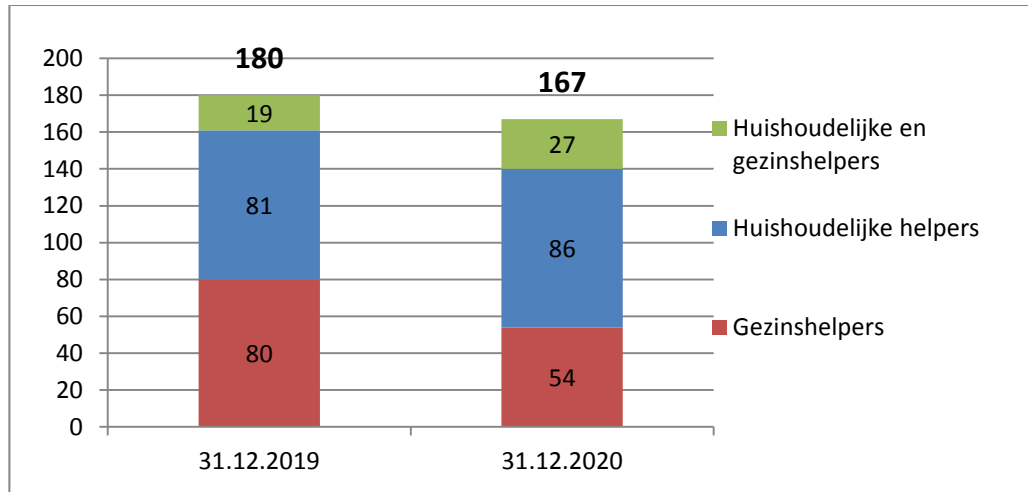
De niet-residentiële Diensten voor Bejaarden bestaan onder andere uit de dienst Thuiszorg, die bejaarden, mindervaliden, zieken en gezinnen met problemen helpt om terug te keren naar huis of thuis te blijven wonen, hen begeleidt en steun geeft bij dagelijkse handelingen.

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

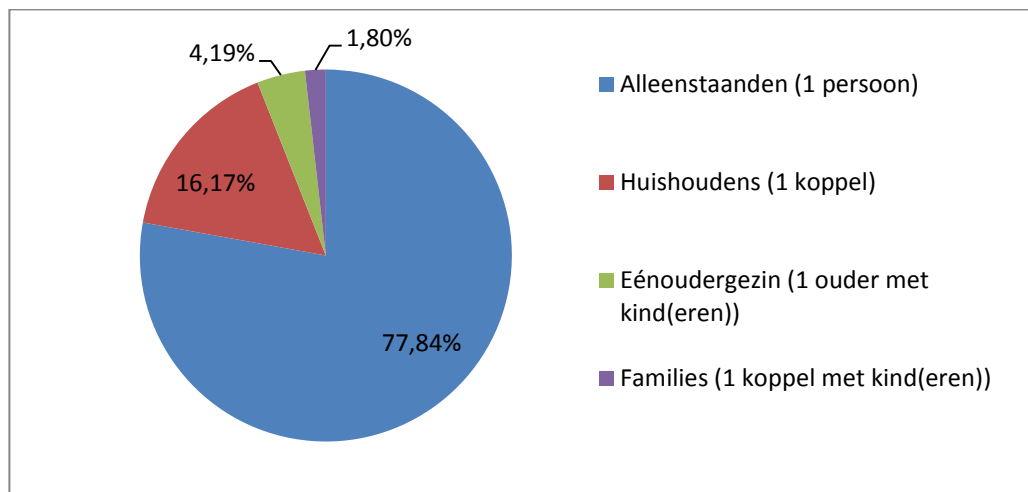
## Statistieken

### Thuiszorg

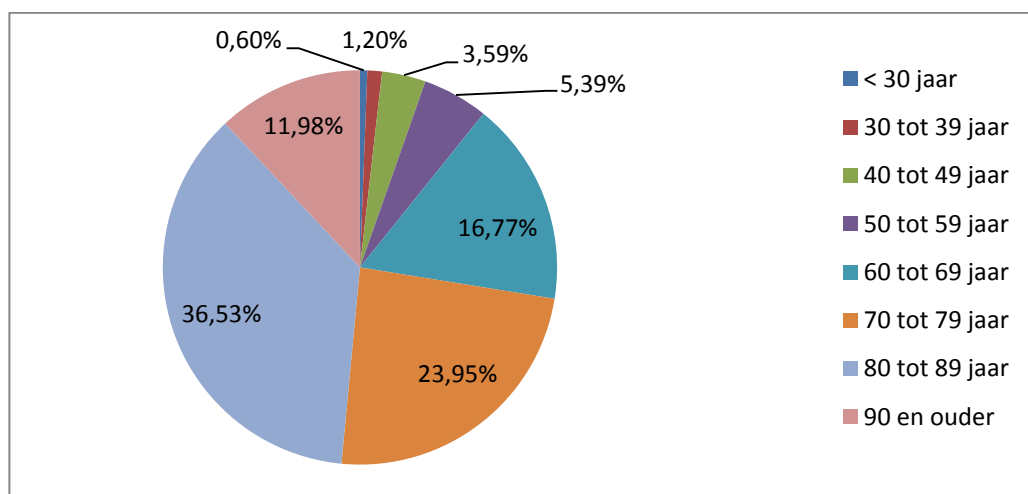
#### *Aantal begunstigden*



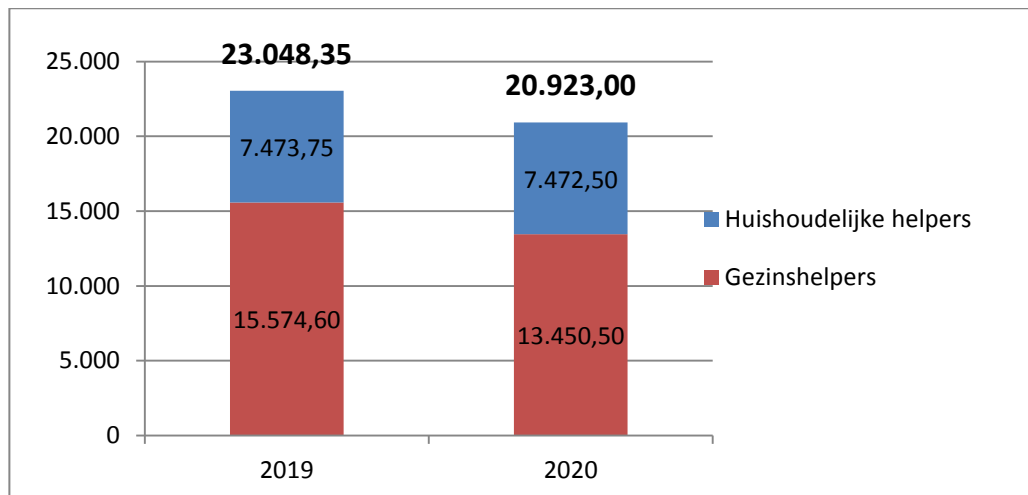
#### *Analyse van de begunstigden in 2020*



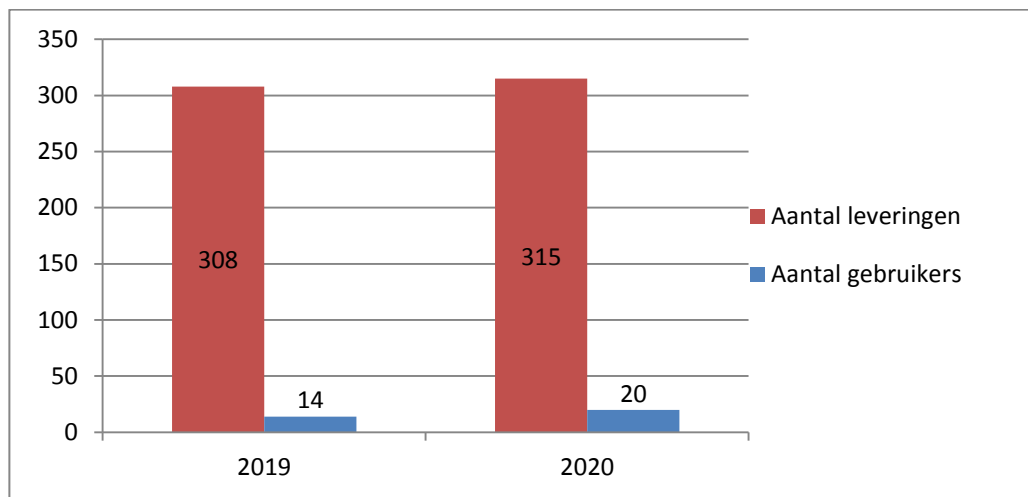
#### *Leeftijd van de begunstigden in 2020*



