

A photograph of a young child with brown hair, seen from behind, wearing a blue and white checkered shirt over a white t-shirt and dark pants. The child is standing in a field of tall green grass and red flowers, holding a red kite string. A large, colorful rainbow kite is flying in the sky above. The sky is blue with light, wispy white clouds. The top right corner of the image has a rounded corner.

Zedelgem

Jaarverslag 2020
Afdeling sociale zaken

Inhoud

Voorwoord.....	8
1. Algemeen.....	11
1.1. Identificatie van het OCMW	11
1.2. Overzicht van de dienstverlening van het OCMW	11
2. Loket Sociale Dienst.....	13
3. Recht op maatschappelijke integratie - leefloon	16
3.1. Financiële impact	16
3.2. Aantal dossiers	17
3.2. Nationaliteit.....	18
3.3. Categorieën.....	20
3.4. Leefloon en GPMI	22
3.5. Studenten en onderhoudsplicht	23
3.6. Stopzettingen leefloon	24
3.7. Weigeringen leefloon.....	25
4. Individuele steunverlening	26
4.1. Totaal aantal dossiers	26
4.2. Energietoelagen.....	27
4.3. Huurtoelagen.....	29
4.4. Huurwaarborgen	30
4.5. Installatiepremie	31
4.6. Tussenkost in medische kosten	32
4.7. Ten laste name kosten begrafenis	33
4.8. Tussenkosten in energiekosten	33
4.9. Stookoliepremie	35
4.10. Minimale levering aardgas	35
4.11. Tussenkost in participatie en sociale activering	36
4.12. Steunpunt Vakantieparticipatie.....	38
4.13. Specifieke acties gericht op kinderen	39
4.13.1. Pelicano.....	40
4.13.2. Katrol.....	41
4.13.3. Signaalkaart kinderarmoede	42
4.13.4. Tussenkost in melkpoeder	43
4.13.5. Aanvragen individueel aangepast tarief kinderopvang	43
4.13.6. Loket Kinderopvang.....	44
4.14. Warme Gemeente	46
4.15. Bijkomende maatregelen in het kader van Corona	50
4.15.1. Relanceplan.....	50
4.15.2. Wijziging in de werking	53
4.15.3. Maatregelen die gericht zijn op de individuele gebruiker	53
4.15.4. Maatregelen die gericht zijn op algemene ondersteuning van het bestuur	60

4.16.	Materiële hulp ikv voeding	61
4.16.1.	Van voedselbedeling naar voedselpakket naar sociale kruidenier [+Pluspunt.]	61
4.16.2.	Conceptnota Sociale kruidenier	63
4.16.3.	Werking Sociale Kruidenier	73
4.16.4.	S-makers	77
4.16.5.	Project 1-2-3 Euro.....	78
4.16.6.	Maaltijdpas.....	79
5.	Tewerkstelling	82
5.1.	Trajectbegeleiding.....	82
5.2.	Artikel 60\$7	85
6.	Schuldhelpverlening.....	87
6.1.	Optimaliseren Proces en uitwerken Interne Controle	87
6.2.	Begeleidingen	88
6.3.	Budgetbegeleiding	89
6.4.	Budgetbeheer	89
6.5.	Collectieve schuldenregeling	90
6.6.	Dossiers in vooronderzoek	91
6.7.	Stopzettingen financiële begeleiding	93
7.	Vreemdelingen	95
7.1.	Financiële steun en equivalent leefloon	95
7.2.	Materiële opvang.....	95
7.2.1.	Opvangmodel	95
7.2.2.	Contingent aan plaatsen	96
7.2.3.	Bezetting en werking van het LOI.....	98
7.2.4.	Samenwerking met Dienst Burgerzaken.....	99
8.	Zorg.....	101
8.1.	Residentiële zorg	101
8.1.1.	Borgstelling woonzorgcentra	101
8.1.2.	Serviceflats Residentie Eugenie Soenen	104
8.2.	Thuiszorg voor ouderen en personen met een beperking	108
8.2.1.	Huishoudelijke Hulp	109
8.2.2.	Dagverzorgingscentra voor ouderen.....	110
8.2.3.	Mantelzorgpremie.....	112
8.2.4.	Sociaal Pedagogische Toelage	115
8.2.5.	Indicatiestelling Zorgverzekering.....	116
9.	Huisvesting	118
9.1.	Eigen patrimonium.....	118
9.2.	Samenwerkingsverband met SVK Sovekans	119
9.3.	Doorgangswoning 't Hoekhuis	119
9.4.	Intergemeentelijke samenwerking noodwoningen	124
9.5.	Uithuiszettingen	125
9.6.	Lac Huisvesting.....	126
9.7.	Versnelde toewijzing daklozen.....	127

9.9.	Regionaal crisisnetwerk	129
9.10.	Startpakket en verhuisdienst Kringwinkel.....	129
9.11.	Referentieadres	130
10.	Energie.....	131
10.1.	Lokale Adviescommissie (LAC)	131
10.2.	Energiescan.....	134
11.	Intergemeentelijk Preventief gezondheidsbeleid	136
11.1.	Opmaak omgevingsanalyse met het oog op het opmaken van het actieplan.....	136
11.2.	Opmaak actieplan en algemeen kader m.b.t. gezondheidsbeleid.....	137
11.2.1.	Bepalen themamaanden (IGS)	138
11.2.2.	Deelname aan 10.000 stappen (IGS)	138
11.2.3.	Ondersteuning van mantelzorgers (IGS)	138
11.2.4.	Oprichting Lokale Werkgroep Gezondheidsbeleid + bepalen gezondheidsacties op basis van de themamaanden (Lokaal)	139
12.	Juridische Dienst.....	140
12.1.	Ondersteuning dienst Budget	140
12.2.	Ondersteuning sociale dienst.....	141
12.3.	Ondersteuning financiële dienst	142
13.	Bemanning sociale dienst.....	144
14.	Lokale Dienstencentra	145
14.1.	Algemeen	145
14.1.1.	Inleiding.....	145
14.1.1.1.	LDC de Braambeier	145
14.1.1.2.	LDC Jonkhove	146
14.1.1.3.	LDC de Pasterelle	147
14.1.2.	Werking n.a.v. Covid-19	147
14.1.3.	Samenwerking	149
14.2.	Toelichting bij de werking	150
14.2.1.	Personeel.....	150
14.2.2.	Vrijwilligers.....	151
14.2.2.1.	Visie op vrijwilligerswerk in het LDC.....	151
14.2.2.2.	Cijfergegevens.....	152
14.2.2.3.	Aard van het vrijwilligerswerk	156
14.2.2.4.	Vergadering vrijwilligers	156
14.2.2.5.	Waardering en ondersteuning van vrijwilligers	156
14.2.3.	Dienstencentra in cijfers	157
14.2.3.1.	Bezoekers	157
14.3.	Dienstverlening en bereik.....	163
14.3.1.	Objectieve en transparante informatie, ontspanning en ontmoeting	163
14.3.1.1.	Informatie.....	163
14.3.1.1.1.	Intergemeentelijke preventiewerker	163

14.3.1.1.2.	Gezondheidsbeleid	163
14.3.1.1.3.	Informatieverspreiding.....	165
12.1.1.1.1.		165
14.3.1.1.4.	Overzicht infosessies	165
14.3.1.2.	Recreatie	168
14.3.1.2.1.	Vast aanbod	168
14.3.1.2.2.	Activiteitenaanbod	169
14.3.1.3.	Vorming	175
14.3.1.4.	Activiteiten aan huis (n.a.v. Covid-19)	178
14.3.2.	Prioritaire aandacht voor ouderen, mantelzorgers en kwetsbare personen	179
14.3.2.1.	Mantelzorgers	179
14.3.2.2.	Samenwerking Open School/B.....	179
14.3.2.3.	Uitstappen Trip en Trap.....	179
14.3.2.4.	Personen met een verhoogde zorgbehoefte.....	179
14.3.2.5.	Bewoners serviceflats Residentie Eugenie Soenens.....	180
14.3.2.6.	Samenwerking lokale seniorenverenigingen en ouderenadviesraad	180
14.3.2.7.	G-sport.....	180
14.3.2.8.	Bewegen op verwijzing (BOV)	180
14.3.2.9.	Vzw Oranje.....	181
14.3.2.10.	't Wit Huis Spermalie	181
14.3.2.11.	OC Cirkant	181
14.3.3.	Participatie kwetsbare groepen	182
14.3.3.1.	Begeleid vrijwilligerswerk.....	182
14.3.3.2.	Artikel 60.....	182
14.3.4.	Buurtgerichte zorg	182
14.3.4.1.	Buurtanalyse	182
14.3.4.2.	Buurtgerichte acties van de dienstencentra en lokaal bestuur	183
14.3.4.3.	Versterken en ondersteunen van buurtprojecten/initiatieven met partners	184
14.3.5.	Preventie en vroegdetectie zorgbehoevendheid of welzijnsproblematiek.....	186
14.3.5.1.	Verjaardagskaarten 70-jarigen	186
14.3.5.2.	Huisbezoeken 80-jarigen	189
14.3.5.3.	Telefoonster (n.a.v. Covid-19)	190
14.3.5.4.	Multidisciplinair Overleg.....	191
14.3.6.	Dienstverlening	192
14.3.6.1.	Wassalon	192
14.3.6.2.	Douche	193
14.3.6.3.	Maaltijden / maaltijden aan huis	195
14.3.6.4.	Maaltijden aan huis (n.a.v. Covid-19)	197

14.3.6.5.	Boodschappendienst.....	198
14.3.6.6.	Mobiliteit	199
14.3.6.6.1.	Minder mobiele centrale	200
14.3.6.6.2.	Ophaaldienst	201
14.3.6.7.	Fietsverhuur	203
14.3.6.8.	Verkoop wenskaarten	205
14.3.7.	Kwaliteitsbeleid	205
14.3.7.1.	Evaluaties en analyses voorbije jaar	205
14.3.7.1.1.	Buurtanalyse.....	205
14.3.7.1.2.	Tevredenheidsmeting	205
14.3.7.1.3.	Adviesmomenten.....	207
14.3.7.1.4.	Klachtenprocedure.....	207
14.3.7.1.5.	Ideeënbus	208
14.3.7.2.	Zelfevaluatie	208
14.3.7.2.1.	Evaluatie Zelfevaluatie 2020	208
14.3.7.2.2.	Zelfevaluatie 2021	210
14.3.7.3.	Evaluatie van de kwaliteitsplanning (realisaties)	211
14.3.7.4.	Kwaliteitsplanning (toekomst).....	213
14.3.7.5.	Inspraak.....	217

Voorwoord

Naar jaarlijkse gewoonte wordt u hierbij het jaarverslag van de afdeling Sociale Zaken van ons OCMW aangeboden.

Het probeert een realistisch beeld te geven van de uitgevoerde activiteiten binnen de sociale dienst. Het nodige cijfermateriaal werd aangebracht door de maatschappelijk werkers, ieder vanuit hun deelopdracht van de maatschappelijke dienstverlening. Meestal zal u bij de cijfers enige uitleg of toelichting terugvinden. Graag geef ik u in dit voorwoord een kort overzicht van de projecten die in de loop van 2020 vanuit de Sociale Dienst en de Dienstencentra uitgewerkt werden.

2020 stond in het teken van de corona pandemie. Dit had een impact op de volledige wereld, op ons land, op onze maatschappij, op iedere inwoner, en dus ook op onze eigen werking.

De draagkracht van onze medewerkers werd serieus op de proef gesteld. Los van de angst en de onzekerheden die een dergelijke epidemie op persoonlijk vlak met zich mee brengen, diende ook de werking aangepast te worden.

In aanloop naar de volledige lockdown in maart, werden de dienstencentra een week eerder als eerste gesloten. Complete verbazing. Een beslissing die we niet hadden zien aankomen en die onmiddellijk moest uitgevoerd worden. De volgende dag moesten we alle deuren sluiten, mochten er geen activiteiten meer door gaan, moest de cafetaria dicht, moest alles geannuleerd worden. Dit zorgde voor heel wat frustratie en onbegrip, zeker bij onze gebruikers. Die eerste dagen kregen we heel wat ontevreden gebruikers aan de lijn, die niet begrepen wat er aan de hand was, die kwaad waren. Pas een week later, toen het land in volledige lockdown ging, begreep men dat deze beslissing de voorbode van een heel reeks maatregelen was.

De werking in de dienstencentra werd volledig omgegooid, want we wilden een basisaanbod aan dienstverlening blijven aanbieden aan onze gebruikers. Maaltijden werden aan huis geleverd, er werden boodschappen uitgevoerd voor mensen die niet konden of durfden naar de winkel gaan. Er werd een telefoonster opgericht, waardoor alle vaste gebruikers van het dienstencentrum en alle 80plussers gecontacteerd werden. Er werd een activiteiten aanbod aan huis uitgewerkt, waarbij er verschillende thematische bundels opgemaakt werden. Alle nodige acties werden ondernomen om eenzaamheid te vermijden, om tijdsbesteding te vullen en om angstgevoelens bespreekbaar te maken.

Gedurende het voorbije jaar werd de werking verschillende keren aangepast, rekening houdend met de coronamaatregelen. Telkens opnieuw moest iedereen zich aanpassen ...

Feit is echter dat de gewone werking stopte op 12 maart 2020. Tijdens de korte periode van juni tot oktober kon de cafetaria in beperkte vorm open gaan. De rest van de tijd bleven de deuren van het dienstencentrum dicht.

Het takenpakket van de medewerkers werd volledig aangepast. Sommigen moesten tijdelijk van thuis uit werken, anderen werden ingezet in andere dienst of kregen een volledig ander takenpakket, anderen werden op technische werkloosheid gezet,

Een woord van dank is dan ook hier op zijn plaats. Dank jullie, voor jullie flexibiliteit en jullie inzet. De noden van de gebruikers stonden steeds voorop en iedereen deed er alles aan om de bezoekers verder te blijven ondersteunen en hen "niet los te laten". Jullie mateloze inzet siert jullie.

Ook de medewerkers van de poetsdienst aan huis kwamen plots in de vuurlinie terecht. Zij kwamen dagelijks aan huis bij de meest kwetsbare doelgroep, waar het risico op besmetting het grootst was.

Enkel tijdens de eerste lockdown werd de werking een aantal werken stilgelegd. De medewerkers hervatten hun werk met een hoop beschermingsmateriaal: schorten, handschoenen, mondmaskers, handgel, ontsmettingspray, Hun poetstaken moesten plots volledig anders uitgevoerd worden.

De angst op besmetting was groot. Maar de motivatie om onze bejaarden te blijven ondersteunen was groter. Ook hierbij een woord van dank aan onze poetsdames!

In onze serviceflats Résidentie Eugénie Soenen brak tegen het einde van het jaar Corona uit. Bijna alle 15 bewoners bleken besmet te zijn. Een periode van isolatie met heel wat angst en onzekerheid volgde. De tol was verschrikkelijk : 2 bewoners overleden en 2 personen werden opgenomen in het ziekenhuis.

De medewerkers van de sociale dienst werden plots gedwongen om thuis te werken. Bizar, zeker voor medewerkers waarbij hun dagelijks werk bestaat uit gesprekken voeren met cliënten, op huisbezoek gaan, uit persoonlijke contacten met mensen. Het was zoeken naar een nieuwe manier om hulpverlening en ondersteuning aan te bieden van op afstand. De loketten werden gesloten tussen 12 maart en 8 mei. In die periode werd de sociale noodlijn opgericht. Daarna werd de dienstverlening zo goed mogelijk hervat, rekening houdend met de maatregelen. Er werd het nodige beschermingsmateriaal voorzien, zodat de gesprekken met de cliënten terug persoonlijk konden door gaan.

Er kwamen ook nieuwe taken op ons af. Voor de ondersteuning van kwetsbare inwoners die besmet waren of personen die tijdelijk in quarantaine moesten, werd naar de sociale dienst gekeken. Samen met de eerstelijnszone werd alles uitgewerkt.

Vanuit de overheid werden verschillende soorten bijkomende subsidies toegekend aan de besturen. Het was niet evident om door het bos de bomen te blijven zien. Veel maatregelen, telkens voor een andere periode, telkens met andere bedragen, soms voor dezelfde en soms voor een andere doelgroep.

Er waren heel wat individuele tussenkomsten, maar ook collectieve acties. In samenwerking met de scholen werden laptops aangekocht en ter beschikking gesteld aan kwetsbare kinderen.

We streefden ernaar om deze middelen zo goed en zo efficiënt mogelijk te besteden. Een taak die in de loop van 2021 verder zal uitgevoerd worden.

Voedselbedeling was in 2020 een belangrijke vorm van hulpverlening.

Het bestuur had in 2019 besloten om de locatie waar het voedselverdeelpunt in onder gebracht werd, te verkopen. De zoektocht en de verhuis naar de nieuwe locatie bood ons de mogelijkheid om de werking onder de loep te nemen en bij te sturen waar nodig. We wilden de werking van het voedselverdeelpunt omvormen naar een sociale kruidenier, een winkel waar de klanten mensen in armoede zijn.

Tijdens de lockdown werd de voedselverdeling aangepast, werd het aantal pakketten opgedreven en werden de pakketten aan huis geleverd. In deze periode werd een pand gehuurd in het centrum van Zedelgem en werd het concept m.b.t. de sociale kruidenier uitgewerkt. De inrichting van de nieuwe locatie ging door tijdens de strenge coronamaatregelen, maar de motivatie bij de medewerkers om iets moois uit de grond te stampen was groot.

Op 14 september openende de sociale kruidenier voor het eerst zijn deuren. Tijdens de eerste winkelmomenten was de sociale kruidenier enkel toegankelijk voor de gezinnen aan wie er al voedselpakketten toegekend waren. Vanaf oktober was de Sociale Kruidenier vrij toegankelijk tijdens de openingsuren voor iedereen met een geldige winkelpas.

Het aantal gebruikers is in het voorbije jaar bijna verdrievoudigd. Meer info vinden jullie verder in dit jaarverslag terug.

De medewerkers van de dienst schuldhelpverlening werkten een systeem van interne controle uit. De sociale dienst gebruikte het rapport van Audit Vlaanderen om het eigen budgetbeheer proces onder de loep te nemen en de risico's in kaart te brengen.

Hierbij hadden we vooral oog voor:

- het inbouwen van een werkbare functiescheiding en/of toezicht
- de monopolie posities van de medewerker te doorbreken
- het inbouwen van een grotere garantie dat onregelmatigheden kunnen worden gedetecteerd of voorkomen

Er wordt telkens vertrokken van het bestaand budgetbeheer proces binnen het OCMW.

Bij elke fase werden de (nog bestaande) risico's gedetecteerd. Voor elk potentieel risico werd een beheersmaatregel (BHM) genomen om het risico in de toekomst in te perken. Het implementeren van deze maatregelen ging van start in 2020.

De maatschappelijk werkers die in staan voor arbeidstrajectbegeleiding bij leefloondossiers, werkten een brochure m.b.t. tewerkstelling art 60§ 7 uit. Er wordt stilgestaan bij het voortraject en het doel van de tewerkstelling. De verschillende spelers tijdens de tewerkstelling worden voorgesteld en er wordt toegelicht wat hun rol is. Er wordt heel wat info gegeven m.b.t. duur van de tewerkstelling, de ontwikkelingsdoelen die gesteld worden, de evaluaties, de mogelijkheid tot rotatie en het einde van de tewerkstelling.

Deze brochure wordt overhandigd bij iedere nieuwe tewerkstelling art 60.

Fedasil bood de mogelijkheid om de plaatsen in het LOI voor alleenstaande mannen om te vormen naar gezinnen en ging hierbij ook akkoord met een uitbreiding van het contingent naar 19 plaatsen (3 bijkomende plaatsen). Het feit dat alleenstaande mannen, die elkaar niet kennen, samenwonen in een appartement brengt een aantal uitdagingen met zich mee in kader van hygiëne, poetsafspraken, ... Er doken regelmatig samenlevingsproblemen op n.a.v. verschillen in persoonlijkheid en cultuur. Ze dienden de living, keuken en badkamer te delen en beschikten enkel over hun eigen slaapkamer als privéruimte. Deze omvorming en uitbreiding werd in de loop van 2020 doorgevoerd.

We dienden in 2019 een kandidaat dossier in bij Logo om een Warme Gemeente te worden, met als doel het verhogen van de veerkracht van kinderen en jongeren in onze gemeente. Ons dossier werd weerhouden. In de loop van 2020 gingen we samen met een aantal actoren aan de slag om verschillende acties uit te werken. Het uitwerken van de omgevingsanalyse en het actieplan kon nog fysiek door gaan. Daarna werd de verdere uitwerking steeds aangepast cfr de coronamaatregelen. In het jaarverslag komt het actieplan Warme Gemeente verder aan bod.

Samen met de gemeentes binnen onze eerstelijnszone (Beernem, Oostkamp, Jabbeke en Zedelgem) werd een subsidiedossier ingediend met het oog op het uitwerken van een intergemeentelijk preventie en gezondheidsbeleid. We sloten een samenwerking af met LOGO en konden rekenen op de ondersteuning en kennis van een medewerker. Na het uitvoeren van een omgevingsanalyse werd een actieplan uitgewerkt. Sommige acties lopen over de gemeentegrenzen heen, anderen zijn specifiek per gemeente. Ook dit komt verder nog aan bod.