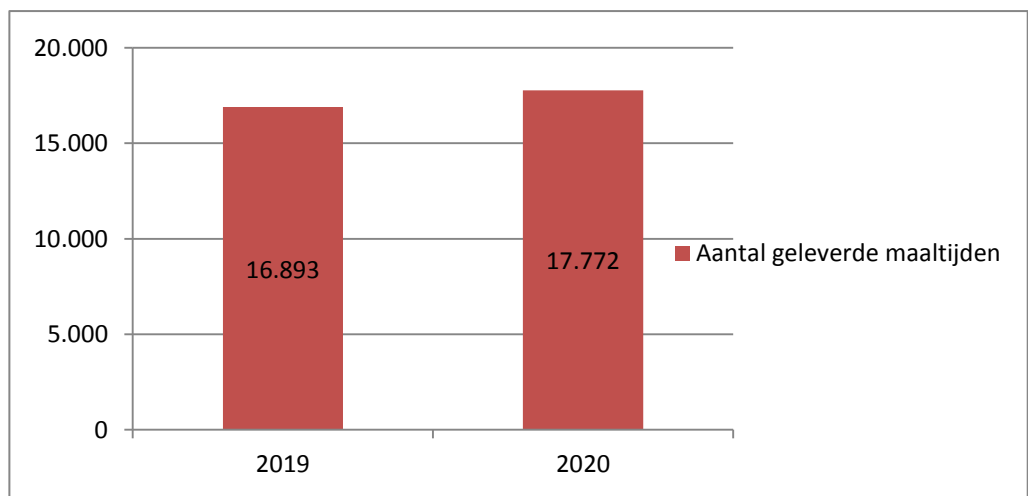
### **Aantal gepresteerde uren**



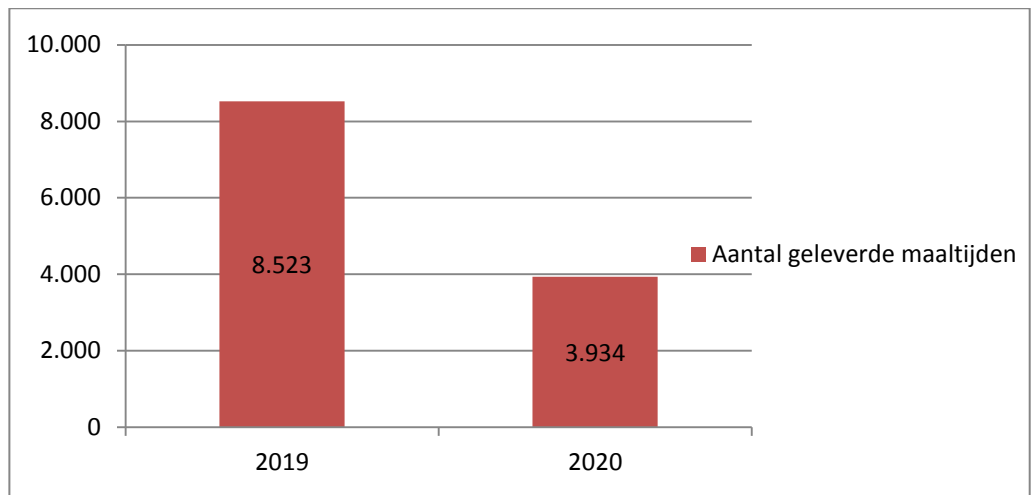
### **Boodschappendienst**



### **Dienst Maaltijden aan Huis**



## Ontmoetingscentrum Marie-José



\*Het centrum is gesloten sinds maart 2020



# INFORMATIEBEHEER

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

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

## 1. Dienst Informatica

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

De dienst moet in het bijzonder:

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

### **Gezondheids crisis**

Naar aanleiding van de beperkende maatregelen die de federale regering heeft opgelegd, heeft het OCMW zich snel georganiseerd om de bescherming van zijn werknemers te verzekeren en om telewerk in te voeren voor de functies die dit toelieten en die absoluut noodzakelijk waren voor de uitvoering van de opdracht van het OCMW als openbare dienst (+/- 300 personeelsleden). Hieronder volgt een niet-uitputtend overzicht van de specifieke acties die de dienst Informatica tijdens deze crisis heeft ondernomen:

- Verhuis van vaste Pc's naar de woning van de werknemers;
- Operationeel maken van gsm's;
- Vaste posten uitrusten met webcams en micro's;
- Behoud van de helpdesk;
- Oprichting van een callcenter voor de gebruikers;
- Ontwikkeling van de software TIKS voor het gedematerialiseerd beheer van de aanvragen;
- Aankoop van 150 laptops en hernieuwing van een bestelling voor 2020;
- Invoering van een systeem voor videoconferentie;
- Uitrol van een rotatiesysteem "werken op de werkplek/ telewerk";

- Begeleiding bij verschillende veranderingen die nodig zijn voor de continuïteit van de activiteiten.

## **2. Dienst Kwaliteit**

De dienst Kwaliteit heeft als missie:

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

### **Statistieken**

#### **Opleidingen bureautica voor het personeel**

	2019	2020
Aantal verschillende aangeboden modules	15	15
Aantal georganiseerde sessies (1 dag)	26	0*
Totaal aantal inschrijvingen (aanwezigheden) van medewerkers aan de sessies	164	0*

#### **\*Opmerkingen**

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

## **3. Cel Statistieken**

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

## **4. Burgerzaken**

### **4.1. Dienst Onthaal**

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

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

### **4.2. Cel Gegevens van de Gebruikers**

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

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

#### **Gezondheidscrisis**

De gezondheidscrisis heeft grote gevolgen gehad voor het onthaal:

- Toename van het aantal aanvragen en de uitdeling van maaltijdcheques, voorschotbonnen en tijdelijke medische kaarten;
- Dringende aanvragen waren goed voor 30 à 40 aanvragen per dag, meestal als gevolg van de vertraging in de behandeling van de verlenging van steun.

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

- De meeste onthaalmedewerkers werden aangesteld in het callcenter. Er werd extra personeel aangeworven ("COVID"-subsidies + inschakelingscontracten) en er waren overplaatsingen van personeel. Het callcenter telt momenteel 15 personen;

- De aanvragen van de gebruikers worden geregistreerd in het programma TIKS;
- 6 administratieve medewerkers zijn belast met het fysiek onthaal van de gebruikers (2 in het gebouw aan Onafhankelijkheidsstraat en 4 in het Centrum);
- 4 assistenten van de ASD zijn aangesteld om noodgevallen af te handelen, van wie er één ook de callcentermedewerkers bijstaat met de meer problematische vragen van gebruikers;
- De gebruikers worden verzocht:
  - o Ofwel hun documenten te deponeren in de brievenbus van het Centrum - er is een "postsorteer"-team opgericht dat de documenten in Sociabili scant en de aanvraag in TIKS registreert
  - o Of hun aanvraag via e-mail te verzenden: er is een elektronisch aanvraagformulier beschikbaar op de website van het OCMW, hiervoor is een speciaal e-mailadres
- De maatschappelijk werkers van de CGG voeren de administratieve gesprekken per telefoon, tenzij de gebruiker naar het Centrum komt voor een nieuwe aanvraag. In dat geval vindt het gesprek daar plaats;
- Aangezien de meeste aanvragen van de gebruikers per telefoon of per e-mail worden gedaan, worden de CGG-formulieren hen per post of per e-mail toegezonden;
- Aanvragen voor attesten worden met voorrang per e-mail behandeld;
- uitrol van een rotatiesysteem "werken op de werkplek/telewerk";
- Ondersteuning en opleiding van personeelsleden naar aanleiding van de veranderingen die de gezondheids crisis met zich heeft meegebracht.

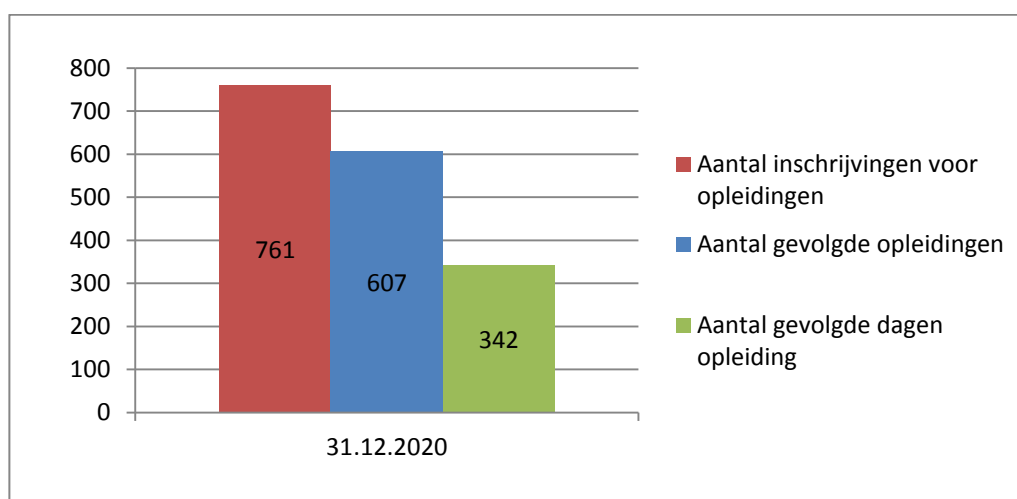
# HUMAN RESOURCES

## 1. Dienst HRM

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

### Statistieken

#### Uitvoering van de individuele opleidingsplannen 2019 op 31.12.2020



\* Het merendeel van de opleidingsinstanties hebben eerst hun opleidingen opgeschort en ze vervolgens georganiseerd op afstand. Het personeel werd in de loop van het jaar geleidelijk aan uitgerust om opleidingen te kunnen volgen op afstand.

### Hiërarchische lijn

De administratie heeft samen met CESI een opleidingscyclus opgezet voor de hiërarchische lijn over het thema welzijn op het werk en de rol van de verantwoordelijken in de preventie van psychosociale risico's. De opleiding, die normaal gezien in 2020 ging worden afgerond, zou nu worden voltooid in 2021.

### Professionele opleidingen

Rekening houdend met de implementatie van nieuwe instrumenten, werden vele opleidingen over Sociabili georganiseerd.

### Taalopleidingen

Ter voorbereiding op het taalexamen van Selor schreven 10 medewerkers zich in voor lessen Nederlands via de GSOB.

## Thematische opleidingen

Er werden verschillende opleidingen georganiseerd in verband met de gezondheids crisis. Verantwoordelijken kregen de gelegenheid om deel te nemen aan webinars over teammanagement op afstand. Voor het personeel van het rusthuis werden verschillende specifieke opleidingen georganiseerd zoals: “de beschermingsmiddelen en technieken tegen COVID”, “schoonmaak-en desinfecteringstechnieken” of informatiesessies over de vaccinatie.

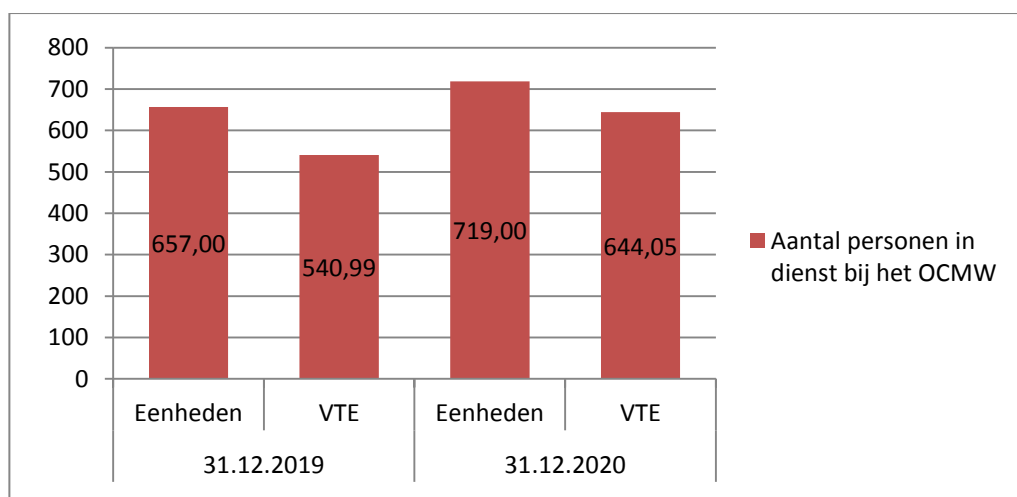
## 2. Dienst Personeelsadministratie

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

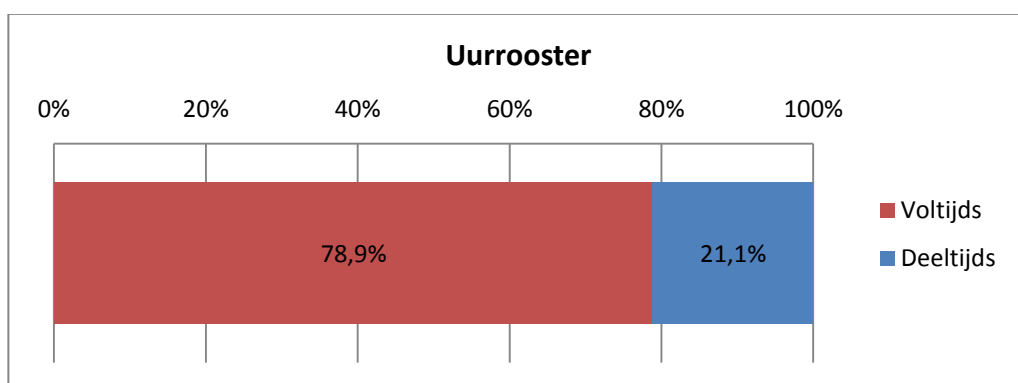
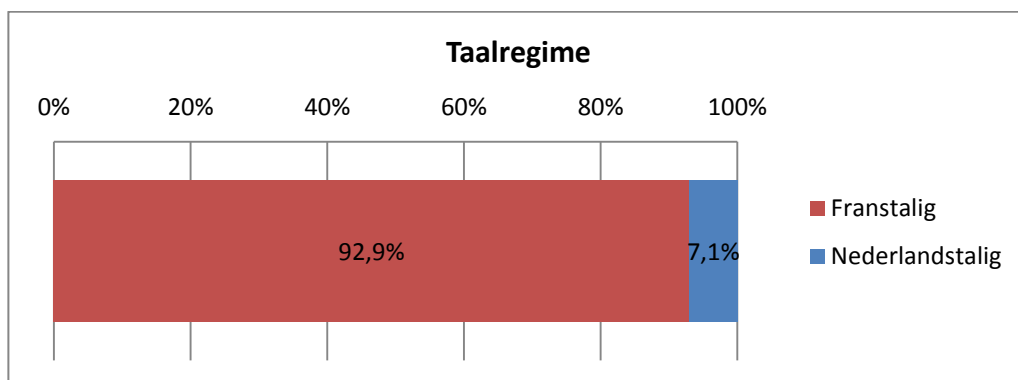
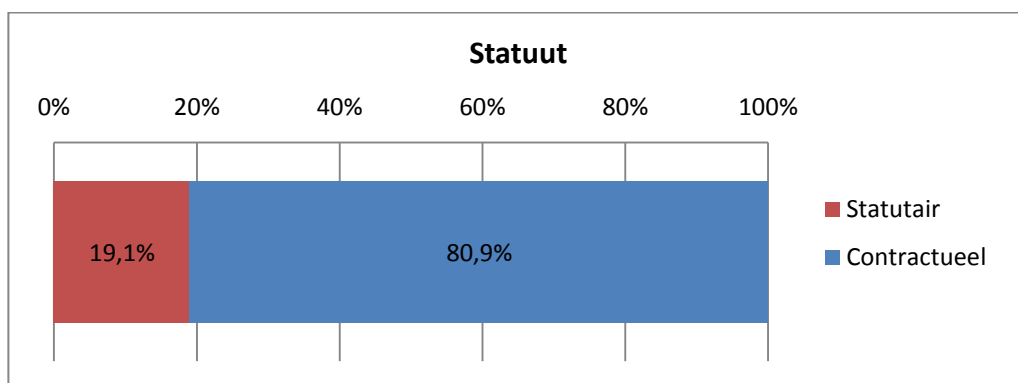
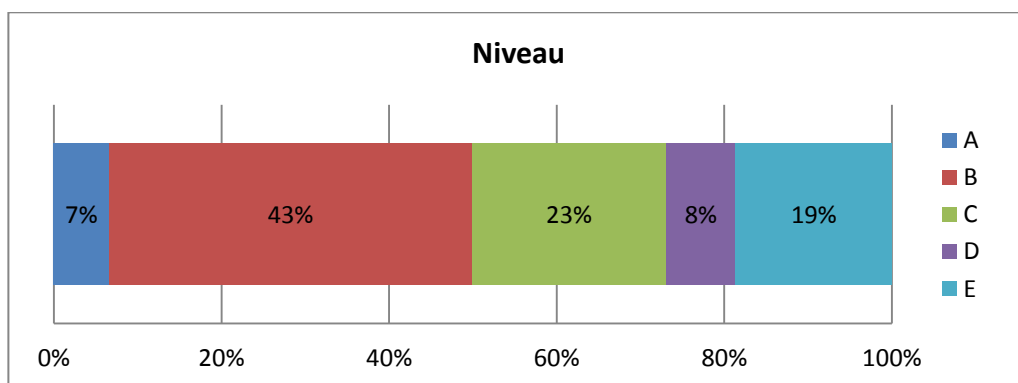
De dienst ziet verder toe op de correcte toepassing van de statuten en de interne werkingsregels. Hij is de bevoorrechte gesprekspartner op het niveau van de externe instellingen (fiscale administratie, sociale organismen, ...).

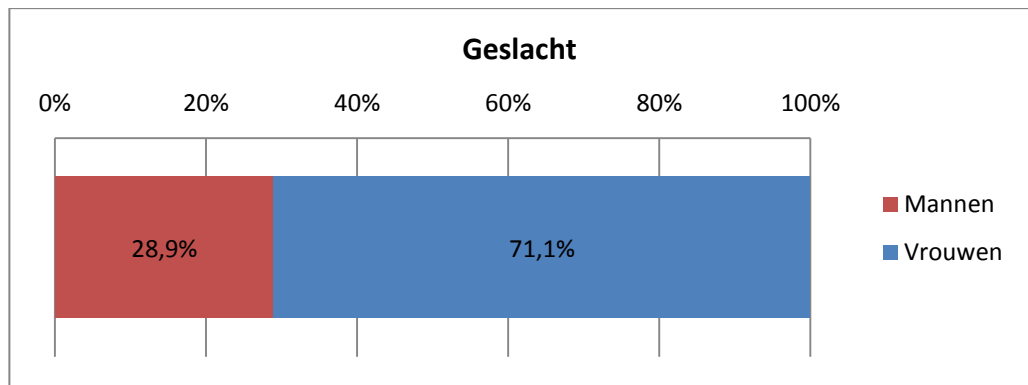
## Statistieken

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

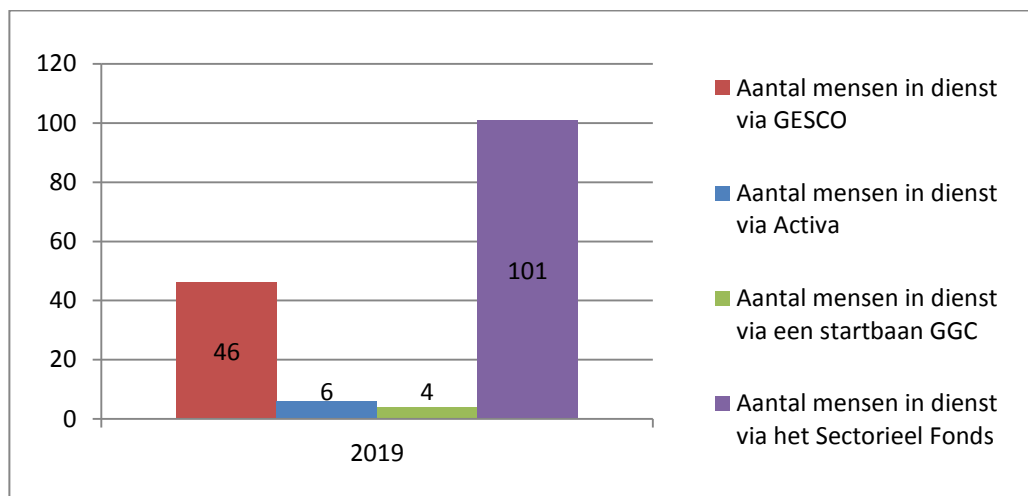


## Personeel op 31.12.2020





### Tewerkstellingsmaatregelen



### **Andere acties**

- Indiensttreding van de directeur van de sociale departementen;
- Lancering van een samenwerking met de GSOB met het oog op de bepaling en uitvoering van een beleid om het absentisme te beheren;
- Toekenning van een overheidsopdracht voor medische controles;
- Uitwerking van een actieplan voor HR om het welzijn van de werknemers te verbeteren op basis van conclusies van de globale risicoanalyse van 2019;
- Individuele psychologische ondersteuning en begeleiding van werknemers (ook privé).