De rol van de Eerstelijnszones werd het voorbije jaar benadrukt bij de aanpak van de coronacrisis. Naast alle nieuwe acties die hierdoor werden uitgewerkt, moesten de reguliere taken verder opgenomen worden, m.n. het uitschrijven van het actieplan en de oprichting van werkgroepen. Er werden 4 thema's bepaald: mantelzorg, regie over eigen zorg, samenwerking tussen 1^{ste} en 2^{de} lijn en inventarisatie van ons netwerk. In 2020 werden de actiefiches uitgeschreven en werden de eerste stappen in deze acties gezet door het oprichten van de werkgroepen. We nemen een actieve rol op in de raad van bestuur en in deze werkgroepen.

In de loop van 2020 werd in Veldegem, in samenwerking met Steunpunt Data en Analyse van de Provincie West-Vlaanderen een kwetsbaarheidsonderzoek afgenomen bij alle 75-plussers.

Doel was om de kwetsbaarheid in kaart te brengen en de aangeboden dienstverlening vanuit het dienstencentrum hierop af te stemmen. We kregen reeds de eerste resultaten binnen en konden aan de slag gaan bij de meeste kwetsbare inwoners. Het volledige rapport zullen wij in 2021 ontvangen en zal de basis vormen voor het uitbouwen van de dienstverlening van het nieuwe dienstencentrum in Veldegem, dat vermoedelijk in de loop van 2022 operationeel zal zijn.

Zoals elk jaar wensen wij een paar overwegingen mee te geven, die belangrijk zijn bij het lezen van dit jaarverslag:

Iedere maatschappelijk werker voert doorheen zijn opdracht bijna ononderbroken informatieve, adviserende en administratieve opdrachten uit. Deze zijn onmogelijk te registreren en zijn dus niet in dit verslag opgenomen. Cijfergegevens zeggen vaak heel veel, kunnen vergeleken worden, maar dienen in het sociaal werk toch met de nodige omzichtigheid geïnterpreteerd te worden. Ze zeggen zo bitter weinig over de arbeidsintensieve en vaak tijdrovende begeleidingen die achter deze cijfers schuil gaan.

Anja Bardyn
Directeur Sociale Zaken

1. Algemeen

1.1. Identificatie van het OCMW

OCMW van ZEDELGEM
 NIS-nummer 31040
 Provincie West-Vlaanderen
 Adres Pater Amaat Vynckelein 1
 8210 Zedelgem
 Telefoon 050/20.07.28
 Fax 050/20.86.99
 Email info@zedelgem.be
 Ondernemingsnummer : 0212.185.718

Algemeen Directeur : Sabine Vermeire
 Financieel Directeur : Eva Dewinter

1.2. Overzicht van de dienstverlening van het OCMW

SOCIALE DIENST

- Leefloon
- Financiële eenmalige steun
- Voorschotten op allerhande sociale uitkeringen
- Info en advies
- Psychosociale begeleiding
- Administratieve ondersteuning
- Opvang van daklozen
- Bemiddelen bij uithuiszetting
- Voedselverdeelpunt
- Oplaadpunt budgetmeter
- Samenwerking met Eandis en de watergroep – LAC
- Stookoliepremies
- Minimale levering aardgas
- Tussenkost in zaken sociaal, culturele en sportieve participatie
- Tewelkstelling
- Sollicitatiebegeleiding
- Sociale huisvesting in eigen patrimonium
- Financiële steun aan asielzoekers
- Materiële opvang voor asielzoekers en erkende vluchtelingen
- Budgetbeheer / Budgetbegeleiding / Collectieve schuldenregeling
- Sociaal pedagogische toelage
- Bestrijding kinderarmoede
- Huiswerkbegeleiding Katrol
- Loket Kinderopvang
- Dienst huishoudelijke hulp Zorgverzekering
- Mantelzorgpremie
- Borgstelling rusthuizen
- Serviceflats
- ...

De sociale dienst van ons centrum wordt ook in zijn dagelijkse werking opgedeeld in deze verschillende deelaspecten.

De acht maatschappelijk werkers vormen 4 clusters, waarbij elk lid van een cluster een gelijkaardige deeltaak uitvoert. Hierdoor kunnen zij elkaar vlot vervangen en kan de dienstverlening continu gegarandeerd worden.

De clusters zijn als volgt verdeeld:

- Duo Leefloon - Steun
- Duo Vreemdelingen
- Duo Zorg
- Duo Budget

Iedere maatschappelijk werker specialiseert zich in het onderdeel dat aan hem of haar toegewezen werd, waardoor wij voor ieder onderdeel “specialisten” in huis hebben.

Deze onderdelen zullen in de hiernavolgende hoofdstukken verder uitgewerkt worden, gestaafd met de nodige cijfergegevens.

LOKALE DIENSTENCENTRA

- Activiteiten
- Ontmoeting
- Dienstverlening
- Buurtgerichte zorg
- Warme Maaltijden
- Douche
- Wassalon
- Minder Mobielen Centrale
- Boodschappendienst
- Ophaaldienst
- Vrijwilligerswerking

De coördinator dienstencentra valt onder rechtstreekse leiding van de Directeur Sociale Zaken en staat in voor de overkoepelende werking van de dienstencentra.

De lokale dienstencentra zelf, worden aangestuurd door de centrumleider, die in staat is voor de dagelijkse werking. In ieder dienstencentrum is er een team van medewerkers, bestaande uit gastvrouwen, logistiek medewerkers en onderhoudspersoneel.

Locaties :

- LDC De Braambeier – Loppemsestraat 14A – 8210 Zedelgem
- LDC Jonkhove – Aatrijksestraat 9 – 8211 Aatrijke
- LDC de Pasterelle – Ieperweg 11 – 8210 Loppem

2. Loket Sociale Dienst

Het bekomen van een menswaardig bestaan, de basisopdracht van het OCMW, is niet mogelijk zonder een minimum aan middelen. Zonder een basisinkomen verkrijg je moeilijk een woning, gezondheidszorg,

Een basisinkomen is bijgevolg één van de fundamentele grondrechten die we onze cliënten garanderen. Financiële steun geven kan een tijdelijk hulpmiddel zijn, een tussenstap naar financiële onafhankelijkheid. De steun dient echter afgestemd te zijn op de specifieke noden van de cliënt. Dit impliceert dat het OCMW op een structurele manier probeert een antwoord te bieden aan de hulpvraag van de cliënt. Dat hierdoor steeds op maat dient gewerkt te worden, spreekt voor zich.

Belangrijk hierbij is om te vermelden dat wij de vrijwilligheid van de cliënt voorop stellen, maar dat onze hulp niet louter vrijblijvend is.

Tegenover dit recht staan ook de plichten van de cliënt. Het OCMW vertrekt vanuit de mogelijkheden van de cliënt en kijkt samen met de betrokkene op welke manier aan de probleemsituatie kan gewerkt worden.

De intakefunctie binnen de sociale dienst werd sinds 2005 uitgewerkt. Concreet betekent dit dat iedere nieuwe persoon zich aanmeldt bij de maatschappelijk werker intaker, die het loket sociale dienst bemant. Tijdens het intakegesprek wordt gepoogd een oplossing te zoeken voor het gestelde probleem. Indien nodig, wordt intern doorverwezen naar een collega maatschappelijk werker of wordt extern doorverwezen.

De functie als intaker vereist een specifieke competentie van de maatschappelijk werker, aangezien deze tijdens het eerste gesprek zoveel mogelijk informatie dient te verzamelen die relevant is voor het oplossen van de probleemsituatie.

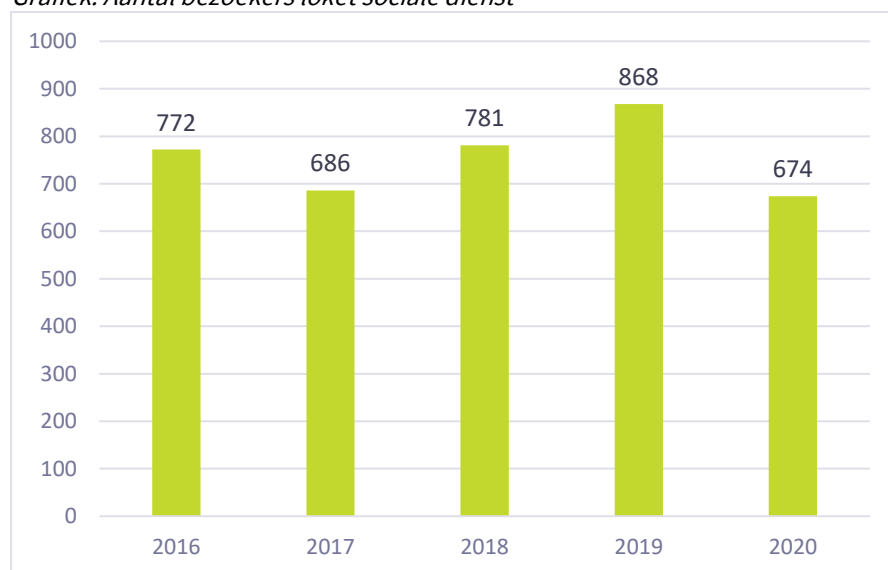
Gerichte vraagstelling, onderscheid kunnen maken tussen hoofdzaak en bijzaak, aandacht hebben voor onderliggende problematieken enz. behoren tot deze competenties.

Deze maatschappelijk werker fungeert als centraal aanspreekpunt voor het OCMW. Het takenpakket van de intaker is heel gevarieerd en wordt steeds afgestemd op de vragen die vanuit de bevolking gesteld worden.

In juni 2018 verhuisde de volledig werking van het OCMW naar het gemeentehuis. Het loket sociale dienst bevindt zich op het gelijkvloers en is qua werking afgestemd op de werking van de andere loketten.

Het loket sociale dienst heeft dezelfde openingsuren als de andere loketten in het gemeentehuis. Elke maandagavond is het loket open tot 19 u.

Grafiek: Aantal bezoekers loket sociale dienst



In de loop van 2020 konden wij 674 bezoekers aan het loket sociale dienst noteren. Deze cijfers zijn iets lager dan het voorbije jaar, maar kunnen verklaard worden door de algemene lockdown in het voorjaar en het sluiten van de loketten.

Het aantal bezoekers dat hier geregistreerd werd, betreft mensen die fysiek in ons gebouw aanwezig waren. Telefonische vragen of vragen via mail, worden niet geregistreerd.

In het stuk rond de aangepaste individuele steunverlening n.a.v. Corona wordt de oprichting en de werking van de sociale noodlijn vermeld. Deze taak werd opgenomen door de medewerkers van het loket sociale dienst.

Bovendien is het zo dat niet iedereen die een afspraak gemaakt heeft, effectief langs komt. In de loop van 2020 waren er 42 personen die een afspraak gemaakt hadden, maar toch niet langs kwamen.

Hieronder kunt u cijfergegevens raadplegen omtrent de taken die uitgevoerd worden door de intaker. In een volgend hoofdstuk wordt melding gemaakt van een aantal vormen van financiële steunverlening. Belangrijk hierbij is dat ongeveer één derde van deze dossiers opgemaakt en afgehandeld werden door de intaker.

Daarnaast zijn er een groot aantal tussenkomsten die niet voorgelegd worden aan het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst aangezien de intaker er in slaagde een oplossing voor het probleem te bekomen zonder dat het OCMW financieel diende tussen te komen.

Inwoners die nog geen lopend dossier hebben binnen de sociale dienst, kunnen zich voor volgende vragen aanmelden in het loket sociale dienst :

- Algemene sociale vraag
- Afbetalingsplan
- Financiële steun
- Hulp bij administratie
- Leefloon
- Schuldhulpverlening
- THAB – Zorgbudget ouderen met een zorgnood
- IGO
- Pensioen
- IT
- IVT
- Parkeerkaart andersvaliden
- European Disability Card
- Referentieadres
- Huurwaarborg
- Begrafeniskosten
- Dakloosheid
- Voedselverdeelpunt
- Sociaal tarief
- Mazouttoelage
- Minimale levering aardgas
- Mantelzorgpremie
- Nieuwe aanvraag sociaal pedagogische toelage
- Individueel aangepast tarief kinderopvang
- Tussenkomst in sociaal, culturele en sportieve participatie

Een aantal hulpvragen komen verder aan bod in dit jaarverslag, aangezien ze thematisch gebundeld werden en ook behandeld worden door andere maatschappelijk werkers.



Bovenstaande grafiek toont aan welke soort afspraak er gemaakt wordt in het loket sociale dienst. In het afsprakensysteem worden een aantal keuzemogelijkheden aangeboden. Bij ieder thema wordt er verduidelijkt waarover het gaat en welke documenten moeten meegebracht worden.

Daartegenover staat dat er voor een iedere hulpvraag een tijdsspanne bepaald werd, waarbinnen deze kan afgewerkt worden. Op die manier wordt de afstemming tussen de aard van de vraag en de tijdsbesteding geoptimaliseerd.

Het merendeel van de mensen duidt “algemene sociale vraag” aan, omdat ze niet onmiddellijk kunnen verduidelijken waarmee ze kunnen geholpen worden. Daarnaast is dit aangeduide hulpvraag niet altijd in overeenstemming met de aangeboden hulp. Het is dus mogelijk dat mensen een afspraak maken voor “voedselhulp”, maar dat de tussenkomst door het loket sociale dienst en de aangeboden hulp zich op een ander domein bevindt.

3. Recht op maatschappelijke integratie - leefloon

In navolging van de wet op het bestaansminimum, werd het recht op maatschappelijke integratie verzekerd door de wet op het leefloon (wet van 26 mei 2002).

Deze wet stelt dat iedere persoon recht heeft op maatschappelijke integratie, bestaande uit een tewerkstelling en/of leefloon. Dit gaat al dan niet gepaard met het opmaken van een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie.

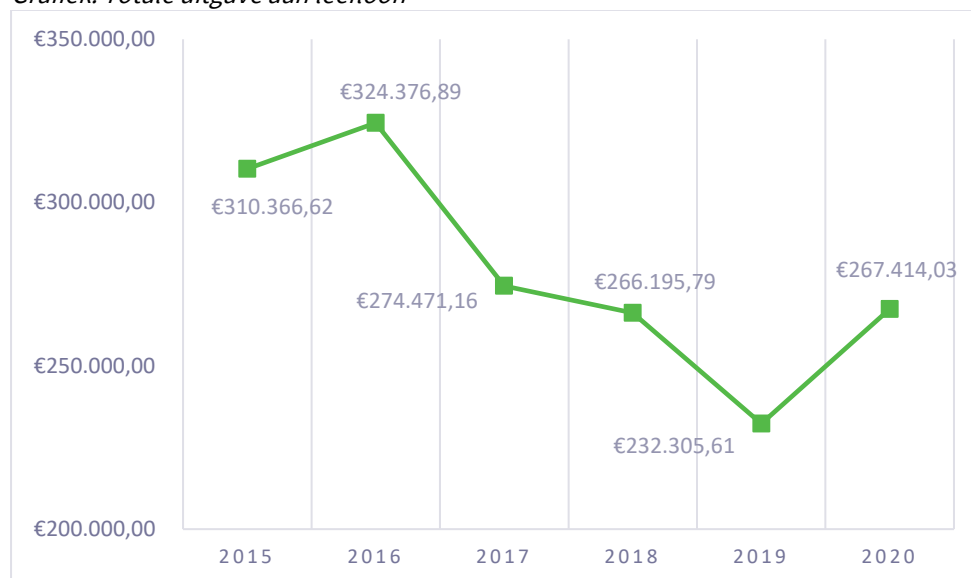
Het recht op maatschappelijke integratie is een volledig wettelijk gereguleerde vorm van hulpverlening. Om aanspraak te kunnen maken op leefloon, moet de cliënt aan een aantal voorwaarden voldoen:

- Werkelijk in België verblijven
- Meerderjarig zijn of gelijkgesteld door huwelijk of ontvoogding
- Voldoen aan één van volgende nationaliteitsvoorwaarden: Belg, EU-onderdaan ingeschreven in het bevolkingsregister, Staatloze, Erkend vluchteling, Subsidiair Beschermd, Vreemdeling ingeschreven in het bevolkingsregister
- Over onvoldoende bestaansmiddelen beschikken
- Werkbereid zijn
- Rechten laten gelden op sociale uitkeringen

3.1. Financiële impact

In de loop van 2020 werd een totaal bedrag van € 267.414,03 aan leefloon uitbetaald.

Grafiek: Totale uitgave aan leefloon



Een deel hiervan wordt door de POD Maatschappelijke integratie aan ons centrum terugbetaald.

Voorwaarde is echter dat de dossiers op een correcte manier ingegeven worden in het computerprogramma en cfr de wettelijke reglementering doorgestuurd worden.

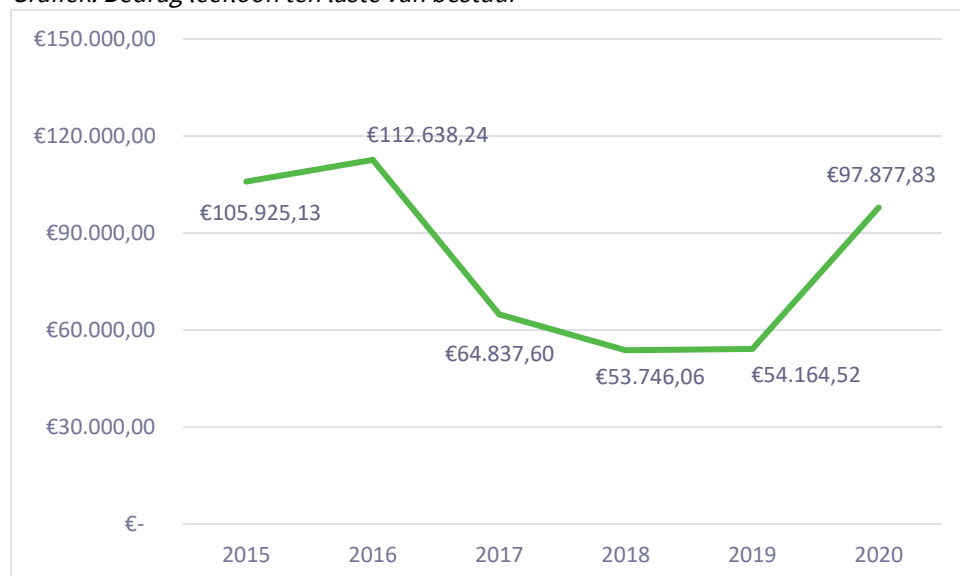
Naar aanleiding van de verplichte opmaak van een Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie voor iedere leefloner, ontvangen wij een bijkomende toelage van 10% van het toegekende bedrag van het leefloon. Deze toelage dient om de kosten van begeleiding en activering te financieren. Gezien deze toelage beperkt is in de tijd (max 2 jaar per dossier), wordt dit bedrag telkens kleiner.

Voor het jaar 2020 bedroeg de totale tussenkomst van het POD € 150.063,59.

Daarnaast wordt een gedeelte van het leefloon terugbetaald door de gerechtigde zelf of door de uitbetalingsinstelling sociale zekerheid aangezien wij een voorschot gegeven hebben. In de loop van 2020 kon € 19.472,61 teruggevorderd worden. Dit bedrag lag beduidend lager dan de voorbije jaren.

Het resterende bedrag van € 97.877,83 wordt gedragen door het bestuur zelf.

Grafiek: Bedrag leefloon ten laste van bestuur

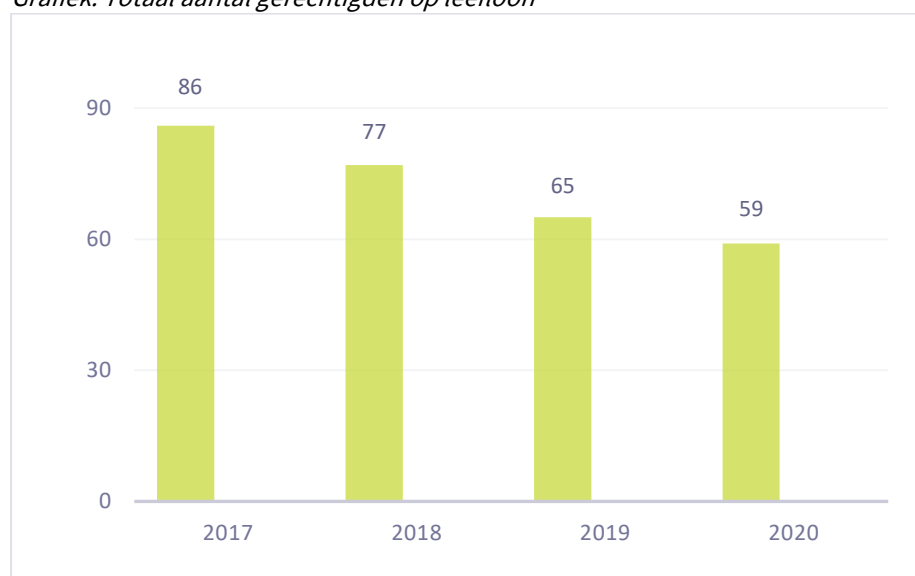


Dit bedrag ligt duidelijk hoger dan de voorbije jaren. Reden is dat het aantal voorschotten op leefloon sterk gedaald zijn, waardoor er niet kan overgegaan worden tot het terugvorderen van het toegekende voorschot. Leefloon wordt hoofdzakelijk toegekend omdat er geen enkele vorm van andere inkomsten mogelijk is en dus minder vaak als voorschot op een sociale uitkering.

Daarnaast daalt de POD-subsidie voor het GPMI-dossiers, omdat in de meeste dossiers reeds een traject van 2 jaar bij een OCMW afgelegd werd.