### **Maatregelen in het kader van de gezondheidscrisis**

- Gids over de afbouw van de maatregelen;
- Invoering van telewerk om te beantwoorden aan de gezondheidsmaatregelen en te strijden tegen COVID-19 en daarbij te waken over de gezondheid en veiligheid van de medewerkers van het OCMW (+/- 300 personeelsleden);
- Aankoop van 150 laptops (verdeling in orde van prioriteit: personeelsleden met medische beperkingen; personeelsleden > 55 jaar; personeelsleden zonder vervoermiddel die afgelegen wonen);
- Uitbreiding van de uurroosters naar aanleiding van de gezondheidscrisis;
- Erkenning voor het werk dat het personeel heeft verricht tijdens de periode:



- Toekenning van een speciale COVID-premie aan alle personeelsleden van de Residentie Arcadia, het onthaaltehuis de Relais, de dienst Familiale hulp en de dienst Maaltijden aan huis;
- Toekenning van 5 extra verlofdagen voor 1 VTE en in functie van de gepresteerde werkdagen;
- Uitstel van verlof van 2019 en 2020;
- Tussenkost in de verplaatsingskosten woning-werk-woning met de persoonlijke wagen;
- Gratis parking;
- Terbeschikkingstelling van een gratis psychosociale telefoonlijn voor het personeel;
- Procedure terugkeer uit rode en oranje zones;
- Procedure beheer van individuele situaties;
- Specifieke veiligheidsfiches voor bepaalde functies;
- Terbeschikkingstelling van materiaal om te voorkomen dat het virus zich verspreidt;
- Verdeling van maskers voor de gebruikers.

# TECHNISCH

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

## **1. Dienst Patrimonium**

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

## **2. Technische dienst**

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

### **Inrichting en renovatie van de gebouwen van het OCMW**

In 2020 werden meerdere werken en renovaties uitgevoerd aan de gebouwen van het OCMW:

Arcadia:

- Een gecentraliseerd medisch bureau, een one-stop-shop voor de artsen;
- Herinrichting van een binnentuin aan de kant van de cafetaria;
- Herinrichting van twee leefruimtes;
- Herinrichting van de utilities van de zorgeenheden om de algemene hygiëne te verbeteren;
- Vloervernieuwing in sector 1A, Vleugel 4;
- Modernisering van een van de gangen op 1A, eerste verdiep;
- Vervanging van de monolift, Vleugel 3, eerste verdiep;
- Inrichting van tijdelijke bezoekeruimtes in het kader van COVID-19

Centrum:

- Vervanging van de lift voor een persoon met beperkte mobiliteit aan de hoofdingang van het Centrum.

Andere:

- Voortzetten van de studies van IGRETEC rond het gebouw langs de Gentsesteenweg 696-698-706 (gekocht in 2018), aan Maritiem en het gebouw aan Jean-Baptiste Janssenstraat 35

### **Gezondheidscrisis**

De Technische dienst heeft in de context van de gezondheidscrisis specifieke acties ondernomen, waaronder:

- De installatie van plexiglas;
- De installatie van bewegwijzering voor de richting van het verkeer binnen de gebouwen;
- De installatie van verdelers van hydroalcoholische gel;
- Het wegnemen van de ventilatoren.

## **3. Onderhoudsdienst**

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

### **Gezondheidscrisis**

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

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

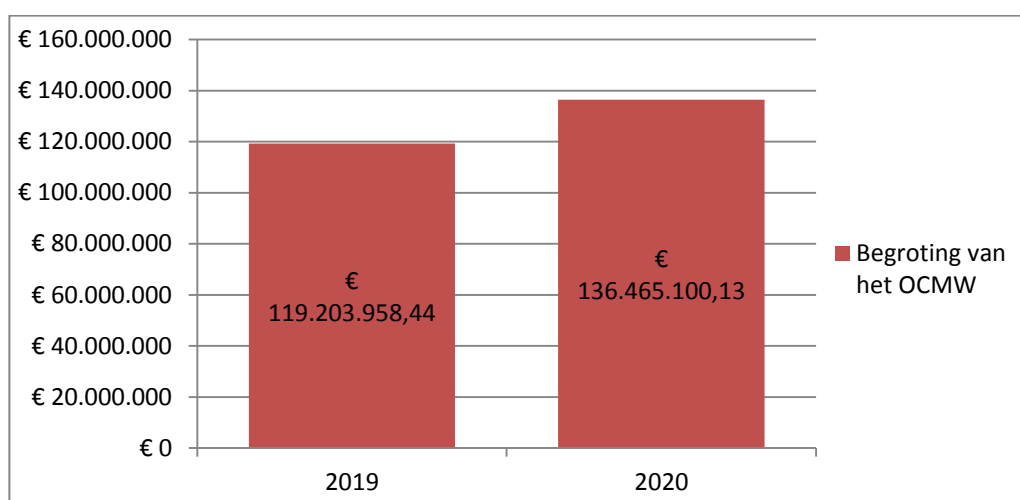
Het is noodzakelijk en mogelijk gebleken de teams te versterken met "COVID"-subsidies.

# FINANCIËN EN GESUBSIDIEERDE PROJECTEN

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

## Statistieken

### Begroting van het OCMW



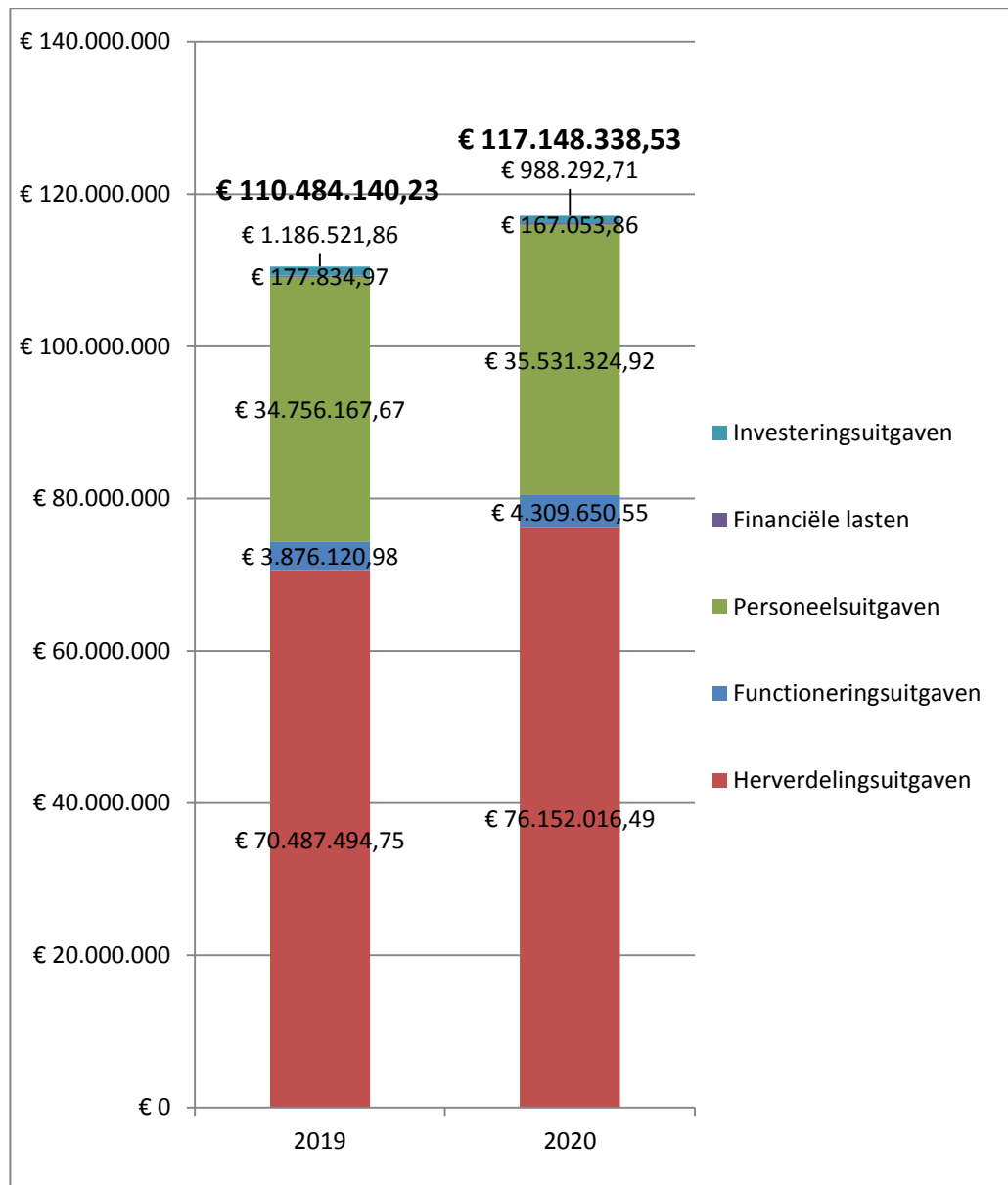
### Begrotingswijzigingen

	2019	2020
Begrotingswijziging 1	€ 103.276,56	347.317,77
Begrotingswijziging 2	€ 1.453.079,71	11.903.812,08
Begrotingswijziging 3	/	
Begrotingswijziging 4	/	

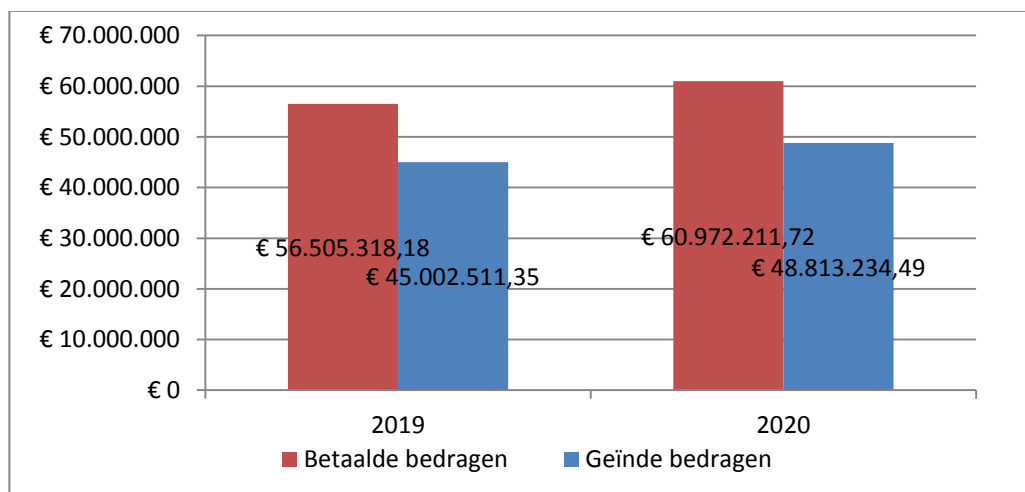
### Gemeentelijke dotatie

	2019	2020
Initiële begroting	€ 28.276.136,00	€ 29.921.285,00
Verbeterende tabel	-€ 170.985,97	-€ 151.153,20
Begrotingswijziging 1	/	-€ 607.000,00

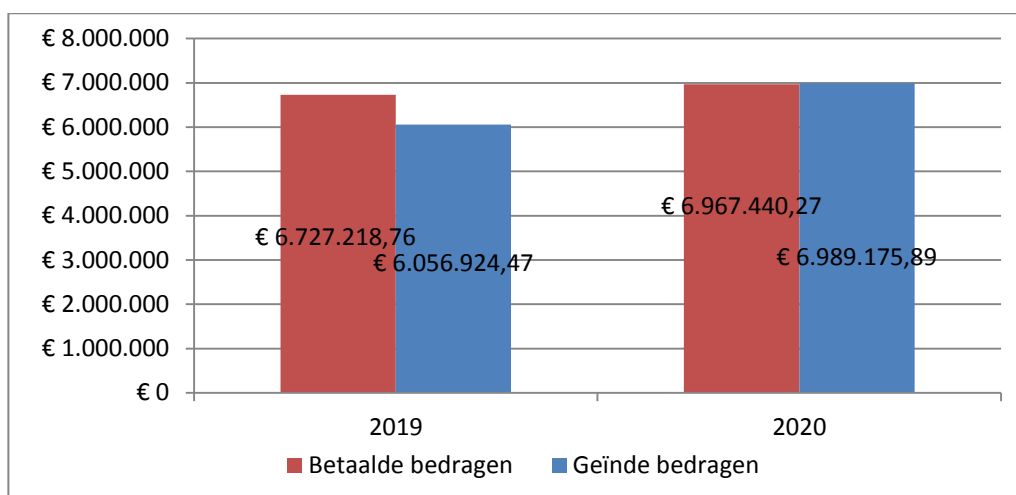
## Uitgaven tijdens het begrotingsjaar



## Leefloon (voorgaande jaren inbegrepen)



### Equivalent leefloon (voorgaande jaren inbegrepen)



### 1. Dienst Boekhouding

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

### 2. Dienst Betalingslijnen

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

### 3. Dienst Invordering aan de POD MI

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

### 4. Dienst Onderhoudskosten

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

## **5. Dienst Gesubsidieerde Projecten**

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

## **6. Cel Strijd tegen de Digitale Kloof**

De cel Strijd tegen de digitale kloof beheert de digitale ruimtes van het Centrum: hij organiseert de bezetting van de ruimtes en waakt over het computermateriaal dat ter beschikking wordt gesteld van het publiek. De cel biedt ook ondersteuning aan de sociale diensten in de uitwerking van een specifieke sociale begeleiding met inbegrip van de toegang tot computers en internet. Hij organiseert initiatiesessies informatica en toegang tot het internet in de digitale ruimtes.

# JURIDISCH

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

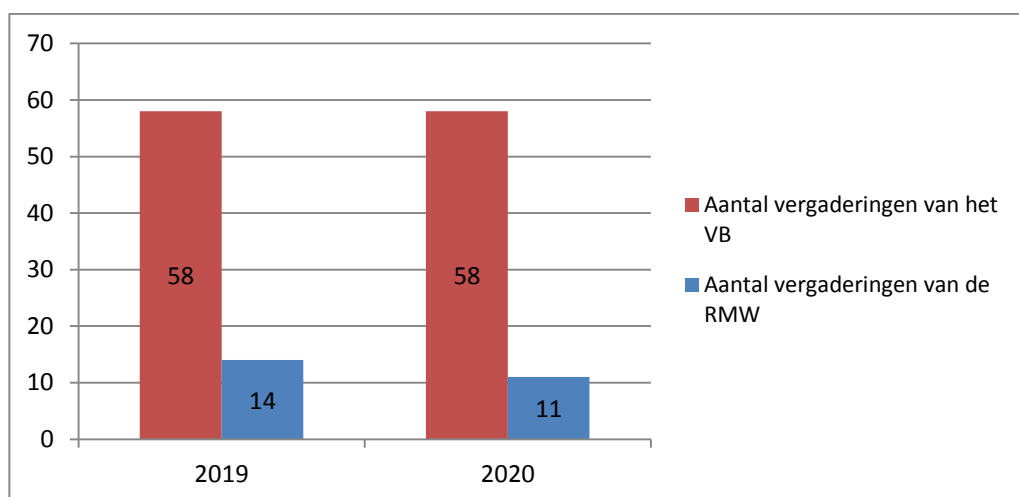
Om zijn missies uit te voeren, werkt het Centrum onder meerdere vormen samen met verschillende externe organisaties. De nodige juridische studies en opzoeken worden uitgevoerd om, met het oog op het volbrengen van deze missies, de relaties met deze organisaties te optimaliseren.

## 1. Dienst Beheer van de Organen

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

### Statistieken

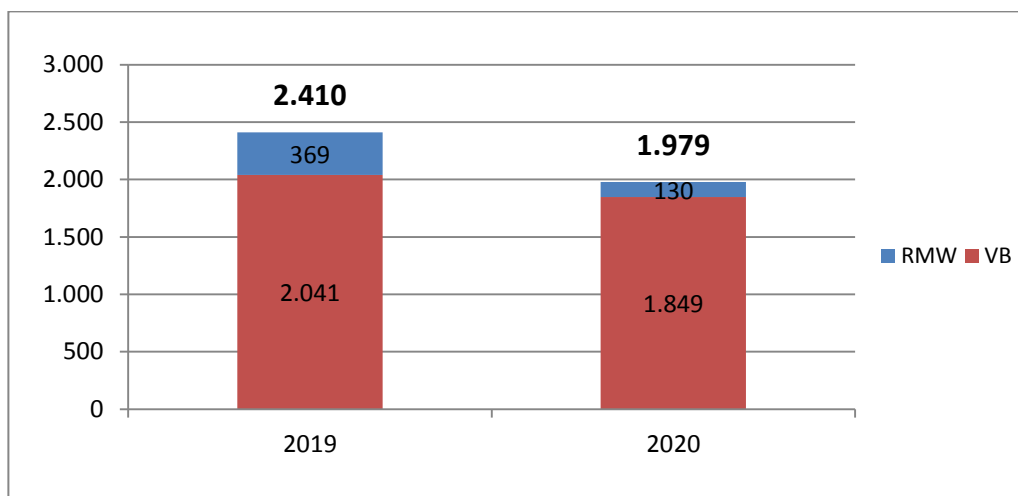
#### Aantal vergaderingen





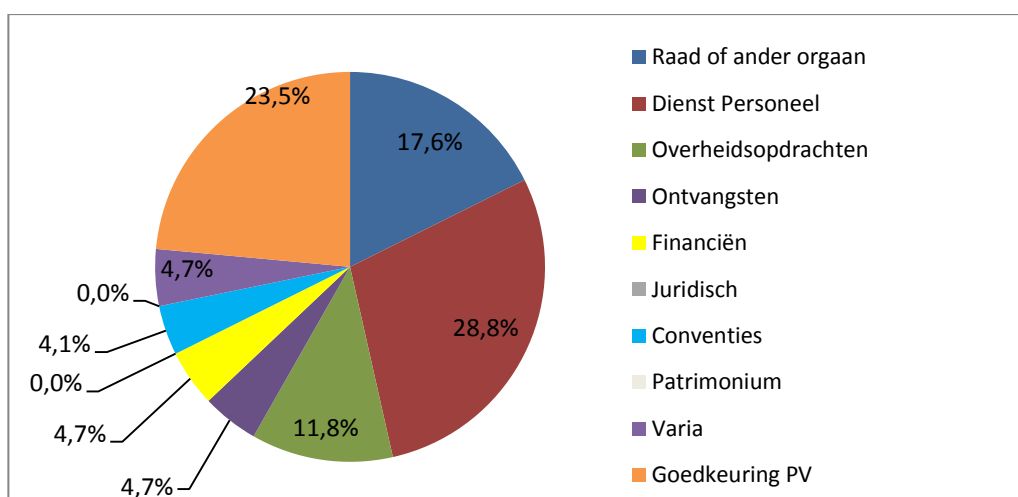
## Voorgelegde dossiers

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



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

### *Verdeling van de dossiers voorgelegd aan de RMW in 2020*



## **BOS: elektronisch versturen van beslissingen naar de voogdij**

In 2016 werd de software Back-Office Secrétariat uitgewerkt om het indienen van dossiers aan de leden van het Vast Bureau en van de Raad voor Maatschappelijk Welzijn te vergemakkelijken.