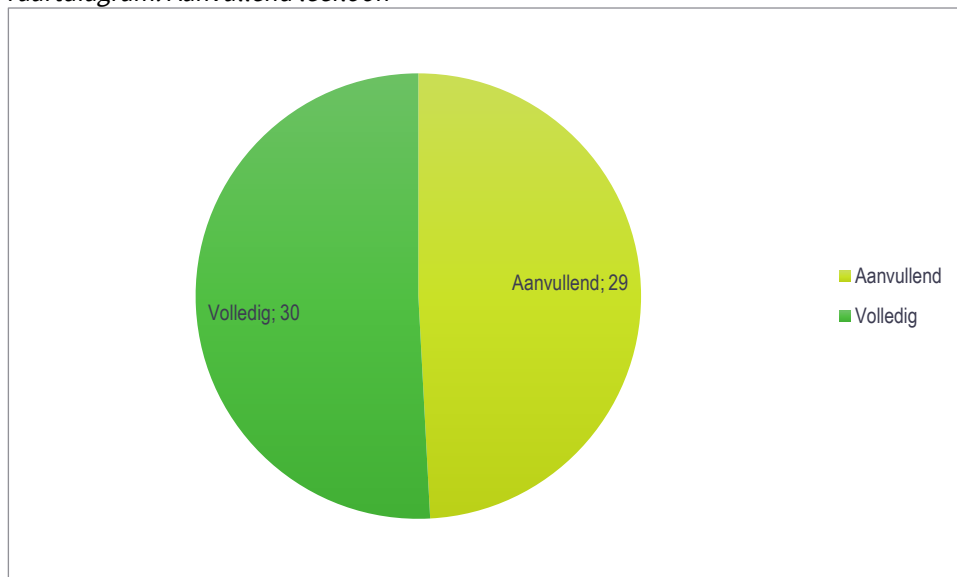
3.2. Aantal dossiers

Grafiek: Totaal aantal gerechtigden op leefloon



Het totaal aantal dossiers leefloon blijft dalen. We zien dat mensen er steeds vaker zelf in slagen om hun recht op inkomen uit te putten, waardoor een tijdelijke oplossing via het OCMW niet meer nodig is. Daarentegen stellen we vast de problematiek complexer wordt en dat afstand naar de arbeidsmarkt of naar integratie in de maatschappij steeds moeilijker verloopt. De trajecten zijn intensiever en nemen heel wat tijd in beslag.

Taartdiagram: Aanvullend leefloon



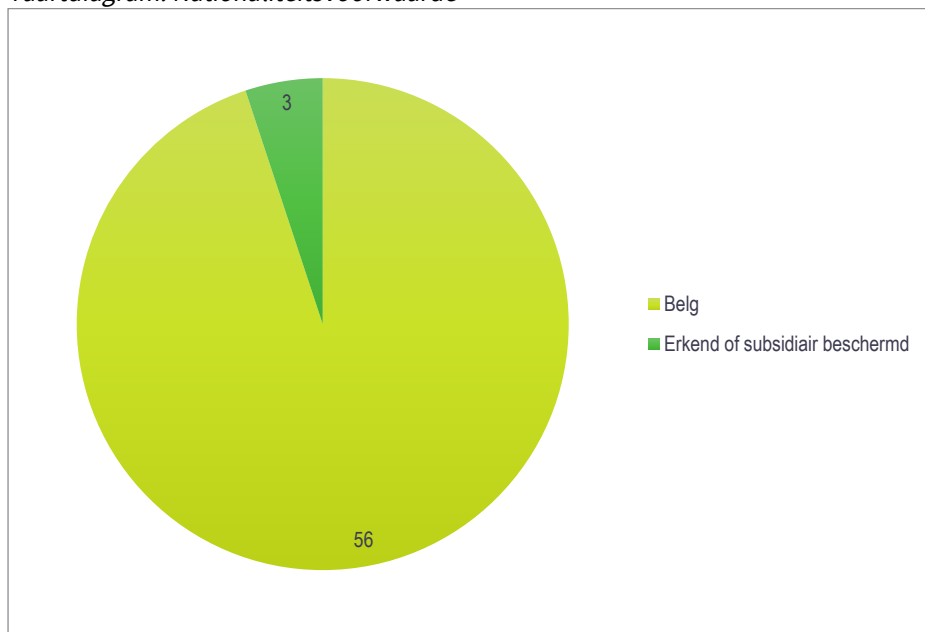
Hierbij is het belangrijk om te vermelden dat 29 van deze personen slechts een gedeeltelijk leefloon ontvingen. Dit betekent dat het een aanvulling is op een ander inkomen dat lager is dan het bedrag van het leefloon waarop ze aanspraak kunnen maken, zoals kinderbijslag, onderhoudsgeld of inkomsten uit arbeid. Bij de personen die inwonen bij hun ouders of kinderen, wordt er met een gedeelte van deze inkomsten rekening gehouden.

De helft van de dossiers leefloon beschikt dus nog over een andere vorm van inkomen. Het opvolgen van deze dossiers neemt heel wat tijd in beslag, aangezien er bijna maandelijks opnieuw een herberekening van het leefloon dient te gebeuren cf. de inkomsten van die maand.

3.2. Nationaliteit

Naar aanleiding van de asielcrisis, werd de nationaliteitsvoorwaarde tot het bekomen van recht op maatschappelijke integratie uitgebreid naar de personen die subsidiair bescherming toegekend kregen. Deze groep vergt een specifieke aanpak, en niet enkel omwille van het taalprobleem.

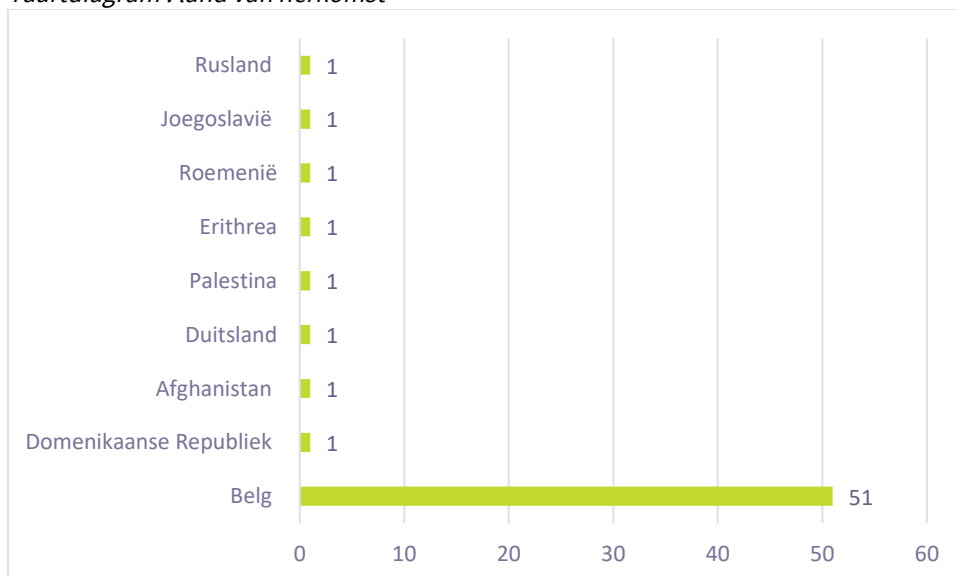
Taartdiagram: Nationaliteitsvoorwaarde



We stellen vast dat in de totale groep van 59 personen die in de loop van 2020 recht hadden op een maandelijks leefloon, er slechts 3 personen niet over de Belgische nationaliteit beschikken.

Erkende vluchtelingen die in ons LOI verblijven, verhuizen heel vaak buiten de gemeentegrenzen. In het voorbije jaar bleef er geen enkele bewoner in Zedelgem wonen en werden evenmin verhuizers vanuit andere LOI's vastgesteld.

Taartdiagram : land van herkomst



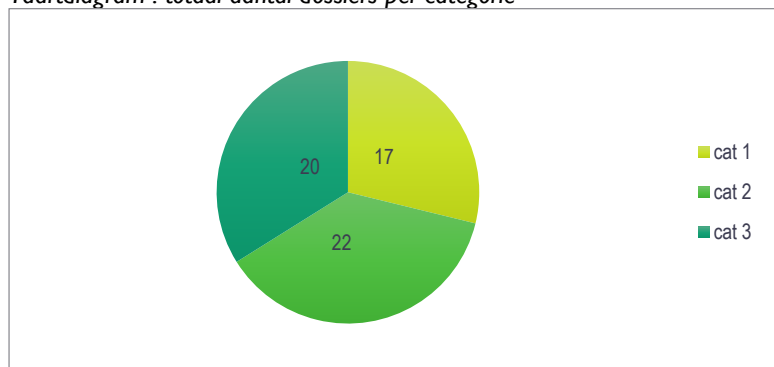
Er zijn 3 personen die niet over de Belgische nationaliteit beschikken, maar er zijn 8 mensen die geen Belg zijn van origine en die dus een andere nationaliteit hebben.

3.3. Categorieën

De huidige categorieën leefloon zijn:

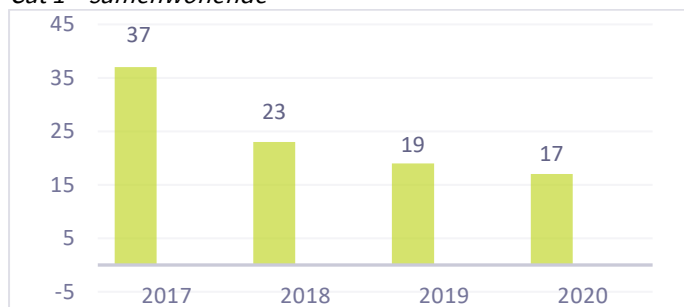
- Cat. 1: samenwonende
- Cat. 2: alleenstaande
- Cat. 3: persoon met gezinslast, waaronder minstens één minderjarig ongehuwd kind

Taartdiagram : totaal aantal dossiers per categorie

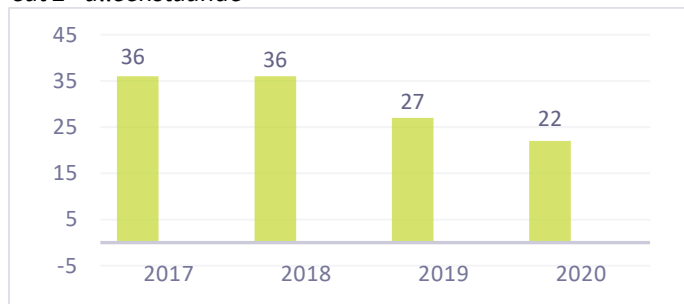


Grafiek: Aantal gerechtigden per categorie

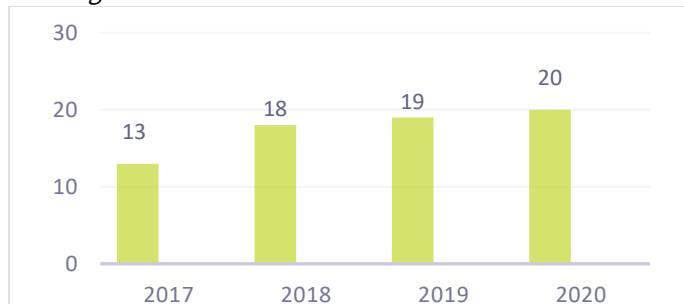
Cat 1 – samenwonende



Cat 2 – alleenstaande



Cat 3 – gezinslast

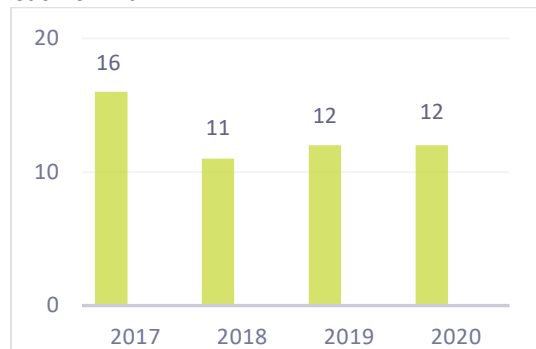


De daling in het aantal dossiers leefloon is het duidelijkst bij de samenwonenden en de alleenstaande. Het aantal dossiers met gezinslast is licht gestegen.

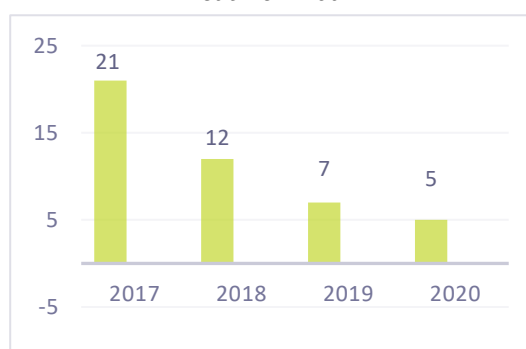
In 4 dossiers wordt er naar aanleiding van co-ouderschap steeds gewisseld van categorie. Deze dossiers werden meegeteld bij de Cat 3.

Grafiek: Aantal gerechtigden per geslacht

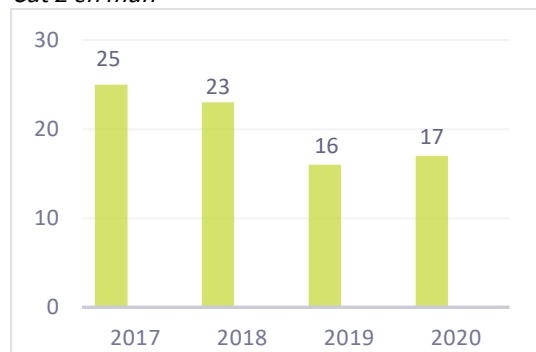
Cat 1 en man



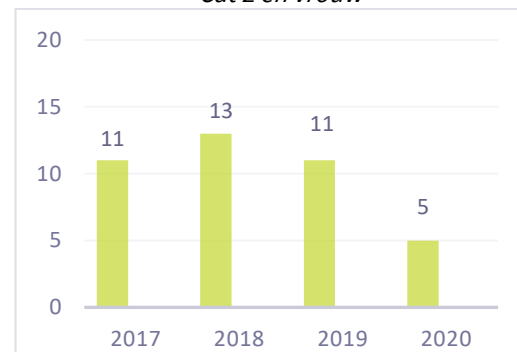
Cat 1 en vrouw



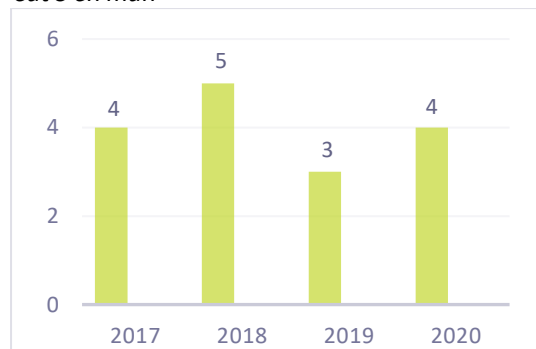
Cat 2 en man



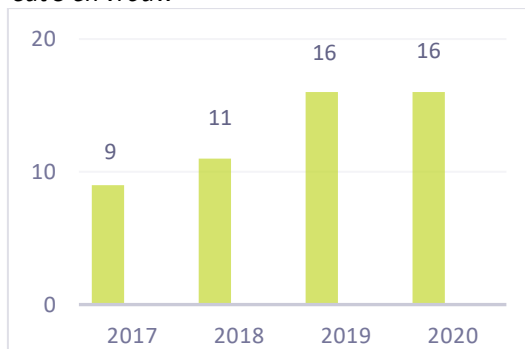
Cat 2 en vrouw



Cat 3 en man



Cat 3 en vrouw



Bij de groep die Cat 3 ontvangt, stellen we vast dat het in 16 van de 20 dossiers gaat over een alleenstaande vrouw met een gezin ten laste.

3.4. Leefloon en GPMI

Eind oktober 2016 verscheen een omzendbrief met de wijzigingen in de werking en toepassing van het GPMI miv 01/11/2016. Het GPMI moet vanaf deze datum verplicht worden afgesloten binnen de 3 maanden vanaf de datum van de beslissing tot toekenning van het recht op maatschappelijke integratie.

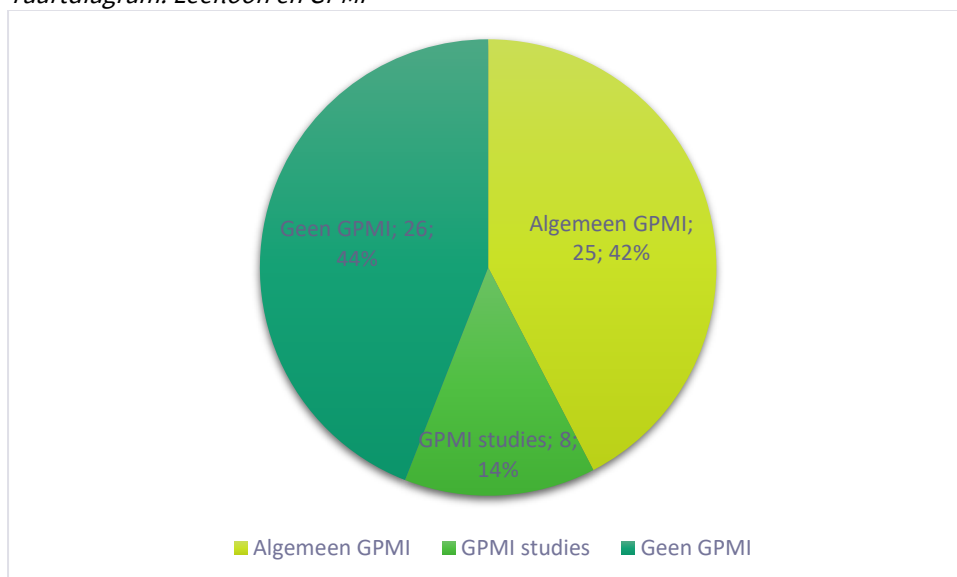
Vanaf deze datum zijn er slechts twee types GPMI :

- Algemeen GPMI dat binnen een bepaalde periode leidt tot een arbeidsovereenkomst.
 - Specifiek GPMI dat erop gericht is om de professionele inschakelingskansen van de betrokkene te verhogen door het volgen van studies en dat afgesloten wordt voor de volledige duur van de studies.
- Het onderscheid tussen GPMI student, tewerkstelling en een algemeen GPMI vervalt bijgevolg.

Het GPMI werd bijgevolg grondig gewijzigd op de volgende punten:

- o Verplichting tot het afsluiten van een GPMI voor personen vanaf 25 jaar
- o Wijziging periode waarin het GPMI moet worden afgesloten
- o Algemeen GPMI en GPMI studies
- o Invoering van de gemeenschapsdienst

Taartdiagram: Leefloon en GPMI



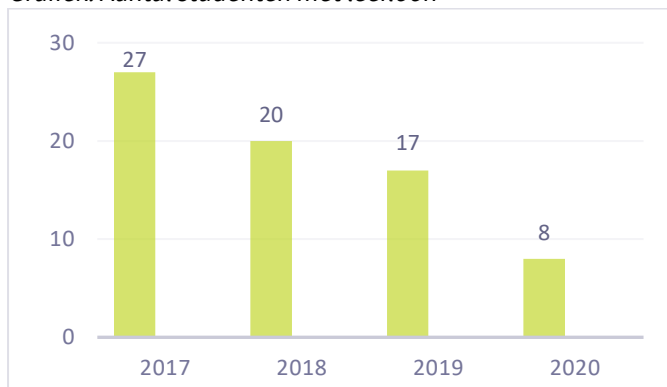
In slechts 26 van 59 dossiers leefloon werd er geen GPMI afgesloten.

Oorzaken zijn vaak omdat een toeleiding naar de arbeidsmarkt onmogelijk is of omdat de periode van de toekenning van het leefloon minder dan 3 maanden was.

Daarnaast zien we het aantal dossiers die reeds meerdere jaren een leefloon ontvangt en waarbij reeds 3 jaar een GPMI afgesloten werd, stijgen. Vanaf het 4^e jaar leefloon wordt geen GPMI meer afgesloten.

3.5. Studenten en onderhoudsplicht

Grafiek: Aantal studenten met leefloon



Onder het aantal gerechtigden werden in 2020, 8 studerenden geregistreerd. Het aantal studenten blijft groot binnen de groep leefloners, 1 op 8 leefloners studeert.

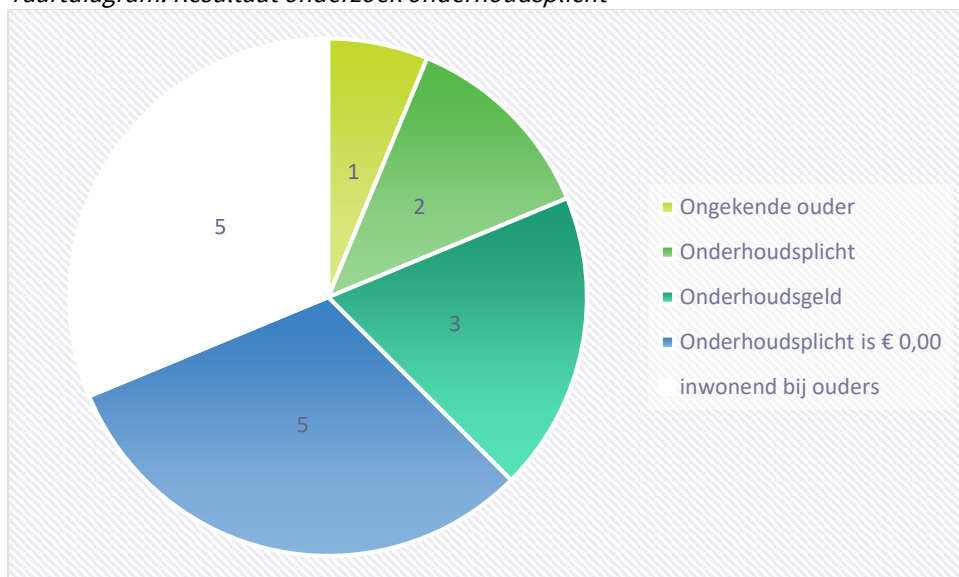
Bij deze studenten werd tussen hen en de sociale dienst een geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie, gericht op de studies, afgesloten.

De studenten worden tijdens de zomermaanden steeds gestimuleerd om een vakantiejob uit te voeren. Het strikt volgen van de lessen en deelnemen aan de examens vormt een cruciaal onderdeel van het engagement.

Een intensieve opvolging en begeleiding vanuit de sociale dienst verhoogt de kans op het volbrengen van de studies en integratie in de maatschappij.

Het spreekt voor zich dat de begeleiding van jongeren heel intensief is. Deze mensen staan aan de start van hun intrede in de maatschappij en worden hierbij ondersteund door de maatschappelijk werker. De keuzes die op dat ogenblik gemaakt worden, zullen bepalend zijn voor het verdere verloop van hun leven, beroepsloopbaan en integratie in de maatschappij.

Taartdiagram: Resultaat onderzoek onderhoudsplicht



Bij iedere student die leefloon ontvangt, dient overgegaan te worden tot het onderzoeken van de onderhoudsplicht in hoofde van de ouders. Dit sociaal onderzoek verloopt meestal heel moeizaam. Vaak ligt een breuk met de ouders aan de basis van de vraag tot het toekennen van een leefloon. Het feit dat vanuit het OCMW een sociaal en financieel onderzoek bij de ouders uitgevoerd wordt, zorgt bij hen vaak voor onbegrip en frustraties.

In de loop van 2020 werd bij alle 8 studenten de onderhoudsplicht in hoofde van de ouders onderzocht.

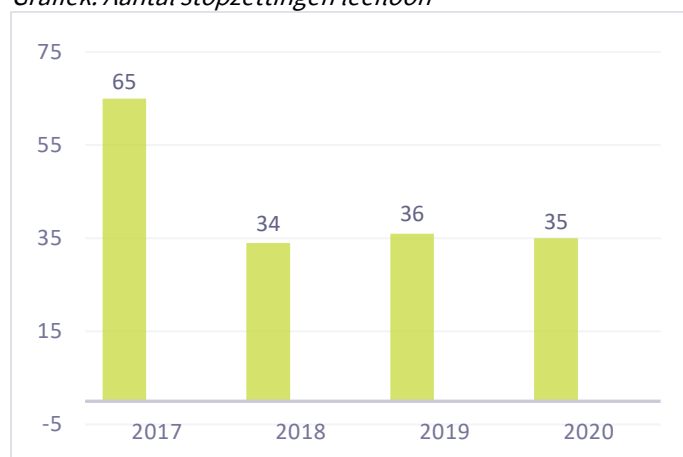
Opvallend is dat in 4 van de 8 dossiers, de student inwoont bij één of bij beide ouders, waardoor de onderhoudsplicht niet diende onderzocht te worden.

Er zijn slechts 2 studenten waarbij de ouders nog steeds een koppel vormen.

In totaal werd er dus overgegaan tot 10 onderzoeken onderhoudsplicht bij de 8 studenten.

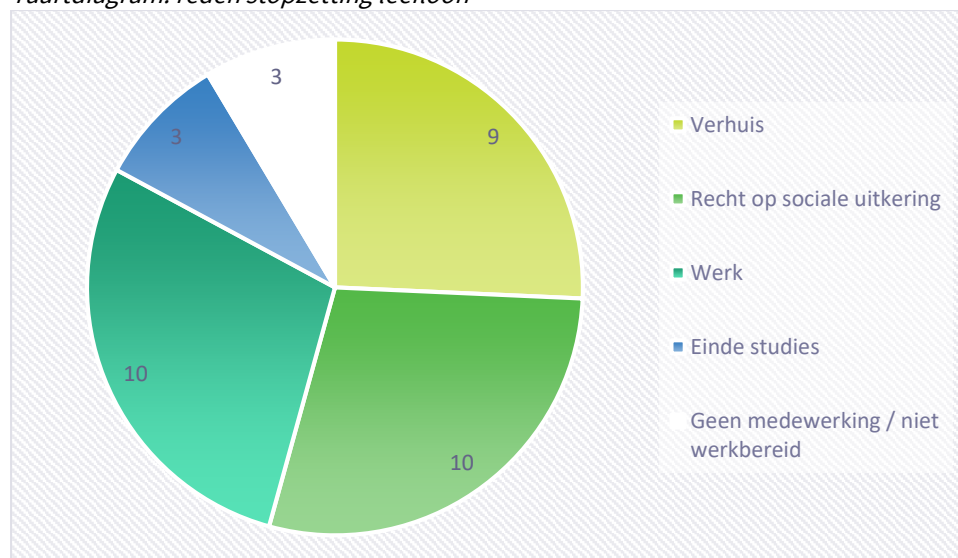
3.6. Stopzettingen leefloon

Grafiek: Aantal stopzettingen leefloon



Bij meer dan de helft van de rechthebbenden op het leefloon in de loop van 2020, kon de toekenning worden beëindigd. Dit aantal is hoog en is voor een groot deel te danken aan de intensieve opvolging van deze dossiers.

Taartdiagram: reden stopzetting leefloon



3.7. Weigeringen leefloon

In de loop van 2020 werden 4 aanvragen tot bekomen van leefloon geweigerd na beslissing van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst.

De redenen hiervoor vloeien uiteraard steeds voort uit het sociaal en financieel onderzoek vanuit de sociale dienst. Volgende redenen komen het meest frequent voor:

- Onbevoegdheid
- Onvoldoende medewerking aan het sociaal onderzoek
- Cliënt dient recht op andere inkomsten uit te putten
- Voldoende eigen inkomsten

4. Individuele steunverlening

Binnen onze sociale dienstverlening bestaat naast het leefloon een uitgebreid pakket aan sterk uiteenlopende vormen van financiële steun.

Deze vormen van financiële steunverlening, gekoppeld aan barema's, worden op regelmatige basis toegekend.

Daarnaast kennen we materiële steunverlening toe onder de vorm van voedselpakketten en kunnen de cliënten een aanvraag indienen om een referentieadres bij het OCMW te bekomen.

We hebben het inzake de financiële steunverleningen meer bepaald over:

- huurtoelage
- ten laste name huurwaarborg
- voorschotten op kinderbijslag, werklozensteun, ...
- installatiepremie
- tussenkomsten medische kosten
- ziekenfondsbijdragen
- éénmalige financiële steun voor betaling energiefacturen, verzekeringen, ...
- individuele tussenkomsten socioculturele participatie
- stookoliepremie
- wintertoelage / energietoelage
- minimale levering aardgas
- tussenkomst in begrafenis kosten
- ...

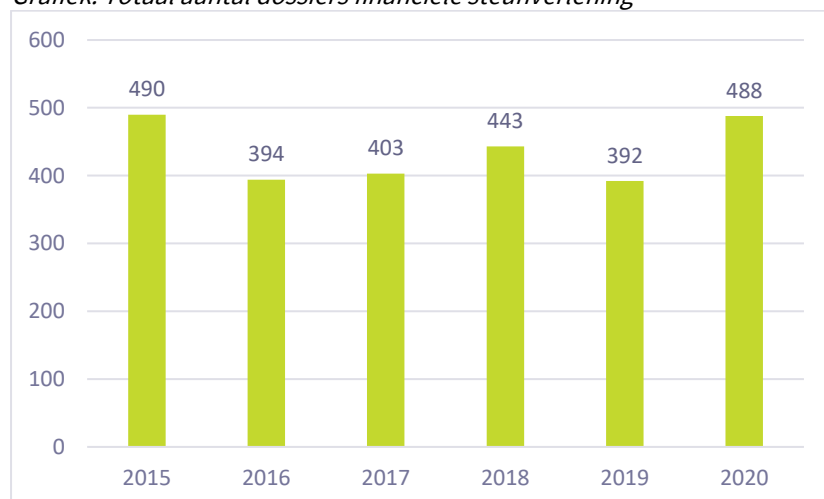
Het toekennen van verschillende vormen van steunverlening is een direct gevolg van vraag en aanbod.

Eenzijds neemt de diversiteit in de vragen om financiële steun voortdurend toe. Anderzijds heeft het OCMW een aantal interne regelingen en steunbarema's ontwikkeld om op een objectieve manier tegemoet te komen aan de meest gestelde vragen.

Uiteraard zijn de toekenningen leefloon in het kader van de RMI-wet hier niet meer opgenomen. Ook de financiële steunverlening aan asielzoekers is hieronder niet geregistreerd, deze komt later aan bod.

4.1. Totaal aantal dossiers

Grafiek: Totaal aantal dossiers financiële steunverlening



Onder de noemer “financiële steunverlening” zoals hierboven beschreven, heeft de sociale dienst in 2020 in het totaal 488 vragen aan het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst voorgelegd. Over al deze vragen werd een individuele beslissing genomen.

Het merendeel van deze dossiers wordt opgevolgd door de intaker van het Sociaal Huis. Doordat daar reeds een grondig sociaal onderzoek uitgevoerd wordt en alle mogelijke rechten uitgeput worden, zien we dit soort dossiers dalen. Het geven van financiële steun dient steeds beschouwd te worden als laatste vangnet bij het ontbreken van andere alternatieven.

Belangrijk hierbij is dat er een aantal bijkomende steunmaatregelen uitgewerkt worden in kader van Corona (zie verder in dit verslag) en dat deze leidden tot een automatisch recht op bijkomende steun (€ 50,00/m voor leefloners of consumptiebonnen voor kwetsbare doelgroepen). Dit zorgde er voor dat er geen andere steunaanvraag ingediend werd. Als we ook deze vorm van steun meetellen, dan kunnen we een hoge stijging in het aantal steundossiers opmerken.

4.2. Energietoelagen

Met de toekenning van een energietoelage wordt een maandelijkse forfaitaire tussenkomst in de energiekosten toegekend.

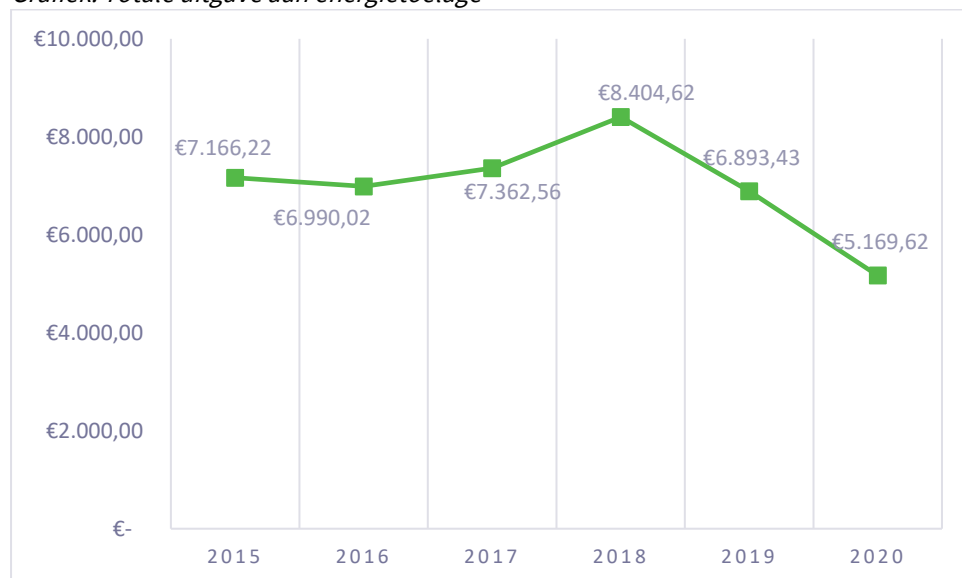
Het bedrag van de maandelijkse energietoelage is gebaseerd op het bedrag van de minimale levering aardgas, vastgelegd door de bevoegde minister, rekening houdend met typologie van de woning en de geldende tarieven. Dit betekent ook dat de bedragen van de energietoelage jaarlijks in de loop van de maand december aangepast worden, na het verschijnen van de omzendbrief minimale levering aardgas.

De bedragen van de energietoelage werden in 2020 vastgesteld op :

- € 24,66/m voor de personen die wonen in een appartement
- € 30,66/m voor de personen die wonen in een hoekhuis of rijhuis
- € 41,66/m voor de personen die wonen in een vrijstaand of halfopen huis

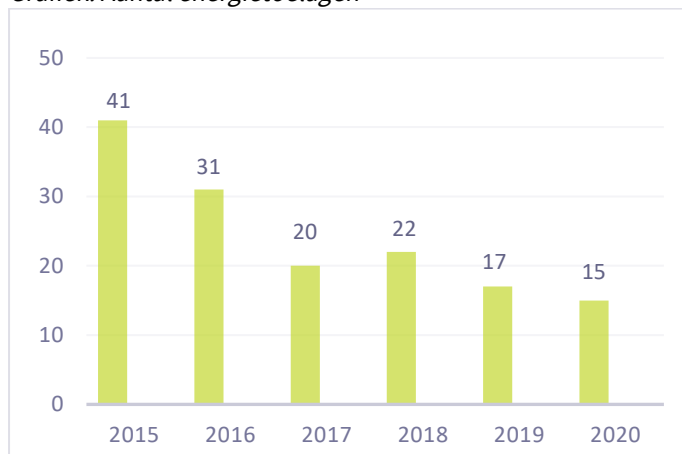
Deze bedragen liggen een stuk lager dan in 2019.

Grafiek: Totale uitgave aan energietoelage



De uitgave voor de energietoelage wordt volledig gedragen door het bestuur en bedroeg in 2020 € 5.169,62. Zowel het bedrag van de maandelijkse toelage als het aantal dossiers daalde in 2020. De daling is sterker in de uitgave, maar dit heeft te maken met de daling van het maandelijks toe te kennen bedrag.

Grafiek: Aantal energietoelagen

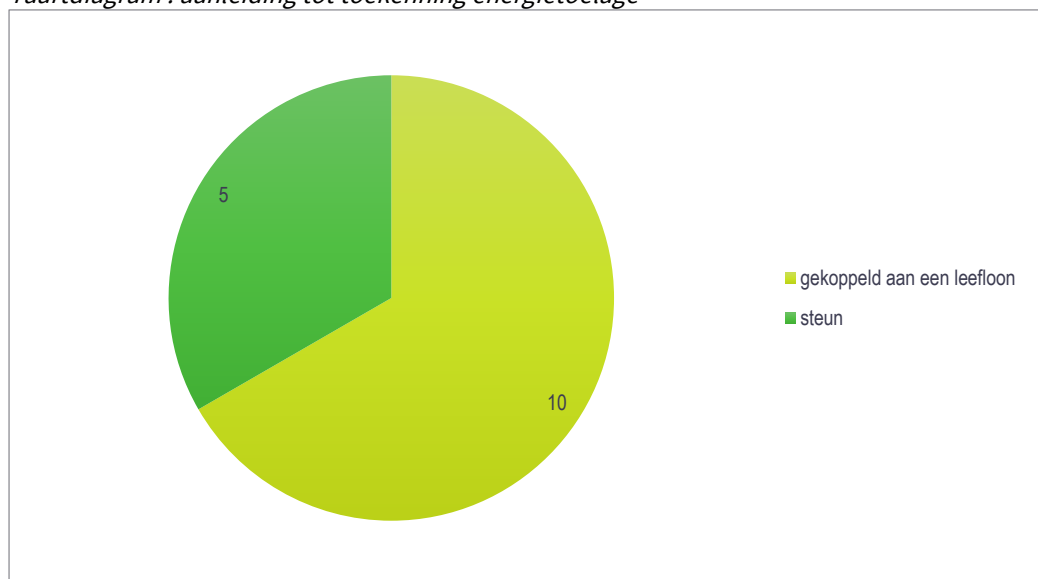


Een gerechtigde op leefloon krijgt pas een energietoelage na 3 maanden leefloon, waardoor er in een aantal dossiers waarbij het leefloon heel kort toegekend wordt, geen energietoelage uitbetaald wordt.

Bij de meeste cliënten die recht openen op een maandelijkse energietoelage, wordt ook recht op een huurtoelage geopend.

Het toekennen van een energietoelage wordt steeds gekoppeld aan het uitvoeren van een energiescan.

Taartdiagram : aanleiding tot toekenning energietoelage

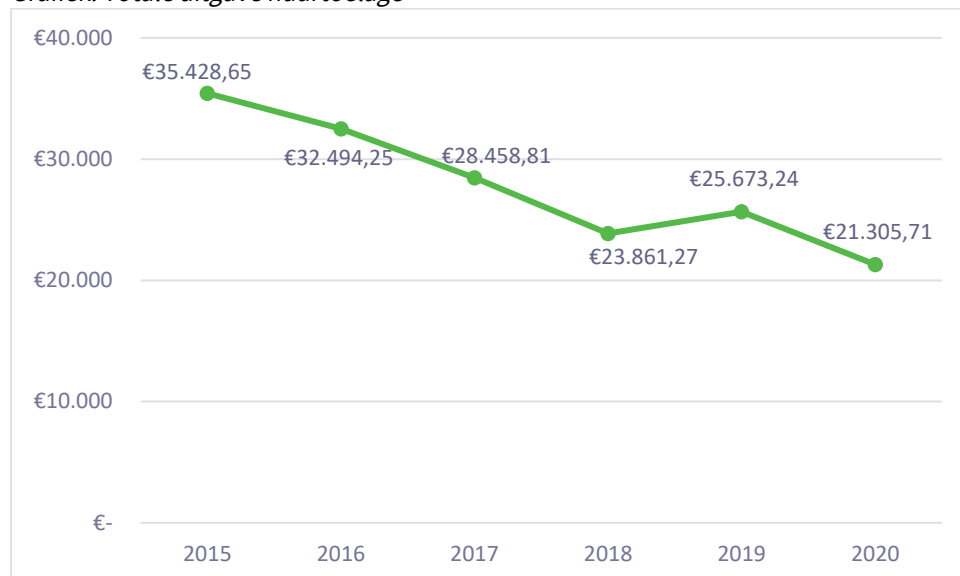


We stellen vast dat in 10 van 15 dossiers er een huurtoelage toegekend werd, naar aanleiding van de toekenning van een maandelijks leefloon. In 5 dossiers werd na uitvoering van het sociaal onderzoek beslist om een huurtoelage toe te kennen. Deze mensen beschikken dus over een andere vorm van inkomsten dan een maandelijks leefloon.

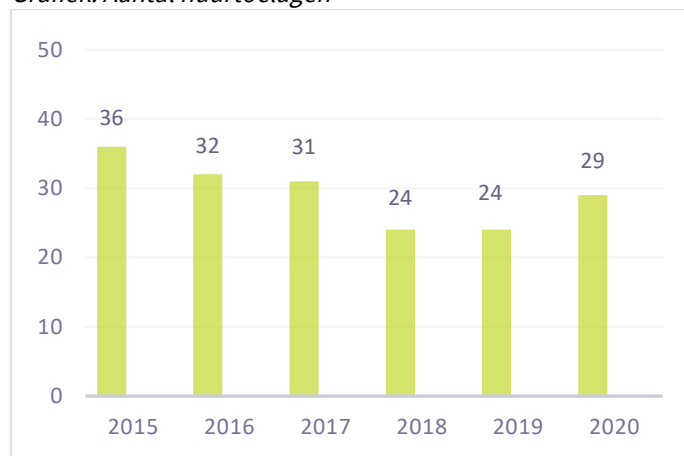
4.3. Huurtoelagen

De uitgave van de huurtoelage wordt volledig gedragen door het bestuur en bedroeg € 21.305,71 in 2020.

Grafiek: Totale uitgave huurtoelage



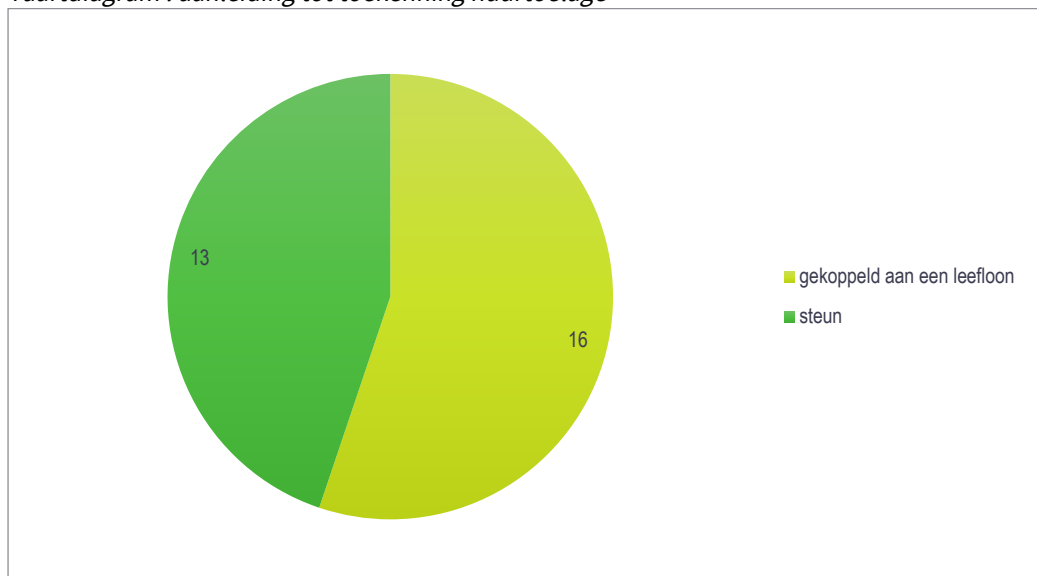
Grafiek: Aantal huurtoelagen



Het aantal dossiers is terug gestegen, maar de totale uitgave is terug gedaald. Dit betekent dat verschillende dossiers maar voor een korte periode recht hadden op een huurtoelage en geen maandelijkse premie gedurende gans het jaar ontvangen hebben.