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

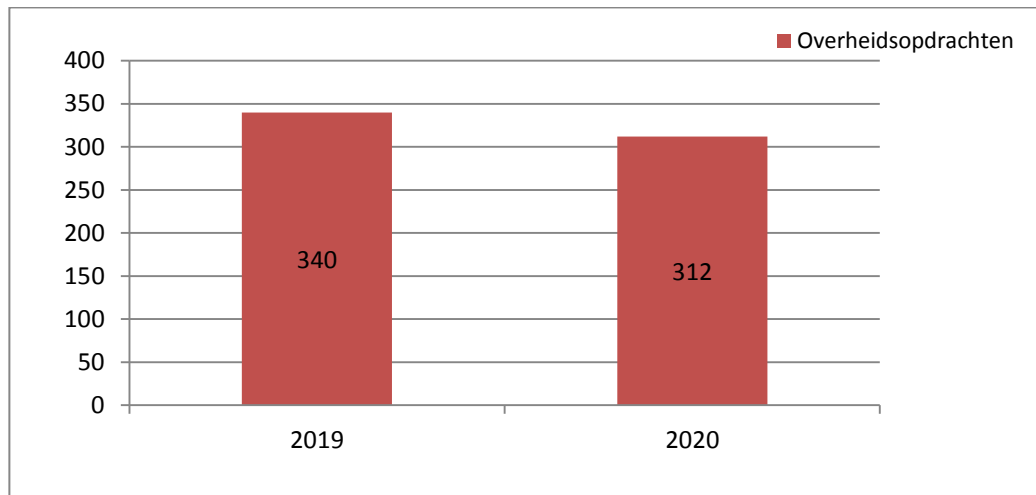
- de aanvragende diensten geven zelf de dossiers in;
- de bij de autoriteiten ingediende dossiers zijn uniform;
- we krijgen een meer globale en gestructureerde visie van de dossiers;
- de dossiers zijn beter op te volgen en terug te vinden, zowel voor de dienst Beheer van Organen als voor de diensten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

Na vier jaar zien we al een flinke vooruitgang in de behandeling van de dossiers. We hopen dat de kleine tekortkomingen van het programma in de toekomst zullen worden opgelost. Er kunnen nog enkele verbeteringen worden aangebracht.

## **2. Dienst Overheidsopdrachten**

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

### **Statistieken**



# FINANCIËEL DIRECTEUR

## 1. Dienst Ontvangsten

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

### Statistieken

#### Betaaltermijnen

Ratio betreffende de betalingstermijn van de vorderingen betreffende de exploitatieopbrengsten die betrekking hebben op de diensten, de goederen en de prestaties	Vorderingen te realiseren betreffende de exploitatieopbrengsten die betrekking hebben op de diensten, de goederen en de prestaties	374
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----

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

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

Een vordering wordt betaald na 273,74 dagen.

Ratio betreffende de betalingstermijn van de tussenkomsten van de centrale overheid	Vorderingen ten laste van de centrale overheid te realiseren	64
-------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------	----

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

De wachttijd voor de betaling van deze vordering bedraagt 54,06 dagen.

Ratio betreffende de betalingstermijn van de leveranciers	Sociale handels- en investeringsschulden op <u>ten hoogste één jaar</u>	44
-----------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------	----

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

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

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

### De thesaurie

Thesaurievermogen	-5.083.959,63
- Financiële schulden op ten hoogste één jaar	1.825.536,09
<b>= Netto thesaurie</b>	<b>-6.909.495,72</b>

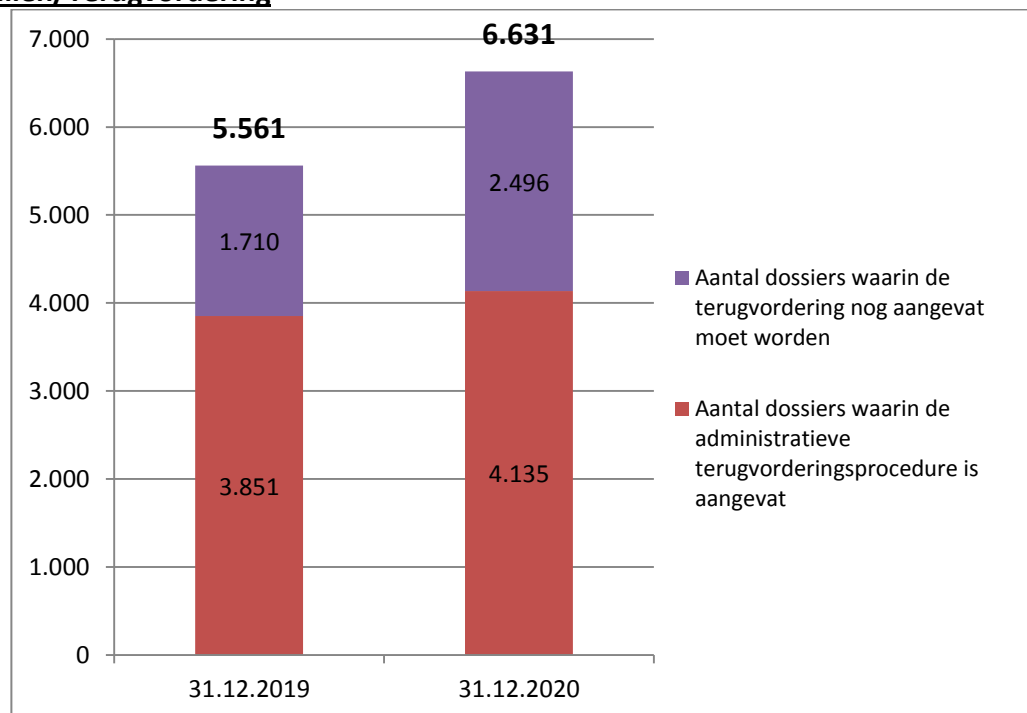
Wegens permanent gebrek aan thesaurie, maakt de Financieel Directeur van het Centrum nog steeds gebruik van vastetermijnkredieten, wat toegestaan heeft om maximaal de debetrente te beperken wanneer een bankrekening een negatief saldo vertoont.

## 2. Dienst Geschillen

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

### Statistieken

#### Geschillen/Terugvordering



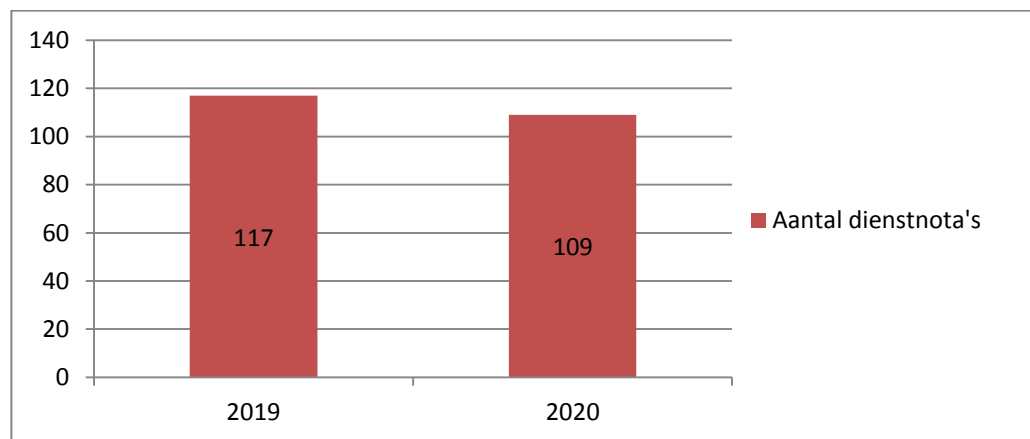
\* De cijfers voor 2020 worden beïnvloed door 1) de indisponibiliteitsstelling van de maatschappelijk werkers gedurende drie maanden in de lente van 2020 en 2) de versterking van de Algemene Sociale Dienst van september tot december 2020.