Een huurtoelage wordt alleen uitbetaald als de aanvrager zelf de huur betaalt. Samenwonende leefloners hebben dus nooit recht op een huurtoelage. Het aantal alleenstaande leefloners is in de loop van 2020 gedaald en dit heeft ook een effect op het aantal huurtoelagen dat toegekend wordt.

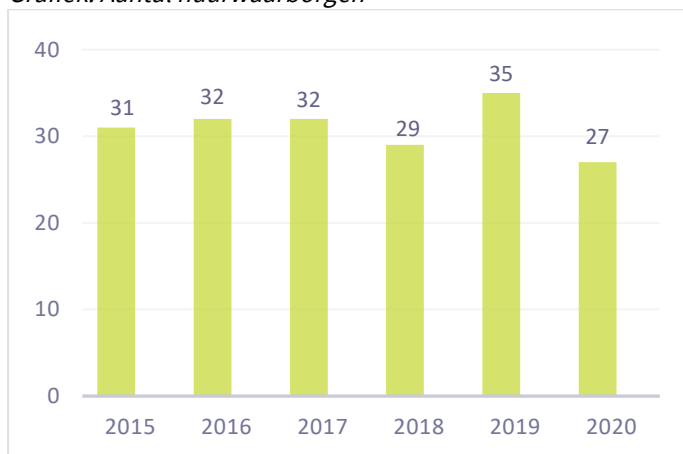
Taartdiagram : aanleiding tot toekenning huurtoelage



We stellen vast dat in 16 van 29 dossiers er een huurtoelage toegekend werd, naar aanleiding van de toekenning van een maandelijks leefloon. In 13 dossiers werd na uitvoering van het sociaal onderzoek beslist om een huurtoelage toe te kennen. Deze mensen beschikken dus over een andere vorm van inkomsten dan een maandelijks leefloon.

4.4. Huurwaarborgen

Grafiek: Aantal huurwaarborgen



In alle dossiers werd de huurwaarborg cash overgemaakt volgens de voorwaarden vermeld in het huurcontract.

In 11 dossiers werd een huurwaarborg toegekend, die leidde tot het huren van een sociale woning. Alle andere huurwaarborgen werden betaald met als doel het huren van een woning op de privé markt.

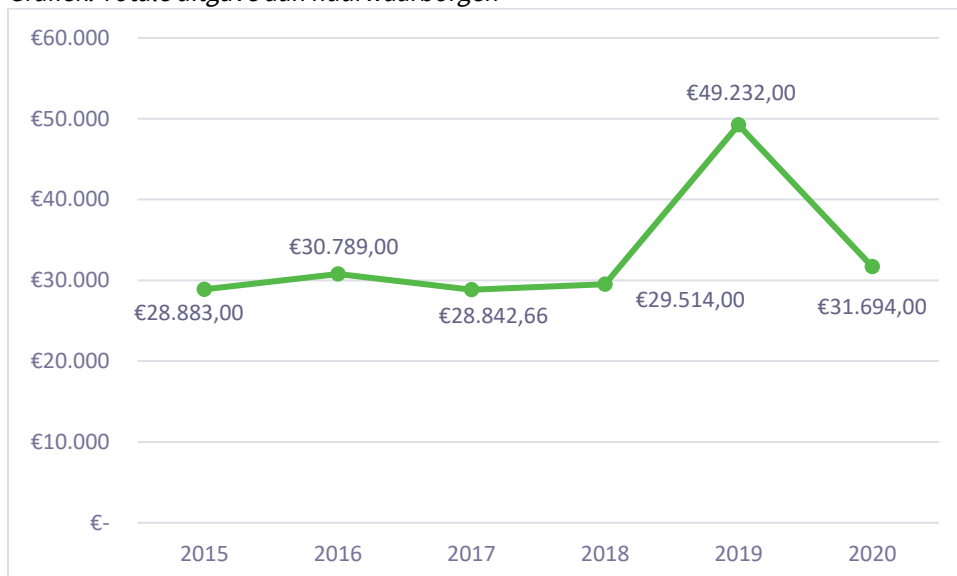
We merken op dat het betalen van dit bedrag voor veel mensen nog steeds moeilijk is.

De huurwaarborg dient steeds door de cliënt aan ons centrum terugbetaald te worden.

Vanuit de overheid wordt een beperkte financiële tussenkomst toegekend, ter ondersteuning van de administratieve afhandeling van dergelijke dossiers.

Voor 2020 werd ons een bedrag van € 175,00 toegekend.

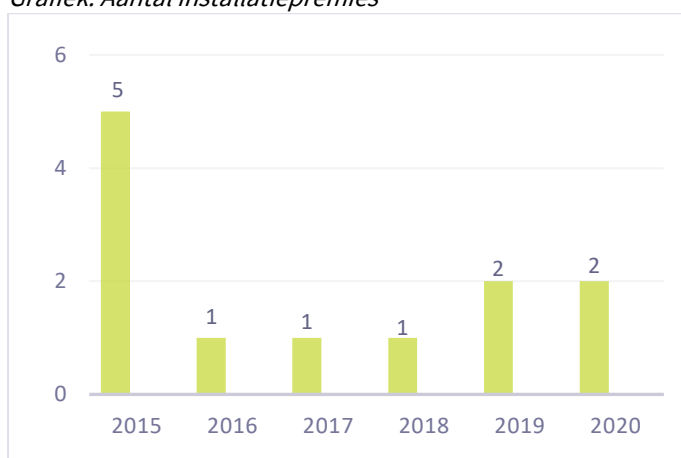
Grafiek: Totale uitgave aan huurwaarborgen



In de loop van 2020 werd voor € 31.694,00 aan huurwaarborgen uitbetaald. Dit betekent dat een huurwaarborg gemiddeld € 1.173.84 bedraagt.

4.5. Installatiepremie

Grafiek: Aantal installatiepremies



Als een dakloze zich definitief gaat vestigen, heeft hij recht op een éénmalige installatiepremie. Deze premie dient aangewend te worden om zich effectief te installeren, en mag niet gebruikt worden voor de betaling van de huurwaarborg of eerste maand huishuur.

Deze premie, ten belope van 1/12^e van het jaarbedrag Cat. 3, gezinslast, kan toegekend worden aan volgende categorieën van personen:

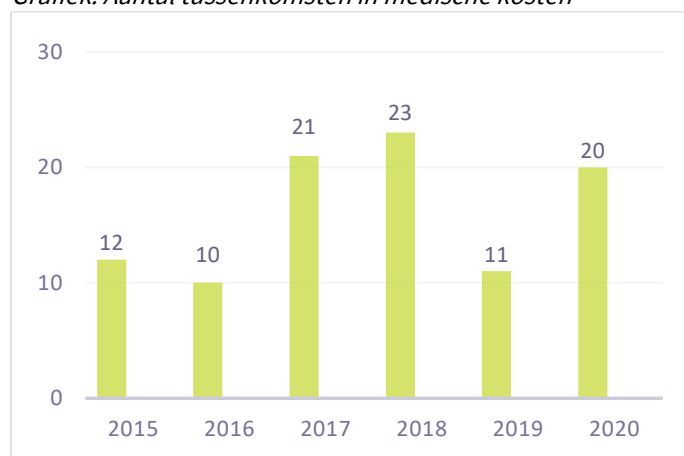
- Leefloners
- Personen die beschikken over een vervangingsinkomen sociale zekerheid
- Personen die beschikken over een inkomen dat max 10 % hoger ligt dan het leefloon

In de loop van 2020 werden 2 installatiepremies toegekend aan een persoon die recht had op een maandelijks leefloon. Twee aanvragen werden geweigerd, aangezien de aanvrager niet aan de voorwaarden voldeed.

Dit bedrag wordt volledig terugbetaald vanuit de overheid aan het lokaal bestuur.

4.6. Tussenkost in medische kosten

Grafiek: Aantal tussenkomsten in medische kosten

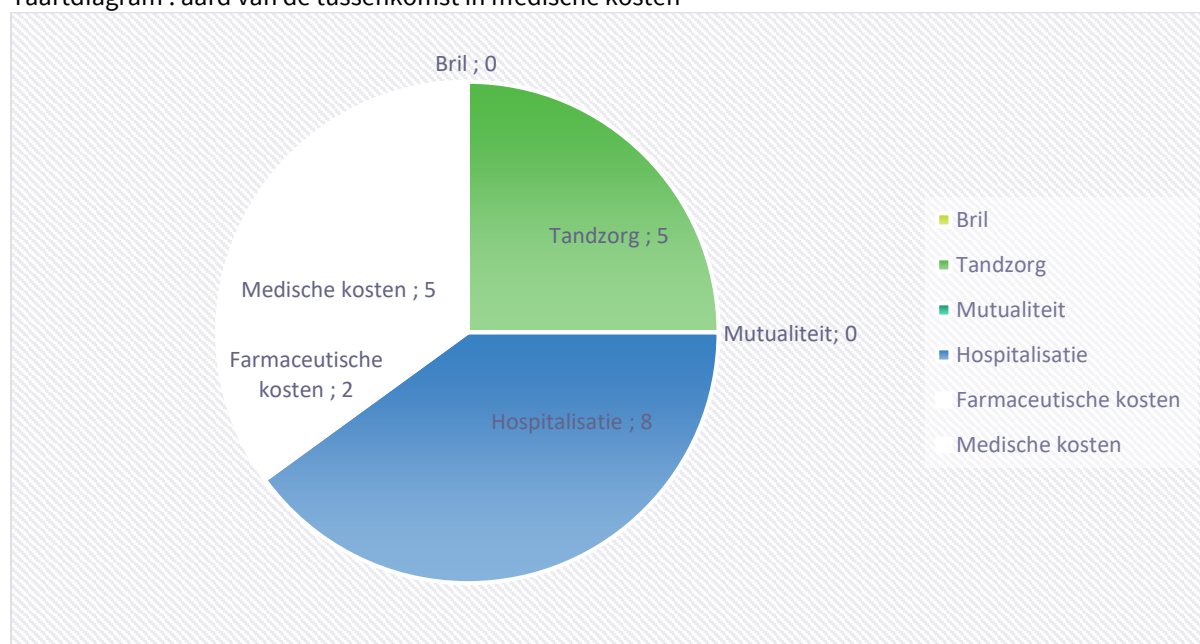


De sociale dienst levert inspanningen om alle bestaande rechten uit te putten. Cliënten hebben vaak recht op MAF, zorgverzekering, ... Tevens wordt er inspanning geleverd om een hospitalisatieverzekering af te sluiten en de oplegkosten te minimaliseren.

De mutualiteiten bieden ook steeds meer specifieke tussenkomsten aan voor de verschillende soorten medische kosten waarmee een persoon kan geconfronteerd worden.

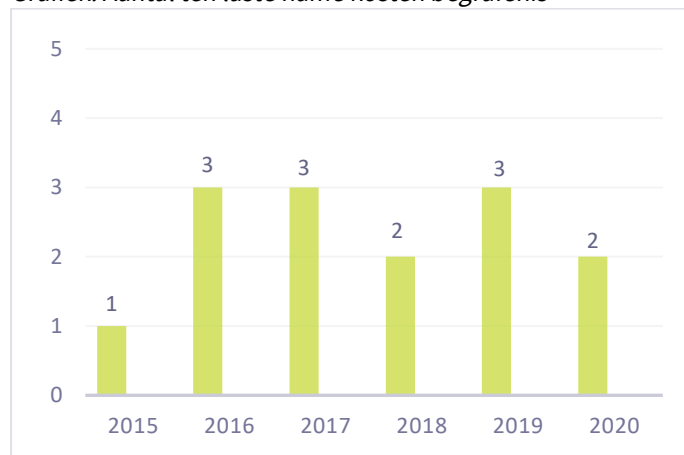
Niettemin is een tussenkomst van het OCMW soms noodzakelijk, maar dit aandeel wordt steeds kleiner.

Taartdiagram : aard van de tussenkomst in medische kosten



4.7. Ten laste name kosten begrafenis

Grafiek: Aantal ten laste name kosten begrafenis



Vaak wordt er door de nabestaanden info gevraagd over de mogelijkheden die vanuit het OCMW aangeboden worden, maar slechts uitzonderlijk resulteert dit in een effectieve aanvraag.

Reden hiervoor is dat de begrafenis gegund werd aan één bepaalde begrafenisondernemer en dat de modaliteiten van de begrafenis bepaald werden met het oog op het behouden van de menselijke waardigheid, maar zonder bijkomende extra's.

Zo is het houden van een koffietafel, drukken van overlijdensberichten of kaartjes niet toegestaan. Indien kennissen of familie zelf een kaartje wensen te maken, wordt dit uiteraard toegestaan.

De nabestaanden kunnen kiezen uit een klassieke begrafenis of een crematie. Voor beide is een vaste prijs bepaald. Dit bedrag wordt terugvorderbaar gesteld tgv. de nalatenschap. Zelden leidt dit tot een effectieve terugbetaling.

In het voorbije jaar werden in 2 dossiers de kosten van de begrafenis ten laste genomen.

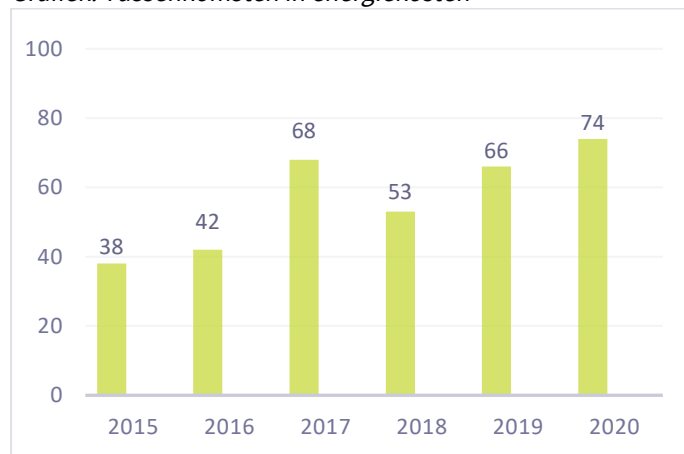
4.8. Tussenkomen in energiekosten

De maandelijkse energiekost neemt een steeds grotere hap uit het gezinsbudget.

In de voorbije jaren merkten we dan ook op dat mensen vaak bij het OCMW aankloppen met een hoge jaarlijkse afrekening of met de vraag om de maandelijkse factuur ten laste te nemen.

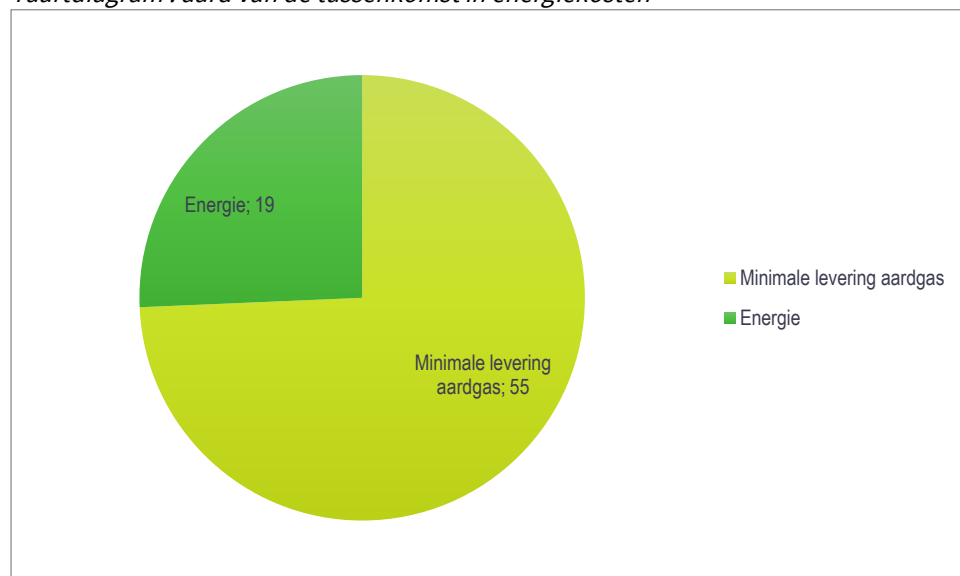
Regelmatig dient ook steun gegeven te worden onder de vorm van een levering stookolie.

Grafiek: Tussenkomen in energiekosten

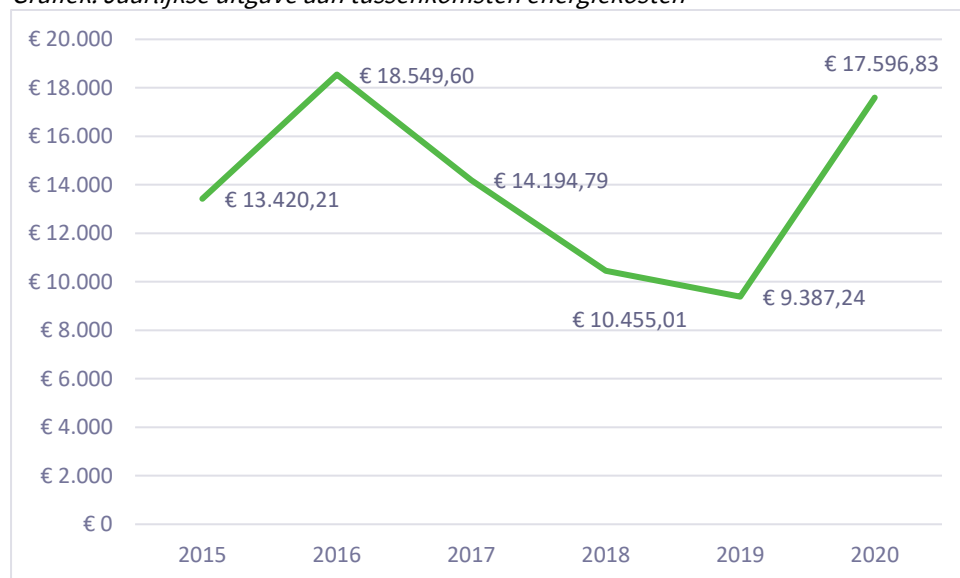


In de loop van 2020 werd 74 keer een tussenkomst gegeven in 35 verschillende dossiers .
 In een aantal dossiers werd een tussenkomst toegekend om terug levering van gas of elektriciteit te bekomen.
 In andere dossiers werd een afrekening of één of meerdere maandelijkse facturen ten laste genomen.
 Daarnaast wordt steeds meer een minimale levering aardgas toegekend.
 Hier zien we een duidelijke aanhouding van de stijging in het aantal tussenkomsten.

Taartdiagram : aard van de tussenkomst in energiekosten



Grafiek: Jaarlijkse uitgave aan tussenkomsten energiekosten



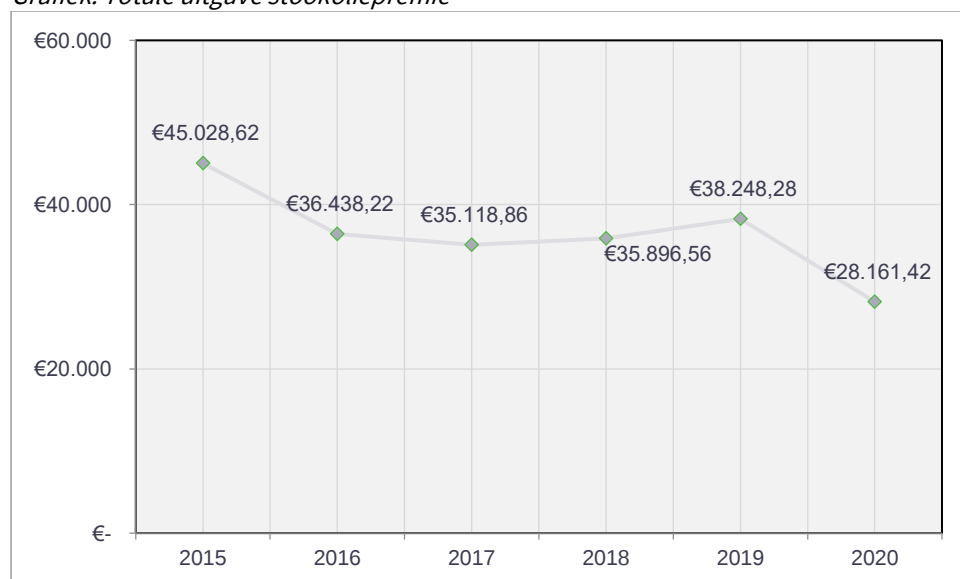
Het aantal tussenkomsten is gestegen, maar ook de hoogte van de bedragen van de tussenkomst is in 2020 gestegen.

De bedragen die door ons centrum toegekend worden, worden voor een groot deel gefinancierd door de overheid via het energiefonds (Fonds Vandelanotte) of via de netwerkbeheerder in het kader van de minimale levering.

Het toekennen van een tussenkomst in energiekosten is ook steeds gekoppeld aan het uitvoeren van een energiescan.

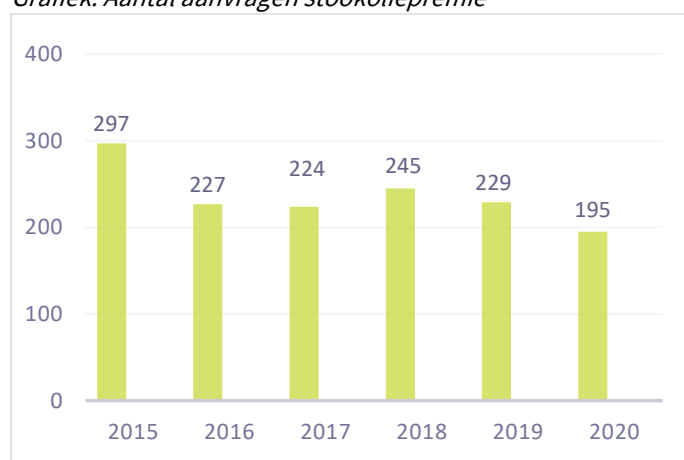
4.9. Stookoliepremie

Grafiek: Totale uitgave stookoliepremie



Dit bedrag wordt volledig door de overheid aan ons centrum terugbetaald.

Grafiek: Aantal aanvragen stookoliepremie



In de loop van 2020 werden 195 beslissingen genomen omtrent de toekenning van een stookoliepremie. Het aantal aanvragen, net als de uitgaven, zijn in de loop van 2020 gedaald.

In de praktijk is het zo dat heel wat mensen informatie vragen omtrent deze premie. Als blijkt dat zij niet in aanmerking komen, zien zij vaak af van de aanvraag.

4.10. Minimale levering aardgas

Om te vermijden dat mensen vanwege een gebrek aan geld om op te laden in de winter zonder verwarming vallen, voorzag de Vlaamse Regering op initiatief van Vlaams minister van Energie, Freya Van den Bossche, vanaf de winter van 2010 een alternatief.

Dat laat de OCMW 's toe om een beperkte financiële steun toe te kennen om op te laden. Deze financiële tussenkomst staat voor een minimale hoeveelheid aardgas, goed voor een minimaal comfort. De OCMW 's

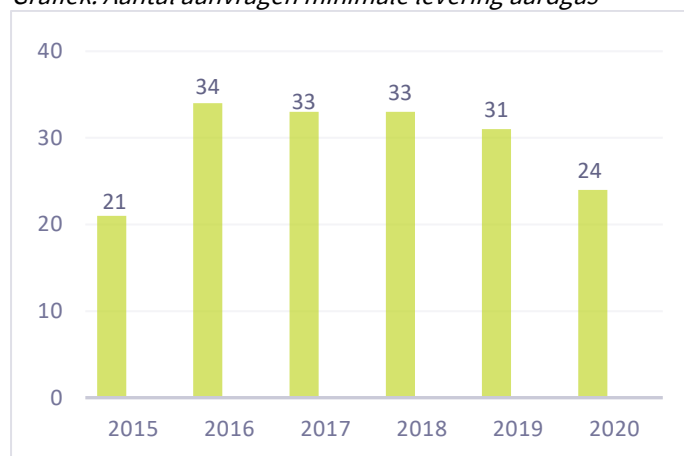
beschikken hiermee over een extra instrument om een financiële tussenkomst toe te kennen in de energiekosten.

De mogelijkheid om minimale levering aardgas toe te kennen loopt van 1 november tot en met 31 maart. De bevoegde minister heeft de mogelijkheid om deze periode, n.a.v. de weersomstandigheden, te verlengen.

De kost ervan kunnen we grotendeels (70 %) recupereren via de netbeheerders. Het saldo wordt teruggevorderd via het Fonds Vandelanotte, waardoor de budgettaire impact voor het OCMW nihil is.

De bedragen worden jaarlijks door de bevoegde minister bepaald, rekening houdend met een gemiddeld aardgasverbruik en de woontypologie.

Grafiek: Aantal aanvragen minimale levering aardgas



Het aantal aanvragen tot het bekomen van een minimale levering aardgas is in 2020 gedaald.

De maatregel is goed gekend bij de personen die over een budgetmeter aardgas beschikken. We zien dus jaarlijks dezelfde cliënten terugkeren, aangevuld met nieuwe aanvragen.

4.11. Tussenkomst in participatie en sociale activering

Bij een grote groep mensen bestaat er nog steeds een drempel tot deelname in culturele activiteiten. Daarom nam de federale overheid, POD maatschappelijke integratie, initiatieven en maatregelen ter bevordering van de maatschappelijke participatie en de culturele en sportieve ontplooiing van OCMW-cliënten. Hiermee wil men de kansarmen in het sociale leven betrekken door ze te laten deelnemen aan cultuur, sport en de nieuwe informatie- en communicatietechnologie.

De rol van het OCMW is de doelgroep definiëren, de projecten formuleren en de deelnemers in contact brengen met de aanbieders.

Het OCMW krijgt sinds 2003 middelen waarmee het de actieve of passieve deelname van de doelgroep aan activiteiten of manifestaties kan stimuleren.

Ons centrum koos om voornamelijk de individuele acties te ondersteunen.

Er werd in 2010 een bijkomend budget ter beschikking gesteld dat mikt op de integratie van kansarme kinderen.

In de omzendbrief d.d. 20/12/2016 liet de Minister voor Maatschappelijke Integratie weten dat er een grondige hervorming zou doorgevoerd worden, waardoor de verschillende toelagen zullen vereenvoudigd worden tot één stelsel.

Naast de gekende tussenkomsten in het kader van activering en kinderarmoede, moet er vanaf 2017 verplicht ingezet worden op het organiseren van collectieve modules, die de individuele begeleiding in het kader van de GPPI's kunnen aanvullen.

Het gaat concreet over een samenhangend geheel van activiteiten die in groepsverband worden uitgevoerd met het oog op het bereiken van een welbepaald doel.

Het aspect van de groepsdynamiek is hierbij zeer belangrijk.

Het OCMW is verplicht om de toelage verplicht te besteden aan specifieke beleidsprioriteiten, namelijk :

- minimum 25 % en maximaal 50 % van de toelage is verplicht te besteden aan het organiseren van collectieve modules dewelke de individuele begeleiding in het kader van de GPPI's kan aanvullen.
- minimum 25 % is verplicht te besteden aan de bestrijding van kinderarmoede
- het restbedrag, dat maximum 50 % van de toelage kan behelzen, is vrij te besteden binnen het luik bevorderen van maatschappelijke participatie en bestrijding van kinderarmoede.

Voor het werkjaar 2020 werd ons een toelage van € 7.490,00 toegekend.

Naar aanleiding van COVID-19 werd er beslist dat in 2020 deze prioriteiten niet dienen nageleefd te worden en het bestuur de beschikbare middelen kan inzetten cfr noodzaak.

Deze subsidie wordt volledig verdeeld onder onze cliënten onder de vorm van individuele tussenkomsten en collectieve acties.

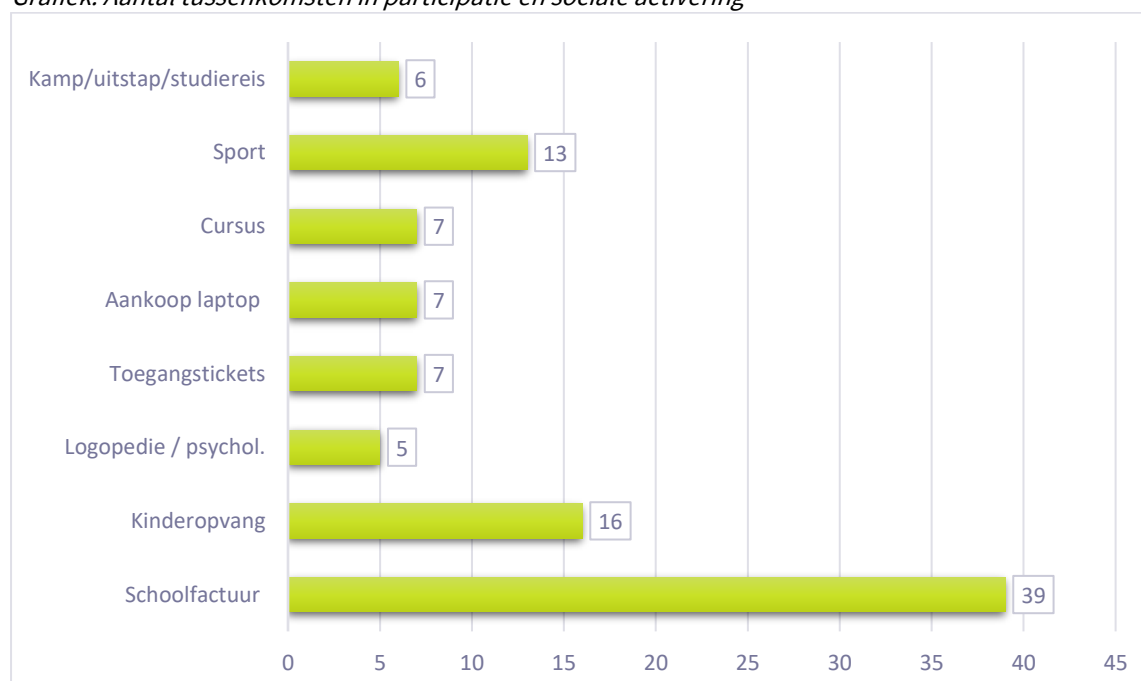
In de loop van 2020 werden 100 individuele tussenkomsten toegekend aan 44 verschillende personen. We zagen het aantal tussenkomsten en het aantal personen aan wie een tussenkomst toegekend werd, in de loop van 2018 dalen. De daling doet zich het sterkst voor bij de tussenkomsten voor sociale activering. Het aantal personen aan wie een tussenkomst toegekend wordt, is bijna met de helft gedaald.

De daling zet zich heel sterk door in 2020, maar dit is hoofdzakelijk te wijten aan Corona. Het aantal mogelijke vrijetijdsactiviteiten die effectief konden door gaan, werden namelijk tot een minimum herleid.

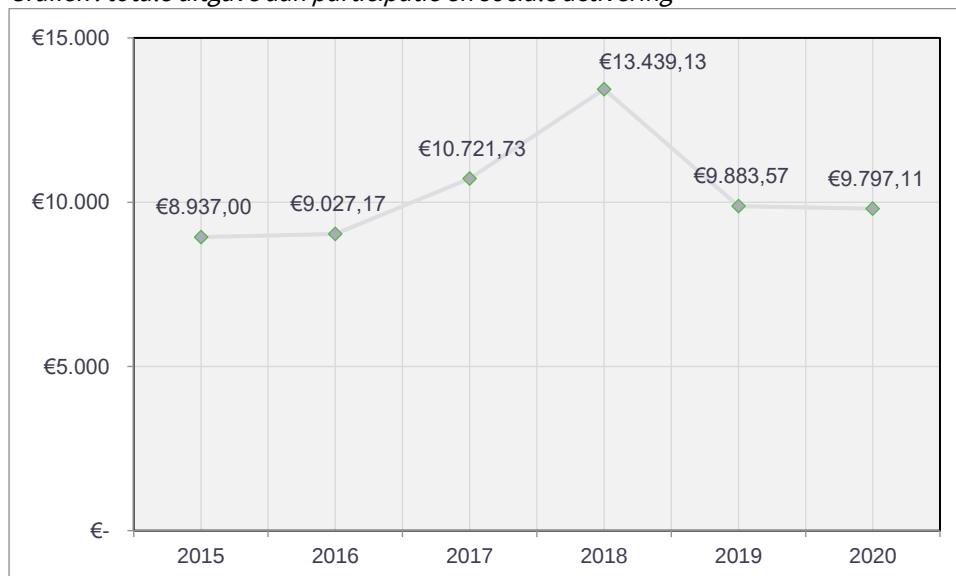
Daarnaast werden in 2020 inspanningen geleverd om een aantal collectieve acties te organiseren. Deze cursussen gaan door in de dienstencentra en staan open voor het ruime publiek. Cliënten krijgen de kans om als eerste in te schrijven. Twee cursussen stonden ingepland net voor de corona uitbraak en werden dus georganiseerd. De jaarlijkse uitstap naar het pretpark in het najaar kan niet door gaan.

- Cursus : De dag door met mijn leefgeld : 5 deelnemers
- Cursus : Gezond en budgetvriendelijk koken : 3 deelnemers

Grafiek: Aantal tussenkomsten in participatie en sociale activering



Grafiek : totale uitgave aan participatie en sociale activering

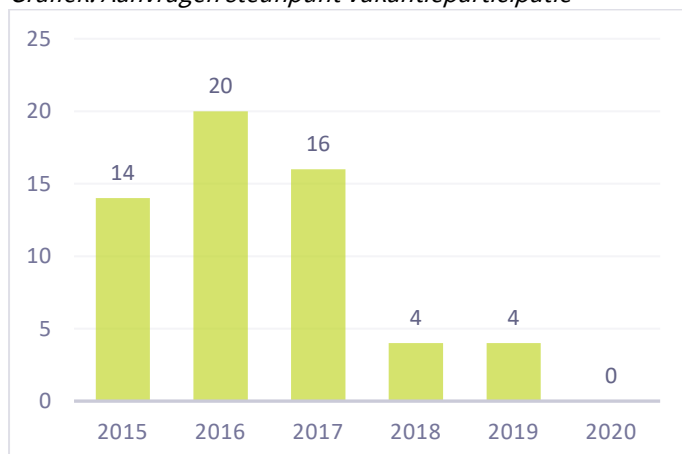


Ondanks de corona maatregelen en de duidelijke stijging in het aantal tussenkomsten, zien we dat het bedrag dat uitgegeven werd stabiel gebleven is. We zien dat heel wat personen hun maximale toelage van € 150,00 voor sociale activering volledig gebruiken (vb. voor de aankoop van een laptop) en zagen ook een duidelijke stijging in het aantal vragen voor tussenkomst in de schoolfacturen.

4.12. Steunpunt Vakantieparticipatie

Het OCMW is reeds meerdere jaren aangesloten bij Steunpunt Vakantieparticipatie. Hierdoor kunnen mensen aan een heel voordelig tarief een daguitstap, voorstelling, optreden, reis, ... boeken.

Grafiek: Aanvragen steunpunt Vakantieparticipatie



In de loop van 2020 werd geen enkele aanvraag ingediend n.a.v. de coronamaatregelen.

We zien het aantal dergelijke aanvragen steeds dalen. Cliënten geven er de voorkeur aan om zelf in te staan voor de aankoop van hun tickets en daarna eventueel een terugbetaling via sociale activering aan te vragen.

4.13. Specifieke acties gericht op kinderen

De voorbije jaren stellen we vast dat de armoedecijfers stijgen en dat het risico op armoede bij kinderen en jongeren tot 24 jaar steeds groter wordt.

8,5 % van de Zedelgemse kinderen wordt geboren in een gezin waar er een reëel risico is op kinderarmoede. (kansarmoede index Kind en Gezin : 2019 : 8,5 % - 2018 : 10,2 % - 2017 : 9,9 % - 2016 : 9,0 %)

Als we spreken over kinderarmoede, dan gaat dit vaak over kinderen die opgroeien in gezinnen in armoede, vooral dan in grote gezinnen, eenoudergezinnen en migrantengezinnen.

Kinderarmoede moet je vanuit verschillende beleidsdomeinen geïntegreerd bestrijden, want kinderarmoede heeft een multidimensionaal karakter, het is meer dan alleen een inkomensprobleem.

Vanuit de sociale dienst wordt reeds jaren gewerkt aan het bestrijden van kinderarmoede en kansarmoede, door het uitwerken van verschillende acties op verschillende domeinen. We gaan verder dan het geven van louter financiële impulsen (voorschotten op kinderbijslag en onderhoudsgeld, ...)

We stimuleren vb. heel sterk de deelname aan de maatschappij, zeker m.b.t. vrije tijd en school.

- Collectieve acties organiseren
 - Speelpleinwerking tijdens de schoolvakanties stimuleren (integratie, tijdsbesteding, kwalitatieve opvang)
 - Gratis uitstap naar een pretpark i.s.m. de jeugddienst
- Individuele acties met de middelen uit socupa stimuleren bij de gekende cliënten
- Studiereizen en schoolkampen worden steeds betaald vanuit de socupa : ieder kind heeft recht om mee te gaan op schoolreis !
- Een warme maaltijd op school is een recht.
- Gezinnen stimuleren om via de vakantieparticipatie “er eventjes tussen uit te trekken”
- Gezinnen stimuleren om via de socupa middelen hun kinderen te laten deelnemen aan buitenschoolse activiteiten
- Indien Kind en Gezin vast stelt dat er een bij gezin mogelijke problemen zijn, dan wordt dit steeds aan ons doorgegeven. Aanvragen tot ten laste name van melkpoeder of de kost van een vaccin worden via hen aan ons doorgestuurd en worden steeds goedgekeurd.
- Via de sociale kruidenier worden pampers, verzorgingsproducten, melkpoeder gratis verdeeld.

We stelden echter vast dat ons beleid, onze acties voornamelijk gericht waren op de mensen en kinderen die op dat moment gekend waren in de sociale dienst.

We wilden proactief gaan werken en kinderarmoede vroeger gaan opsporen en aanpakken.

Er was reeds een goede samenwerking met de kinderdagverblijven en de jeugddienst, maar we zagen voornamelijk in de scholen een goede partner.

Er waren namelijk een aantal scholen waarmee we, door de jaren heen, een goede samenwerking uitgebouwd hadden. Risicodossiers worden door hen steeds naar ons doorgestuurd of werden discreet besproken. Het ging hierbij niet enkel over dossiers met betalingsachterstallen, maar ook met problemen naar aanwezigheden, hygiëne, ontbreken van maaltijd over de middag, ... toe.

Vanuit de sociale dienst werd het initiatief genomen om bijkomende acties uit te werken. We brachten alle scholen samen en gingen aan de slag. In de sociale dienst werkten twee maatschappelijk werkers deze acties samen uit.

4.13.1. Pelicano

Stichting Pelicano werd opgericht in 2009 en geniet de Hoge Bescherming van Hare Koninklijke Hoogheid Prinses Astrid.

De Stichting Pelicano is van mening dat kansarmoede vroeg dient gedetecteerd te worden. Zo hoopt men te vermijden dat het ontbreken van sociale, medische en andere welzijnswaarborgen een onherstelbaar letsel toebrengen aan opgroeiende kinderen en jongeren. Zij namen de taak op zich om individuele noden te ontvangen en deze projectmatig te omkapselen met zorgverleners die advies verlenen en effectieve hulp kunnen bieden. Ze doen dit door in te zetten op individuele en duurzame ondersteuning van kansarme jongeren.

Het is de bedoeling om de kinderen zo jong mogelijk te ondersteunen en dit tot aan de leeftijd van 18 jaar of tot einde van de studies. Hiervoor sluiten zij een samenwerkingsovereenkomst af met een zorgpartner die meestal een OCMW of een onderwijsinstelling is.

Pelicano engageert zich tegenover deze kinderen, los van de motivatie van de ouders, waardoor zij steeds op zoek zullen gaan naar een zorgpartner, ook bij verhuis of gebrek aan medewerking van de ouders.

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn besloot in zitting van 15/09/2015 om als zorgpartner voor het grondgebied Zedelgem op te treden.

Per gezin wordt een rekening bij Belfius geopend. Daarop wordt jaarlijks een vast bedrag per kind gestort, rekening houdend met de leeftijd van het kind :

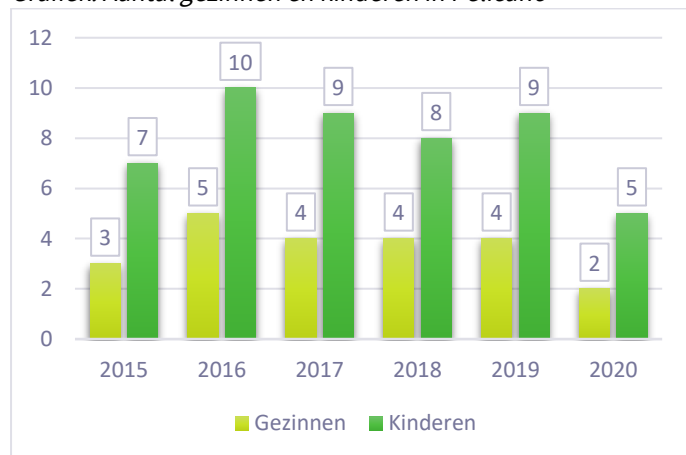
- 0 j – 12 j : € 1.250,00 / jaar
- 13 j – 18 j : € 2.000,00 / jaar
- Meer dan 18 j : bedrag af te spreken;

Dit bedrag wordt in twee schijven gestort: januari en juni en kan aangewend worden om alle mogelijke kosten te betalen.

In de loop van 2020 werd de Stichting Pelicano genoodzaakt om geen nieuwe gezinnen meer toe te laten. Naar aanleiding van corona werd geen activiteiten georganiseerd om gelden op te halen, waardoor hun financiële draagkracht beperkter werd. Wij hebben geen nieuwe aanvragen bij hen ingediend, maar konden de gestelde vragen steeds opvangen met de middelen voor sociale activering.