# DIENST COMMUNICATIE

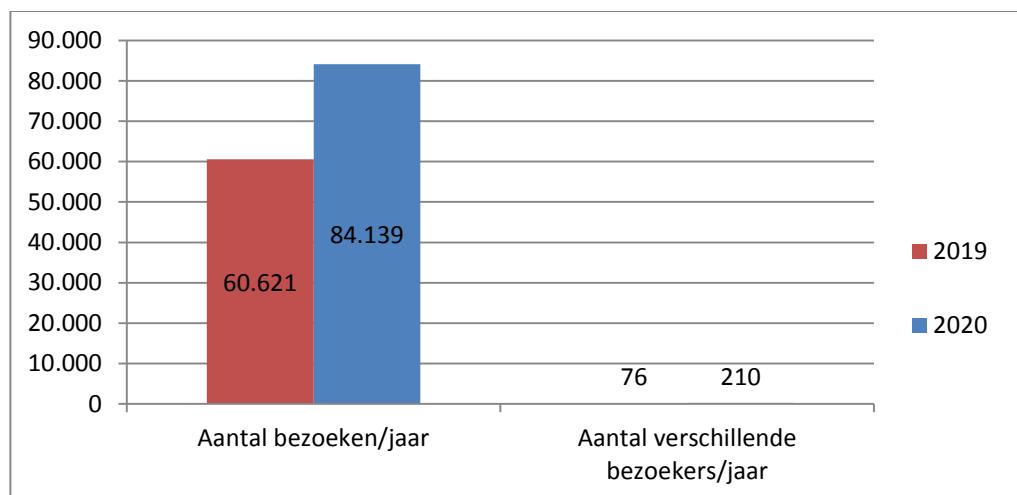
De dienst Communicatie waakt over de communicatie met de personeelsleden en met burgers in het algemeen en de gebruikers in het bijzonder, maar ook ten aanzien van verenigingen en instellingen en van de media. De dienst verzorgt hiervoor onder andere de opstelling en lay-out van documenten, teksten en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

## Statistieken

### Aantal officiële nota's

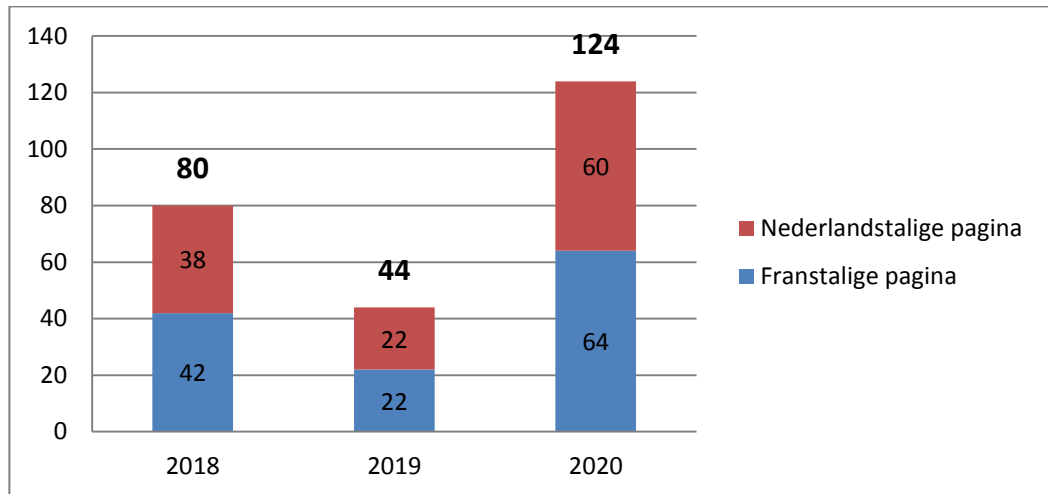


### Website

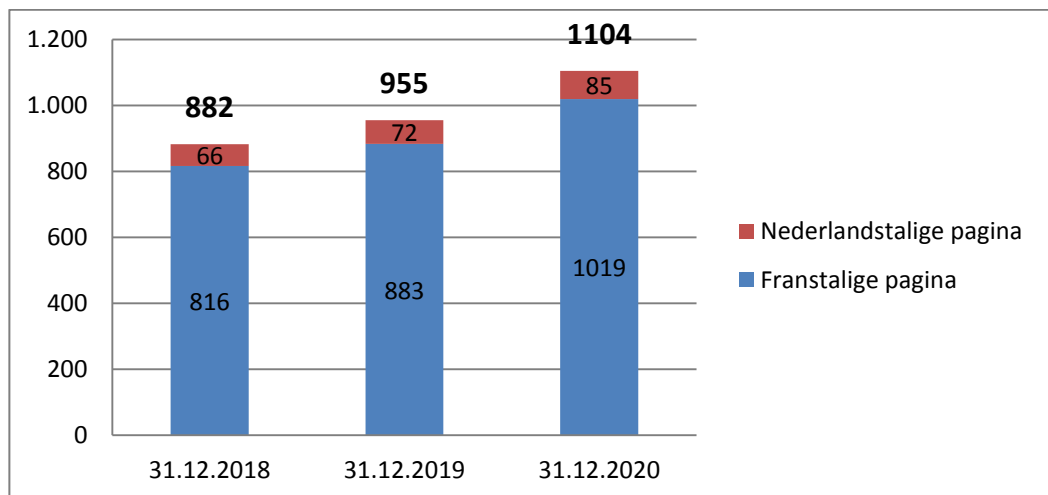


## Facebook

### *Aantal publicaties*



### *Aantal likes van de pagina's*



## **Analyse et verbetering van de huidige communicatietools**

Dit thema is aangemerkt als een prioriteit voor de verbetering van het welzijn op het werk naar aanleiding van de conclusies van de psychosociale enquête "Allemaal samen, allemaal betrokken" die in november 2019 is uitgevoerd door de Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk (CESI). In dit verband zijn we begonnen met een analyse die we in 2021 zullen voortzetten door middel van een consultancyopdracht die is toevertrouwd aan studenten Human Resources. Zij zullen zich focussen op de Algemene Sociale Dienst om de informatiebehoefte, de tevredenheid over de communicatie en de relevantie van de bestaande instrumenten vast te stellen.

## **Intranet en Wie is Wie**

Intranet Mol-i en Wie is Wie zijn ontwikkeld door de administratie en hebben tot doel om de personeelsleden een tool te bieden die modern, gastvrij en gebruiksvriendelijk is. Op Mol-i kan informatie worden verspreid en gecentraliseerd (diverse inlichtingen

over de diensten van het OCMW, op het gebied van Human Resources, nuttige documenten, enz.). Het doel is om het gevoel van verbondenheid met het centrum te versterken, net als de banden tussen de diensten en de collega's.

### **Tweemaandelijks nieuwsbrief**

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

### **Comnews**

Sinds november gebruiken we een nieuwe communicatietool om via mail diverse informatie te verspreiden over de actualiteit en de werking van het OCMW.

### **Internationale vrouwendag (8 maart)**

In het kader van de bewustmakingscampagne ter gelegenheid van de Internationale Dag voor de Uitbanning van Geweld tegen Vrouwen hebben we vijf portretten van inspirerende vrouwen verspreid via de verschillende interne en externe communicatiekanalen van het OCMW. De personeelsleden werden ook uitgenodigd om hun kennis hierover te testen door deel te nemen aan een quiz ter afsluiting van de week.

### **Week van de mobiliteit (16 tot 22 september)**

We communiceerden hier iedere dag over op de interne en externe sociale netwerken en legden de nadruk op verplaatsingen met de fiets en het bedrijfsvervoerplan.

### **Internationale dag tegen geweld (2 oktober)**

In het kader van deze dag lanceerden we een campagne over respect via affiches, bestemd voor het personeel en de gebruikers binnen de verschillende antennes en op sociale media.

### **Internationale Dag voor de Uitbanning van Geweld tegen Vrouwen (25 november)**

In het kader van de Internationale Dag voor de Uitbanning van Geweld tegen Vrouwen lanceerde de dienst Communicatie een bewustmakingscampagne tegen de verschillende vormen van geweld waar vrouwen ook vandaag nog mee te maken krijgen. Een week lang stond iedere dag een persoonlijkheid en zijn/haar strijd in de schijnwerpers.

### **Viva For Life (17 tot 23 december)**

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

## **Molenbeek baadt in het licht (7 december 2020 tot 1 februari 2021)**

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

## **Communicatie over de gezondheidscrisis**

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

- De uitwerking van een continuïteitsplan voor de activiteiten
- De regelmatige bijwerking van de website van het OCMW
- De opmaak en bijwerking van een FAQ op intranet
- De opstelling van een lockdownhandvest (en aanpassing) in samenwerking met Human Resources en de IDPBW
- Een wekelijks bericht aan de raadsleden over de stand van zaken van de gezondheidscrisis binnen de verschillende instellingen
- Regelmatige herinnering aan de veiligheidsvoorschriften in de strijd tegen COVID-19
- Gezondheidsregels uithangen op affiches (en bijwerken)
- De communicatie naar de bezoekers toe van alle instellingen/ over alle sites via verschillende communicatiekanalen



## EXPEDITIEDIENST

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

## **DIENST ALGEMEEN SECRETARIAAT**

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

# IDPBW

De missies en taken van de IDPBW staan beschreven in het koninklijk besluit van 27 maart 1998 betreffende de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk. De interne dienst staat de werkgever, de leden van de hiërarchische lijn en de werknemers bij in het toepassen van de wettelijke en reglementaire bepalingen met betrekking tot het welzijn van de werknemers tijdens de uitvoering van hun werk en alle andere maatregelen en activiteiten rond preventie. De preventieadviseur heeft voornamelijk een adviserende functie. Hij levert adviezen en formuleert voorstellen rond veiligheids-, hygiënische en ergonomische kwesties, enz. Hij overlegt met de arbeidsgeneesheer en werkt samen met de externe preventiedienst in functie van de noden waarvoor andere vaardigheden vereist zijn.