Wanneer wij vanuit het OCMW een dossier aanmelden bij Pelicano bekijken wij de totale situatie van het kind of het gezin. Wegen de kosten voor het kind(eren) zo door op het gezinsbudget dat het gezin hierdoor in moeilijkheden komt? Zijn er bepaalde kosten (bijv. medische) die een grote impact hebben op het dossier? Krijgt het kind – door tussenkomst(en) van Pelicano – meer kansen in de samenleving?

Grafiek: Aantal gezinnen en kinderen in Pelicano



Op datum van 31/12/2020 werden 2 gezinnen en 5 kinderen ondersteund door de Stichting Pelicano vanuit het OCMW.

4.13.2. Katrol

In februari 2018 werd een Katrol-werking uitgebouwd, met het oog op het aanbieden van integrale gezinsondersteuning en huiswerkbegeleiding.

De focus ligt bij het project vooral op kwetsbare, kansarme gezinnen met kinderen uit derde kleuter, eerste en tweede leerjaar. Alle aanwezige kinderen binnen het gezin worden echter eveneens betrokken bij de ondersteuning.

Daarnaast wordt ook ondersteuning geboden bij ouders bij bijvoorbeeld het aanleren van de Nederlandse taal, zoeken naar tewerkstelling, zoeken naar oplossingen bij opvoedingsvragen/moeilijkheden, zoeken naar een gezonde woonst, toe leiden naar bevoegde instanties, ...

Er zijn 3 belangrijke partners in dit verhaal :

- Gezin
- Ankerfiguur in het OCMW
- Katrol student

De school is geen actieve partner. Zij staan in voor het aanmelden van gezinnen, maar hebben tijdens een traject geen contact met de student en de Katrol. Ze kunnen wel contact hebben met de ankerfiguur in het OCMW.

Een aanmelding van het gezin gebeurt steeds met goedkeuring en medewerking van het gezin!

De student volgt een kortdurende stage bij het OCMW van 8 tot 10 weken

- Periode sept-dec en febr-mei
- Welke studenten : leerkracht, maatschappelijk werk, logo, ergo, ...

Het aanbod wordt via de Katrol Oostende en OCMW bekend gemaakt aan de verschillende scholen. De student kiest er zelf voor om zijn uren in een Katrol werking door te laten gaan en stelt zich kandidaat bij het OCMW.

De student moet minstens twee keer per week gedurende één uur langs gaan bij het gezin.

Hij/zij helpt bij het huiswerk en observeert hoe het verloopt.

De student moet minstens één keer per week langs gaan bij de ankerfiguur om terug te koppelen hoe het verloopt in het gezin.

De ankerfiguur van het OCMW ontvangt de kandidatuur van de student. De ankerfiguur brengt zelf gezinnen aan of ontvangt via de school kandidaat gezinnen.

De ankerfiguur staat in voor het matchen van gezin en student. Een gezin kan meerdere trajecten doorlopen.

Rol van de ankerfiguur tgov. het gezin :

- Vertrouwenspersoon
- Volgt het traject op door :
 - HB ter kennismaking met het gezin
 - HB ter introductie van de student
 - HB n.a.v. tussentijdse evaluatie
 - HB n.a.v. einde traject

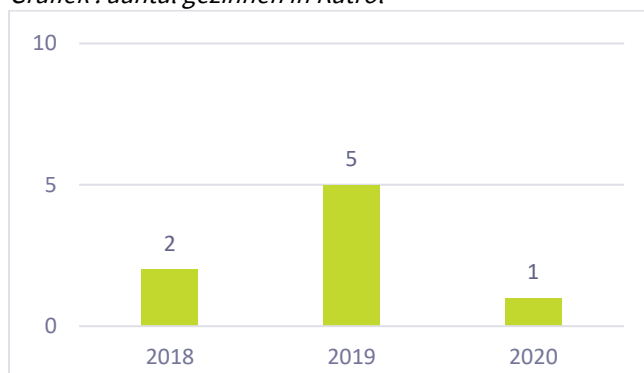
Rol van de ankerfiguur tgov. de student :

- Kennismakingsgesprek bij kandidatuurstelling
- Organiseert één keer per week een terugkommoment indiv of in groep
- Is telefonisch bereikbaar op de momenten dat de student in het gezin is

Rol van de ankerfiguur tgov. de school :

- Ontvangt kandidatuur via de school
- Brengt school op de hoogte bij opstart van een traject

Grafiek : aantal gezinnen in Katrol



In de loop van 2020 werden één gezin effectief begeleid door een Katrol student.

We kregen in de loop van het jaar 3 aanmeldingen : één gezin trok de aanvraag terug in, een ander gezin kon pas opgestart worden in 2021.

De gezinnen worden meestal aangemeld via de school of het CLB. Steeds vaker worden gezinnen aangemeld die niet gekend zijn bij onze sociale dienst.

We stellen vast de periode van de Katrol begeleiding een intensieve periode is voor het gezin en de ouders en dat de meerwaarde heel snel duidelijk wordt. Het is echter moeilijk om het onderscheid tussen “katrol begeleider” en “hulp bij het maken van het huiswerk” te behouden. Vandaar dat het komende jaar werk zal gemaakt worden van een uitbouwen van huiswerkbegeleiding via de scholen.

Na het einde van de stageperiode wordt er steeds door de gezinnen een verdere opvolging gevraagd. Dit kan echter niet via de Katrol werking.

We willen bekijken in hoeverre we dit via de brugfiguren werking en huiswerkbegeleiding verder kunnen aanpakken.

4.13.3. Signaalkaart kinderarmoede

Vanuit de contacten die we opbouwden met de scholen, bleek dat het voor de leerkrachten soms heel moeilijk is om de thuissituatie van het kind in te schatten. Ze zien iets, ze merken een bepaalde situatie op, maar weten niet goed hoe ze hier mee aan de slag kunnen gaan of wie ze moeten contacteren.

Hier groeide de idee om een signalenbundel en een bijhorende signalenkaart uit de werken. Samen met de zorgcoördinatoren werd de bundel en de kaart uitgeschreven.

Leerkrachten en directie, in overleg met zorg, kunnen deze bundel als handleiding gebruiken om zowel op kind-, op leerkracht- als op schoolniveau aan gelijke (onderwijs)kansen te werken.

Met de signalenkaart kunnen we een aantal signalen en probleemsituaties in kaart brengen, het zijn als het ware knipperlichtjes, waardoor de leerkracht beter kan omschrijven wat hij/zij observeert.

Als er verschillende knipperlichtjes aangeduid worden, dan weet de leerkracht dat er verdere actie moet ondernomen worden.

De signalenbundel dient om concreet met de knipperlichten aan de slag te gaan, zowel op het domein van het gezin, als de school, als de samenleving.

Bij iedere knipperlicht wordt de houding vermeldt die je als leerkracht best kan aannemen, gevolgd door tips en mogelijke acties, zowel vanuit de school of vanuit de leerkracht.

Er wordt verwezen naar lokale partners en good practices.

De signaalkaart en de bundel worden vanaf januari 2019 gebruikt in de dagdagelijkse werking van de scholen. Op elk moment kan de school rekenen op de ondersteuning en begeleiding van de twee maatschappelijk werkers van de sociale dienst.

De werking van de signaalkaart werd in de loop van 2019 uitgerold naar de middelbare school die aanwezig is op ons grondgebied. Ze hebben echter zelf een heel uitgebreide werking rond kansarmoede, waardoor de signaalkaart voor hun minder meerwaarde bood.

We ontwierpen een flyer waarin het ondersteunend aanbod vanuit de sociale dienst toegelicht wordt. Scholen kunnen deze flyer meesturen met hun facturen of met betalingsherinneringen. Op die manier willen wij ouders die in een moeilijke situatie zitten, tonen wat het lokale aanbod is.

Naar aanleiding van de corona crisis en de start van het nieuwe schooljaar, werd in september 2020 een aangepaste folder verdeeld in alle Zedelgemse scholen. We wilden op die manier het verder deelnemen aan sportactiviteiten of vrijetijdsactiviteiten verder stimuleren, ondanks de onzekere periode.

4.13.4. Tussenkost in melkpoeder

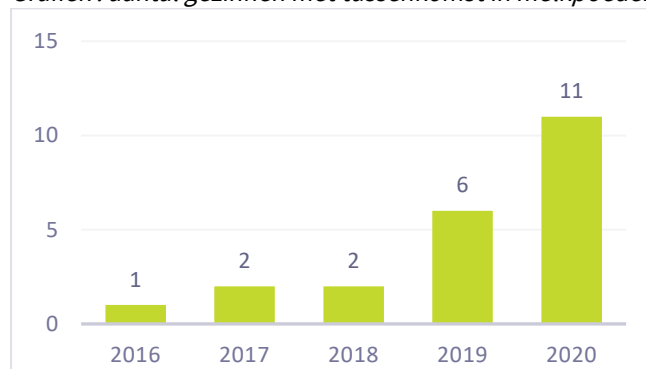
De Raad voor Maatschappelijk Welzijn d.d. 19/04/2004, besloot om de aanvraag tot ten laste name van de kosten van de eerste levensmelk steeds als een individuele aanvraag te behandelen.

Er dient steeds een schriftelijke aanvraag door Kind en Gezin aan ons centrum overgemaakt te worden. Hierop staat duidelijk vermeld dat welk type melk dient aangekocht te worden.

Wij maken geen gebruik maken van de criteria van Kind en Gezin om een gezin als kansarm te beschouwen, maar gaan zelf over tot het uitvoeren van een sociaal en financieel onderzoek.

Een toekenning loopt steeds over een periode van 6 maanden.

Grafiek : aantal gezinnen met tussenkost in melkpoeder



In de loop van 2020 hebben wij 11 aanvragen ontvangen en goedgekeurd.

4.13.5. Aanvragen individueel aangepast tarief kinderopvang

Voor kinderopvang wordt er meestal een inkomenstarief bepaald. Het tarief wordt berekend op basis van het gezamenlijk belastbaar beroepsinkomen op het meest recente aanslagbiljet voor personenbelasting en aanvullende belastingen dat is opgeladen door FOD financiën in het berekeningsinstrument op mijn.kindengezin.be. Ouders kunnen op deze website een simulatie maken van de opvangkosten en een inkomstenattest aanvragen.

Hoewel het inkomenstarief in principe al een eerlijk en sociaal tarief is, gebaseerd op de inkomensgegevens, kan er in bepaalde omstandigheden toch nood zijn aan een afwijking op het berekende inkomenstarief. Deze afwijking op dit berekende inkomenstarief kan onder de vorm van het individueel verminderd tarief.

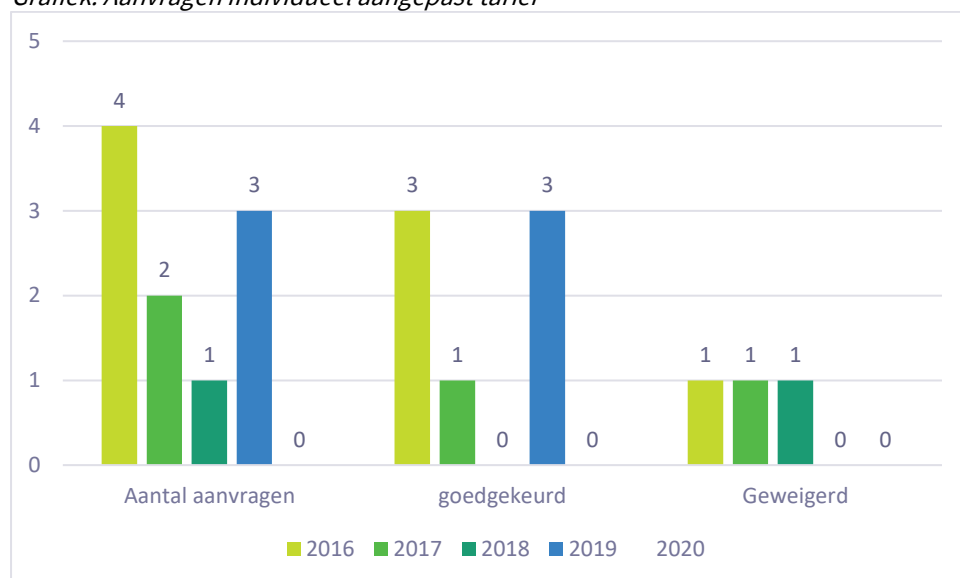
Voor ouders waarvoor het financieel onmogelijk is om het (her)berekende tarief te betalen, kan het OCMW vanaf mei 2015, na onderzoek, een ander tarief toekennen:

- 50% korting op het inkomenstarief (minimumbedrag is steeds 5,02 euro);
- of een tarief van 5,02 euro;
- of een tarief van 1,57 euro.

We maken zelf een inschatting of het om een situatie gaat waarbij het voor een gezin financieel onmogelijk is om het berekende inkomenstarief of het individueel verminderd tarief te betalen. Dit doen we door een gedetailleerd budgetplan op te maken en na te gaan of de kost aan kinderopvang al dan niet zwaar door weegt.

Het OCMW bezorgt de beslissing aan Kind en Gezin via het contactformulier op de website. Na ontvangst van de beslissing bezorgt Kind en Gezin de ouder het attest inkomenstarief met het individueel verminderd tarief. Het individueel verminderd tarief gaat in op de datum die is opgenomen in de beslissing tot toekenning van een individueel verminderd tarief door het OCMW en is altijd geldig voor de periode van 1 jaar en eindigt sowieso op de leeftijd van 3, 6 of 9 jaar van het kind.

Grafiek: Aanvragen individueel aangepast tarief



In de loop van 2020 werd geen enkele aanvraag tot het bekomen van individueel aangepast tarief ingediend.

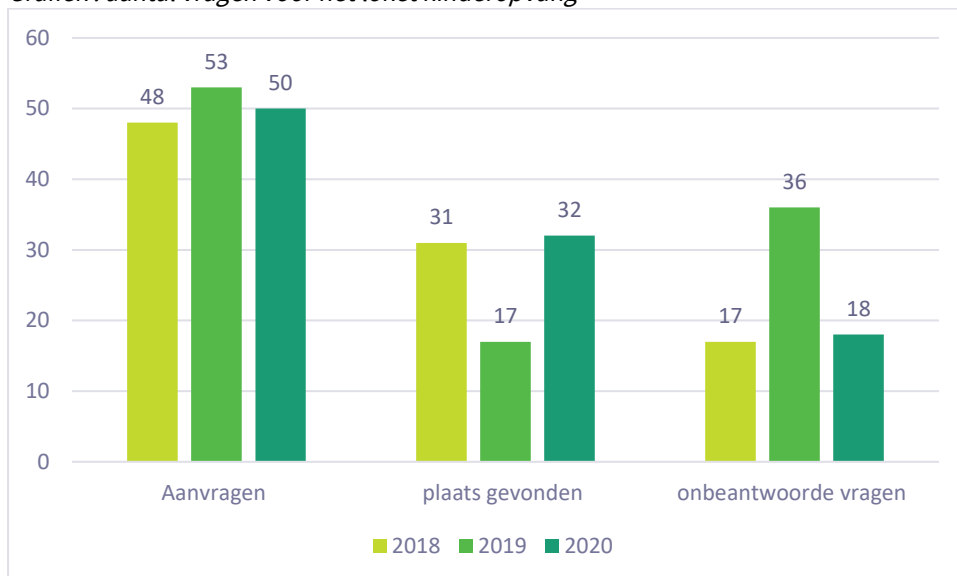
4.13.6. Loket Kinderopvang

Het Lokaal Loket Kinderopvang is een neutraal informatie- en ondersteuningspunt voor iedereen die vragen heeft in verband met kinderopvang.

Vanaf november 2018 wordt de werking van het Loket Kinderopvang opgenomen door een medewerker van de sociale dienst. Mensen die in staat zijn om zelf hun opvang te zoeken, komen niet bij ons terecht. Er wordt ondersteuning geboden aan mensen die het iets moeilijker hebben of zwakker in de maatschappij staan.

Men kan er een overzicht bekomen over de verschillende opvangmogelijkheden in Zedelgem of informatie over opvang in het algemeen. Ook voor de aanvraag van een kindcode kan men er terecht. We helpen iedereen bij de zoektocht naar een geschikte kinderopvang.

Grafiek : aantal vragen voor het loket kinderopvang

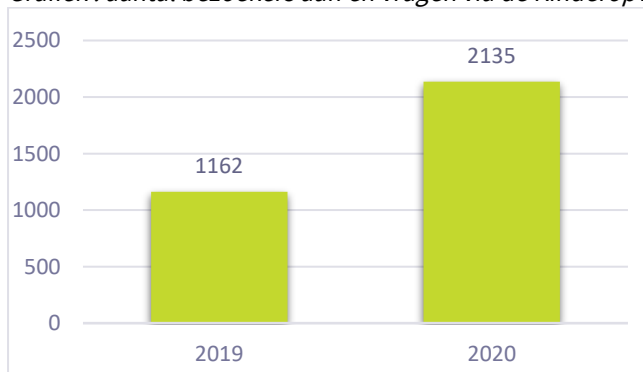


Vanaf 01/05/2019 wordt de werking van het loket kinderopvang digitaal ondersteund door de Kinderopvangwijzer. Deze website helpt ouders bij hun zoektocht naar kinderopvang in een bepaalde gemeente.

Ze krijgen er een volledig overzicht van alle kinderopvanginitiatieven uit de gemeente, ze kunnen er zien waar en wanneer er vrije plaatsen zijn en kunnen gericht zoeken op: soort opvang, leeftijd van het kind, wanneer heeft het kind opvang nodig, deelgemeente, ...

Voordeel is ook dat er kan gezocht worden bij andere gemeentes die ook gebruik maken van deze website, waardoor ouders op 1 platform kunnen zoeken in verschillende gemeentes, rekening houdend met hun eigen woonplaats, plaats van tewerkstelling, woonplaats van de grootouders, trajecten die regelmatig afgelegd worden, ...

Grafiek : aantal bezoekers aan en vragen via de Kinderopvangwijzer



In de loop van 2020 tellen we 2.135 unieke bezoekers aan de website. De cijfers voor 2019 werden bijgehouden vanaf mei 2019.

4.14. Warme Gemeente

De geestelijke gezondheid in de jeugdijaren vormt de basis voor de gezondheid en het welbevinden doorheen de hele levensloop. Door ervoor te zorgen dat kinderen zich van jongs af aan goed in hun vel voelen, kunnen veel problemen op latere leeftijd worden voorkomen.

Als lokaal bestuur kunnen we het verschil maken door een omgeving te creëren die zowel kinderen en jongeren als ouders, leerkrachten, animatoren, ... ondersteunen én versterken.

Vanuit de sociale dienst wordt er actief gewerkt rond het bestrijden van kinderarmoede, door het uitwerken van verschillende acties. Het gebruik van de signaalkaarten met de scholen zal uitgerold worden in andere diensten, waardoor we sneller kansarmoede kunnen detecteren.

De methodiek 'Warme Steden & Gemeenten' werd door de Vigez en Logo voor de lokale besturen ontwikkeld. Via een 7-stappenplan en de ondersteuning van Logo Brugge-Oostende konden we een lokaal beleid rond mentaal welbevinden voor kinderen en jongeren (0-24 jaar) ontwikkelen en dit in het lokaal beleid verankeren.

Er werd gestreefd naar een goede samenwerking tussen de diverse lokale actoren die betrokken zijn bij het mentaal welbevinden van kinderen en jongeren.

5 Vlaamse Pilotsteden (Brugge, Gent, Genk, Turnhout en Leuven) hebben de voorbije jaren deze methodiek toegepast. De methodiek werd verder uitgerold, waarbij 30 gemeentes de kans kregen om zich kandidaat te stellen. Ons bestuur besloot om zich kandidaat te stellen en werd weerhouden !

Het project wordt getrokken vanuit de afdeling Sociale Zaken, samen met de Jeugddienst.

Volgend stappenplan dienden gevolgd te worden, waarvan een deel in de loop van 2020 doorlopen werden :

- Stap 1 : Creer draagvlak
- Stap 2 : maak een behoeftanalyse en inventarisatie
- Stap 3 : Bepaal operationele doelstellingen
- Stap 4 : Werk acties uit
- Stap 5 : Voer acties uit
- Stap 6 : Evalueer en stuur bij
- Stap 7 : Zorg voor verankering

Op de kick-off van het project d.d. 19/12/2019 werd stap 1 en 2 uitgevoerd. Hierop waren 19 personen aanwezig vanuit verschillende diensten (Kind en Gezin, lokale verenigingen, jeugdbeweging, Kind en Gezin, Gezinsbond, Stekelbees, Jeugddienst, Sociale Dienst, Lokale dienstencentra, ...)

Dit leidde tot de opmaak van een omgevingsanalyse.

Uit deze analyse bleek dat volgende pijlers prioritair verder uitgewerkt moeten worden :

- *Pijler 4 : Creëer verbondenheid tussen kinderen, jongeren en hun omgeving*
- *Pijler 6 : Maak kwetsbaarheid bespreekbaar in een veilige omgeving*
- *Pijler 7 : Zorg dat kinderen en jongeren gemakkelijk de weg naar hulp vinden*

Er werd een oproep verstuurd naar potentiële partners en geïnteresseerden om zich kandidaat te stellen om deel uit te maken van deze werkgroepen. Samen met de werkgroepen worden stappen 3 en 4 uitgewerkt.

Dit leidde tot de opmaak van een actieplan. Naar aanleiding van Corona konden een aantal acties echter niet uitgevoerd worden. Daartegenover staat dat een aantal nieuwe en bijkomende acties uitgewerkt werden.