## Statistieken

### Arbeidsongevallen

#### *Graad van frequentie*

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Fg	17,35	22,56	19,7	17,7	7,01

#### *Werkelijke graad van ernst*

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

	2016	2017	2018	2019	2020
Werkelijke Eg	0,36	0,60	0,5	0,69	0,11

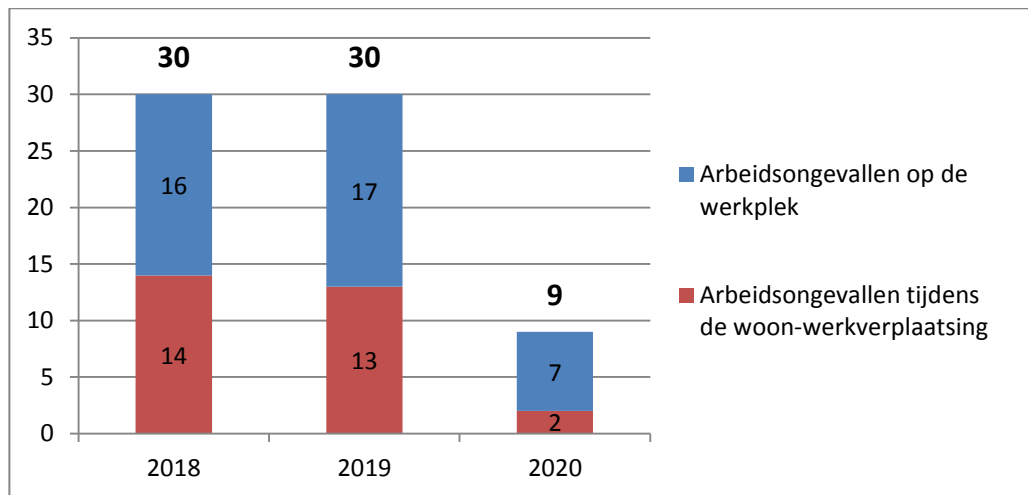
#### *Globale graad van ernst*

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

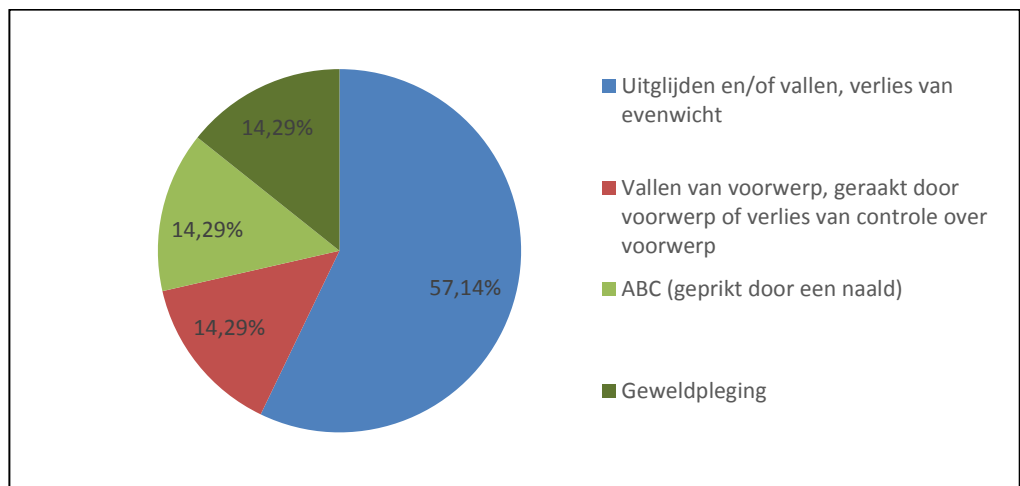
	2016	2017	2018	2019	2020
Globale Eg	1,24	2,07	1,32	0,76	*

\* Er gebeurden geen arbeidsongevallen die tot een blijvende ongeschiktheid leidden

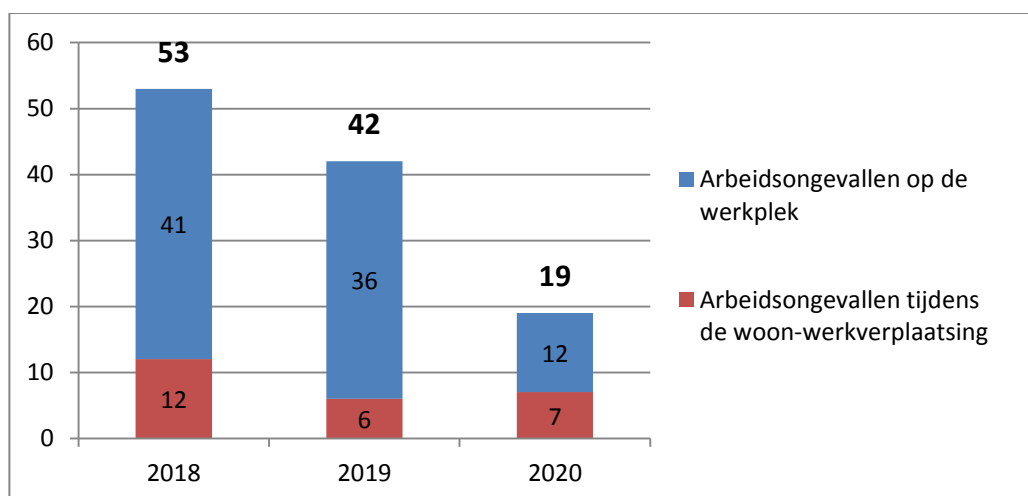
**Aantal arbeidsongevallen (uitgezonderd artikel 60§7-werknemers)**



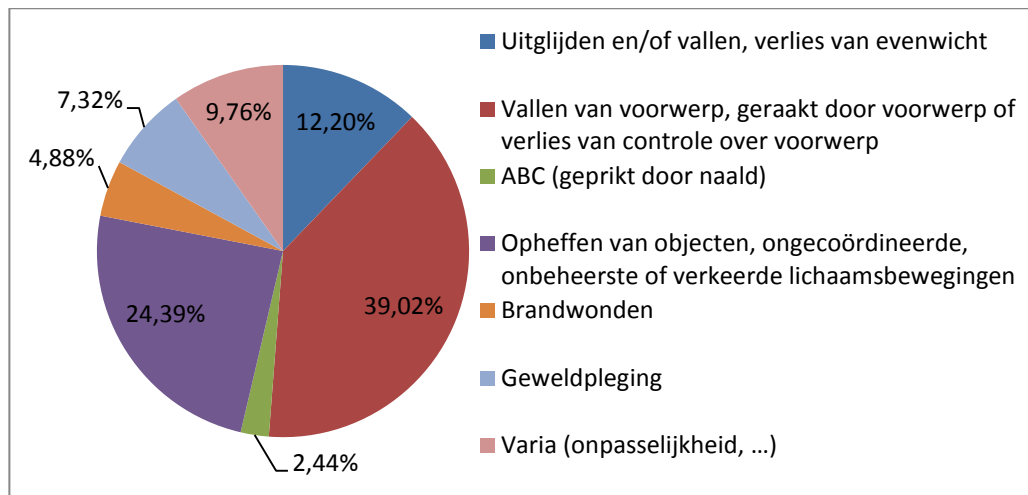
**Ongevallen op de werkplaats per type (uitgezonderd artikel 60-werknemers)**



**Aantal arbeidsongevallen onder de artikel 60§7-werknemers**



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



### Gezondheidscrisis

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

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

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

## **COVID-controles**

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

## **Het globale jaarplan 2020**

In samenwerking met de verschillende diensten en de hiërarchische lijn ondersteunt de IDPBW de werkgever bij de opstelling en de bijwerking van zijn jaarlijks actieplan. De gezondheids crisis die in maart 2020 is begonnen, heeft er echter toe geleid dat we vertraging opliepen in bepaalde lopende acties en sommige acties waren zelfs stilgelegd. Deze acties zullen pas in de loop van het jaar 2021 worden uitgevoerd.

## **De bijwerking van de onthaalbrochure**

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

## **EHBO-dozen**

Een doeltreffend en doelmatig beheer van EHBO-kits draagt bij tot een geruststellend en veilig preventiebeleid voor de werknemers. In 2020 werd via een overheidsopdracht het bedrijf Covarmed aangesteld en dertig nieuwe kits werden geleverd aan het OCMW. Ze werden bevestigd aan de muren en op de juiste plaatsen. Covarmed controleert de kits elk kwartaal in aanwezigheid van een preventieadviseur.

## LIJST VAN AFKORTINGEN

ALFA	Alfabetisering
ASD	Algemene Sociale Dienst
BHG	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
BOS	Back-Office Secrétariat
BRUXEO	Confederatie die de Brusselse socialprofitondernemingen vertegenwoordigt
CESI	Externe Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
CGG	Cel Gegevens van de Gebruikers
CIBG	Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest
CV	Curriculum Vitæ
DMH	Dringende Medische Hulp
FVT	Frans als Vreemde Taal
GED	Gestion Electronique des Documents (Elektronisch documentenbeheer)
GESCO	Gesubsidieerde Contractuelen
GGC	Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie
GPMI	Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie
GSOB	Gewestelijke School voor Openbaar Bestuur
GVP	Geïndividualiseerd vormingsplan
HRM	Human Resources Management
IDPBW	Interne Dienst voor Preventie en Bescherming op het Werk
IRIS	Interhospitalenkoepel van de Regio voor Infrastructurele Samenwerking
IT	Informatietechnologie
KSZ	Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid
MAIS	Sociaal verhuurkantoor "La Molenbeekoise"
MOL-I	Molenbeek-Intranet
MOVE	Molenbeek Vivre Ensemble
OCMW	Openbaar Centrum voor Maatschappelijk Welzijn
POD MI	Programmatorische Federale Overheidsdienst Maatschappelijke Integratie
RMW	Raad voor Maatschappelijk Welzijn
ROB	Rustoord voor bejaarden
RSZ	Rijksdienst voor Sociale Zekerheid
RTBF	Radio-télévision belge de la Communauté française
RVT	Rust- en verzorgingstehuis
SPI	Socioprofessionele inschakeling
UVCW	Union des Villes et Communes de Wallonie
VB	Vast Bureau
VIA	Onthaalbureau voor nieuwkomers
VTE	Voltijds Equivalent
VZW	Vereniging zonder winstoogmerk