Legende :

Reeds gerealiseerd

Kan niet uitgevoerd worden n.a.v. corona – actie staat tijdelijk “on hold”

Nieuwe gerealiseerde actie, uitgewerkt tijdens corona

Pijler 4 : Creëer verbondenheid tussen kinderen, jongeren en hun omgeving

Operationele doelstelling	Acties	Trekker en partners	Doelgroep
Sociaal contact en verbondenheid in wijken bevorderen	Organisatie van buurtfeesten, speelstraten faciliteren	Jeugddienst / dienst evenementen	gezinnen met kinderen
	Buitenspeeldag faciliteren (gaat door op een alternatieve manier ikv corona)	Jeugddienst	kinderen tot 18 j
	Warme William doe-boekje (activiteitenboekje zomer 2020)	Sociale Dienst	Alle kinderen tussen 6 j – 12 j (1.500 exempl)
	Jeugdraad Zedelgem daagt uit ! 10 uitdagingen via social media. Bij elke uitdaging valt een prijs te winnen. bv: stel je gezinsbubbel/vereniging zo origineel mogelijk voor. Wat is je leukste plekje in je buurt. Zing, playback of speel je lievelingslied, ...	Jeugddienst en jeugdraad	alle kinderen en jeugd van groot-Zedelgem
	Studeerplaatsen realiseren in het jeugdcentrum en bib	Jeugddienst	Studenten
Inzetten op intergenerationele contacten voor kinderen en jongeren	Samenwerking tussen scholen en WZC, Serviceflats. LDC, kinderdagverblijven stimuleren - Zorgmoestuin - bezoek in WZC door kinderopvang	LDC en LOK	Alle kinderen van 0 j – 12 jaar
	Koffie op de speelplaats / Babbelouders	Brugfiguren / scholen	Ouders van kinderen die school lopen in Zedelgem
	Realiseren van een ontmoetingsplaats voor ouders/grootouders tijdens activiteiten - Kindercarousel (Hvhk) - Voorleesnamiddagen - Dienst Cultuur streeft er naar om bij activiteiten voor kinderen ruimte voor ouders/grootouders te voorzien om te praten en iets te drinken	Huis van het kind / Cultuur / Bib / opvoedingssteun	Kinderen tussen 0 j – 18 j
	Jeugdbewegingen streven er naar om bij de uitwerking van evenementen (buiten de reguliere werking) zoveel mogelijk de ouders / grootouders te betrekken	Jeugdbeweging en	Ouders en kinderen die lid zijn van een jeugdbeweging

	Bekendmaking VB, zo dat deze aanspreekbaar is voor ouders (drempel verlagen om zaken bespreekbaar te maken)	Jeugdbeweging en	Ouders en kinderen die lid zijn van een jeugdbeweging
Kinderen en jongeren inspraak geven in beleid	Organisatie praatcafé's en herbepalen werking jeugdraad (werken met een kleinere kerngroep)	Jeugddienst	Leden jeugdraad Kerngroep + grote groep

Pijler 6 : Maak kwetsbaarheid bespreekbaar in een veilige omgeving

Operationele doelstelling	Acties	Trekker en partners	Doelgroep
Pesten preventief en actief aanpakken op school	Koffer met educatief materiaal ter beschikking stellen van de scholen	Bib	Lagere school kinderen
Stimuleren van sociaal – emotionele vaardigheden	Brochure : Magdanog ? (brochure die jongeren wegwijs maken in de coronaregels en de vaccins) verkrijgbaar op de jeugddienst, downloadbaar van de website van watwat en promo maken via onze eigen social media	Jeugd informatiemark WAT WAT	Jongeren
	Communicatiepakket voor scholen bij reizende Warme William	Sociale dienst / scholen / Logo	Alle scholen in Zedelgem
	Warme William op zijn bank reist rond Warme William Wandeling wordt uitgewerkt Warme William Happy Stones	Jeugddienst	Kinderen tussen 3 j en 12 jaar
	Verdelen van magazine "Alles komt goed" gericht op het mentale welzijn van de kinderen - zelfhulp gids voor kinderen met tips, oplossingen en ideeën om mentaal gezond te blijven in tijden van corona	Huis van het kind	Kinderen van 10 - 12 jaar
	Vorming NOKNOK aanbieden aan alle jeugdverenigingen : Veerkracht bij jongeren verhogen	Jeugddienst	
Ouders erkennen, ondersteunen en versterken in hun opvoedkundige rol	Bekendmaking bestaand aanbod opvoedingsondersteuning (uitbreiding aanbod naar coaching toe) Telefoonlijn bekend gemaakt	Opvoedingswinkel / Huis van het Kind	kinderen tot 18 j

	Mogelijkheid geven aan ouders om in een persoonlijk contact noden bij kinderen kenbaar te maken	Jeugdbeweging – speelpleinwerking – sportverenigingen	kinderen tot 18 j
	- persoonlijk contact n.a.v. inschrijving, - oudernamiddag speelpleinwerking		
	Houvastgroep voor de alleenstaande ouder “online koffieklets”: uitwisselen van ervaringen, advies, netwerken, ...	Huis van het kind / opvoedingswinkel	ouders van kinderen tot 18 jaar
	Webinar ‘cyberpesten’	Huis van het kind	kinderen tot 18+
	Webinar ‘speelimpulsen bij kleuters’		ouders
	Webinar ‘megaproject’		ouders en kinderen tot 13
Weerbaarheid bij leiding jeugdbeweging verhogen	Vorming aanbieden aan leiding jeugdbeweging m.b.t. relevante thema’s:	Jeugddienst	Leiding jeugdbeweging
	- Hoe omgaan met ongepast gedrag ? - Hoe omgaan met medicatiegebruik bij kinderen ?		
	Omkadering leiding jeugdbeweging optimaliseren :	Jeugddienst	Leiding jeugdbeweging
	- Rol volwassen begeleider verduidelijken - Uitwerken referentiepersoon - Naar wie kan leiding bellen om problematische situatie te ventileren / bespreken - Rolverduidelijking en rolverdeling concreet maken		

Pijler 7 : Zorg dat kinderen en jongeren gemakkelijk de weg naar hulp vinden

Operationele doelstelling	Acties	Trekker en partners	Doelgroep
Het aanbod is beter gekend en kinderen, jongeren en hun ouders worden beter toegeleid naar dit aanbod	Uitwerken signaalkaart bij speelpleinwerking, jeugdbeweging en kinderopvang, sportvereniging Traject naar uitwerking toe + jaarlijkse infosessie	Sociale Dienst - Jeugddienst – jeugdbewegingen – CGG – Covias	kinderen tot 18 j

	Project Brugfiguur opstarten binnen lagere school + huiswerkbegeleiding Intervisie groep worden gevolgd Opstart in schooljaar 2021 – 2022	Sociale Dienst - Regie Kinderzorg	2,5 j – 12 j
	Project huiswerkbegeleiding met school uitwerken Afstemmen ifv nieuwe decreet buitenschoolse opvang – onderzoeken in 2022	Regie Kinderzorg	2,5 j – 12 j
	Flyer met bekendmaking volledig aanbod en partners	Huis van het kind	ouders en kinderen tot 24 j
(Hulpverlenings)organisaties leren elkaar en elkaars aanbod beter kennen	Virtuele Vrijtijdsmarkt : Luik voor organisatoren (nadruk leggen op betaalbaarheid en beschikbaarheid) en luik voor kinderen en ouders (bekendheid en beschikbaarheid) Wie doet wat ? Nu al uitgewerkt met sportraad + sport in de kijker (er wordt telkens een club in de kijker geplaatst) – kan ook uitgerold worden naar jeugd en cultuur	Sportdienst / jeugddienst / jeugdraad / sportraad	kinderen tot 18 j

4.15. Bijkomende maatregelen in het kader van Corona

Corona heeft belangrijke impact gehad op de werking van de sociale dienst en zeker in de Lokale Dienstencentra (dit komt aan bod bij het hoofdstuk rond de dienstencentra).

Vanuit de verschillende bestuursniveaus worden maatregelen getroffen om de impact van de coronacrisis te beperken en het beleid, waaronder het armoedebeleid te ondersteunen en uit te werken. Bepaalde maatregelen hebben een impact op de financiering van de OCMW 's, andere middelen zullen doorstromen naar de kwetsbare doelgroep.

4.15.1. Relanceplan

Zedelgem zet in op de volgende speerpunten:

- Ondersteuning van het sociaal weefsel en het verenigingsleven
- Ondersteuning van kwetsbare inwoners
- Ondersteuning in de zorg en de opvang
- Ondersteuning van de lokale economie
- Levenskwaliteit: een kwalitatieve woon- en leefomgeving
- Specifieke lasten en retributies

We vermelden hierbij de maatregelen die van toepassing zijn op de afdeling Sociale Zaken :

ONDERSTEUNING VAN KWETSBARE INWONERS

De sociale en maatschappelijke dienstverlening gaan onverminderd verder. Maatwerk en multidisciplinaire samenwerking staan voorop. Daarnaast gaat veel aandacht naar verbindend werken met kwetsbare ouderen vanuit de dienstencentra en naar buurtzorg.

Maatregelen opgezet tijdens de corona-periode

- De sociale noodlijn werd van bij de start opgezet en is nog steeds actief.
- Meer 1-euro-maaltijden
- Werking van de voedselbank werd omgevormd tot ‘levering van voedselpakketten aan huis’ en er was een verdubbeling van het aantal te voorziene huishoudens
- Fonds voor bestrijding van uithuiszetting voorziet meer financiële ondersteuning tijdens de corona-periode
- Maaltijden bleven voorzien door de dienstencentra, het merendeel van de maaltijden werden aan huis geleverd, daarnaast was er ook de mogelijkheid tot afhalen in dienstencentrum de Braambeier
- Om binding te houden met de gebruikers van de dienstencentra is er sedert medio mei gestart met het bezorgen van gevarieerde activiteitenpakketten aan huis
- Er is een sterke doelgroepgerichte communicatie en een doorgedreven combinatie van inzet van diverse communicatiekanalen en -middelen
- De dienstverlening ‘telefoonster’ is in sterke mate opgedreven en dit voor gebruikers dienstencentra, poetsdienst aan huis, 80-plussers en verjaardag 70-jarigen
- Strooibriefjes ‘burenzorg’ kunnen via de website gedownload worden en werden bezorgd aan de voorzitters van de buurtcomités; hierover werd ook intensief via de pers en de sociale media promotie gevoerd
- In kader van proactieve en preventieve sociale dienstverlening worden de vooropgezette intergemeentelijke acties binnen de eerstelijnszones (geïntegreerd breed onthaal in functie van rechtendetectie en tegengaan onderbescherming, preventief gezondheidsbeleid) bijgestuurd in functie van de noden die de corona-context creëren

Inspelen op mogelijkheden voorzien in het MJP 2020-2025

- Het project ‘straatambassadeurs’ zetten we vervroegd op, en dit in nauwe samenwerking met alle betrokken diensten, de politie en andere lokale partners alsook de thuiszorgpartners; dit project moet het sociale veiligheidsgevoel verbeteren en moet ook bijdragen aan de strijd tegen vereenzaming (Actie 3.5.4.1)
- Inzetten op buurtzorg en laagdrempelige ontmoeting voor kwetsbare ouderen en zorgbehoevenden via de lokale dienstencentra (Beleidsdoelstelling 6.1): instappen op de groepsaankoop en omkadering via de Stad Brugge voor de aankoop van het digitaal buurtplatform Hoplr
- Uitvoeren van het kwetsbaarheidsonderzoek in de dorpskernen van Aartrijke en Veldegem en enten van de resultaten van dit onderzoek op de invulling van buurtzorg (Acties 6.1.1.1 en 6.1.1.2)
- Blijvend inzetten op proactief opsporen van armoede en het zorg voor maatschappelijke en sociale participatie van kwetsbare inwoners (Beleidsdoelstellingen 1 en 2), met in het bijzonder en corona-gerelateerd
 - Specifieke aandacht voor psychosociaal welzijn en intrafamiliaal geweld : via gemeentelijke website en facebook en ism CAW en Logo alsook intensieve samenwerking met Covias en PET
 - Verder inzetten op laagdrempelige loketwerking tijdens de openingsuren
 - Administratieve ondersteuning : hulp bij invullen van documenten, aanvraag werkloosheid, doorverwijzen naar de juiste instantie, aanvragen attesten en premies, (informatie, doorverwijzing, ondersteuning)

- Hulp bij het aanvragen van afbetalingsplannen
- Schuldhulpverlening
- Zelfstandigen worden doorverwezen naar Dyzo
- LAC Huisvesting : intensieve samenwerking met Vivendo en Sovekans met het oog op het vermijden van een uithuiszetting
- Steunbarema's zijn voldoende gevarieerd (huurtoelage, energietoelage, medicatietoelage, huurwaarborg, ...) en de mogelijkheid om steeds af te wijken n.a.v. concrete situatie geeft flexibiliteit bij toekenning steun
- Middelen voor sociale activering en participatie worden quasi niet aangewend omwille van het beperkte aanbod : lokaal aanbod aan activiteiten gericht bekend maken aan de kwetsbare doelgroep en deelname stimuleren
- Sociale kruidenier : aanbod optimaal afstemmen op de vraag – ruime openingsuren – toegankelijk aanbod – beschermingsmateriaal om aan te kopen voorzien – optimaal inzetten op wegwerken voedseloverschotten
- Promoten 1-2-3 euro Colruyt
- Digitale digiborden in de dorpskernen moeten bijdragen tot laagdrempelige communicatie, in het bijzonder voor inwoners die niet of moeilijk digitaal te bereiken zijn (Actie 3.2.1.2)

Nieuwe maatregelen

- Slechthorenden en doven verdienen extra aandacht bij het mondeling communiceren met mondmaskers: voorzien van face shields
- Inzetten op vorming on-line hulpverlening voor eigen personeel en faciliteren van een aanbod voor andere hulpverleners op het grondgebied
- Onderzoeken van het concept 'zorgcirkels' (telefonische hulpverlening en ondersteuning naar elkaar)

ONDERSTEUNING IN DE ZORG EN DE OPVANG

Maatregelen opgezet tijdens de corona-periode

- Ouderenzorg in de serviceflats te Loppem
Omkaderen van de bewoners tijdens de corona-periode op velerlei vlak bvb. informeren, telefonisch contact, kleine attenties geven, bedeling maaltijden,...

Nieuwe maatregelen

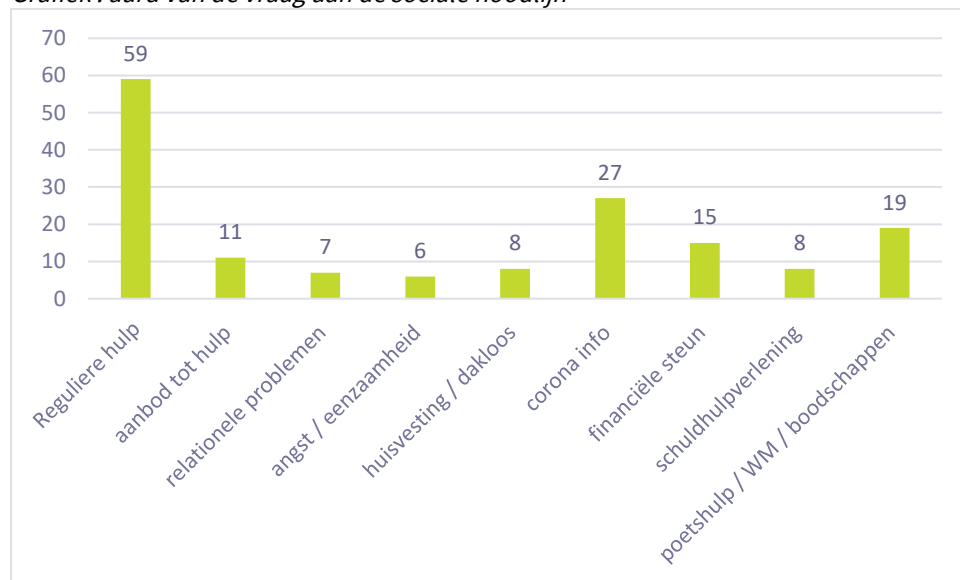
- Ouderen en dienstencentra:
 - Ter beschikking stellen van infrastructuur in de dienstencentra voor video calls voor inwoners die bv. geen digitale kennis hebben of die geen digitale middelen hebben
 - Zorgen voor een 'digidokter' in de dienstencentra: de huidige vrijwillige lesgevers kunnen op vraag ingezet worden voor hulp en begeleiding
- Mantelzorgers
 - Nu ontmoeting en ondersteuning wegvallen in deze corona-tijden zoeken we naar andere manieren om mantelzorgers te waarderen (zowel kinderen die voor hun ouders zorgen als ouders bv. die alleen instaan voor de zorg van hun kinderen met een beperking): voorzien van extra catering of attentie (via lokale economie) bij de eerste bijeenkomst mantelzorgcafé
- Professionele zorgactoren op het grondgebied
 - Ter beschikking stellen van infrastructuur in de dienstencentra voor zorgverstrekkers die nood hebben aan een externe, veilige ruimte voor cliëntencontacten en hulpverlening
 - Hoffelijkheidsprincipes stimuleren, bv. voorbehouden parkeerplaatsen, voorrang bij winkels
- Zorgen voor een gedenkplaat voor overledenen in de corona-tijden

4.15.2. Wijziging in de werking

Met de start van de lockdown in maart 2020 werd de sociale noodlijn opgericht. Mensen konden er elke werkdag terecht voor om het even welke sociale vraag.

Tijdens de periode van de lockdown (tussen 19/3 en 7/5) ontvingen wij 160 vragen via de sociale noodlijn. Vanaf 08/05/2021 werden de loketten terug geopend en werd de vragen op de regulieren manier geregistreerd.

Grafiek : aard van de vraag aan de sociale noodlijn



Ook voor de maatschappelijk werkers veranderde er veel. Plots werd het merendeel van de tijd thuis gewerkt. Op bepaalde momenten waren bureelgesprekken mogelijk, op andere momenten moesten deze zoveel mogelijk vermeden worden. Huisbezoeken konden afhankelijk van de besmettingscijfers al dan niet door gaan. Telefonische permanentie moest te allen tijde gegarandeerd worden. Behalve in de lockdown van maart-april 2020 bleven onze loketten fysiek toegankelijk op afspraak.

Niettemin zagen we echter het aantal fysieke contacten dalen en stegen andere vormen van contact : telefonisch, mail, brief, ... Bepaalde cliënten hoorden we regelmatig, anderen moesten wij zelf gaan contacteren om hun noden te bevragen.

De zittingen van het BCSD gingen digitaal door. Hoorrecht van de cliënt werd gerealiseerd via videocall onder begeleiding van de maatschappelijk werker.

Medewerkers van de sociale dienst werd ingezet voor het uitvoeren van huisbezoeken bij kwetsbare inwoners die een positieve coronatest hadden en die bijkomende informatie of ondersteuning nodig hadden.

Ook voor het ondersteunen bij de opvolging van de quarantaine regels bij kwetsbare inwoners werden maatschappelijk werkers ingezet.

4.15.3. Maatregelen die gericht zijn op de individuele gebruiker

De OCMW 's, die in de frontlinie staan bij de aanpak van de sociale problemen van mensen die door de crisis zijn getroffen, kregen te maken met nieuwe doelgroepen met uiteenlopende financiële problemen (niet kunnen betalen van rekeningen, huur, kosten voor de kinderen, verzekeringen, enz.).

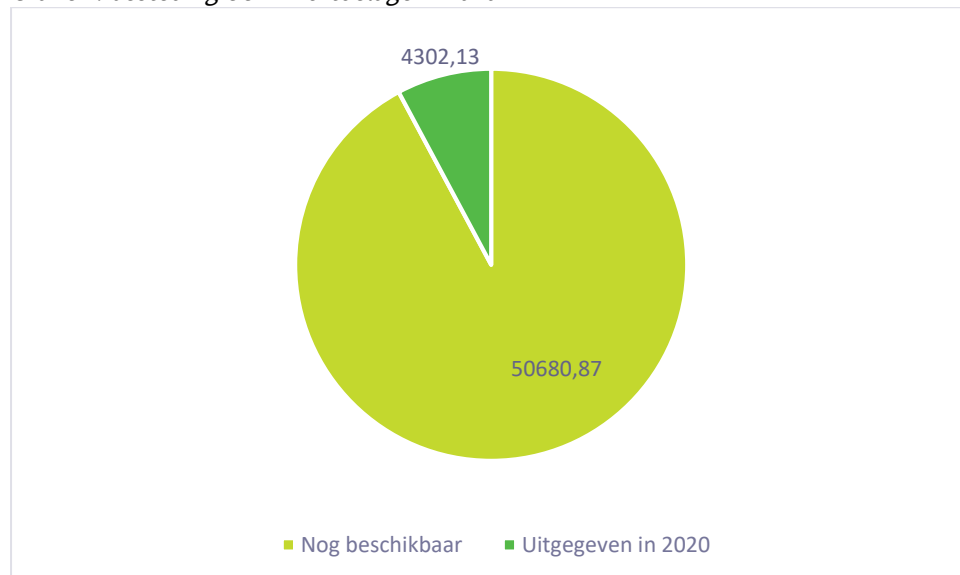
Ondanks de ingezette sociale vangnetten, zoals tijdelijke werkloosheid en het overbruggingsrecht, wijzen alle indicatoren erop dat ons land voor een grote economische en sociale crisis staat.

Vanuit de POD werden verschillende vormen van steunverlening, gericht op verschillende groepen uitgewerkt. Deze maatregelen werden in het voorbije jaar gecommuniceerd naar de OCMW 's.

POD - Algemene steun COVID 19

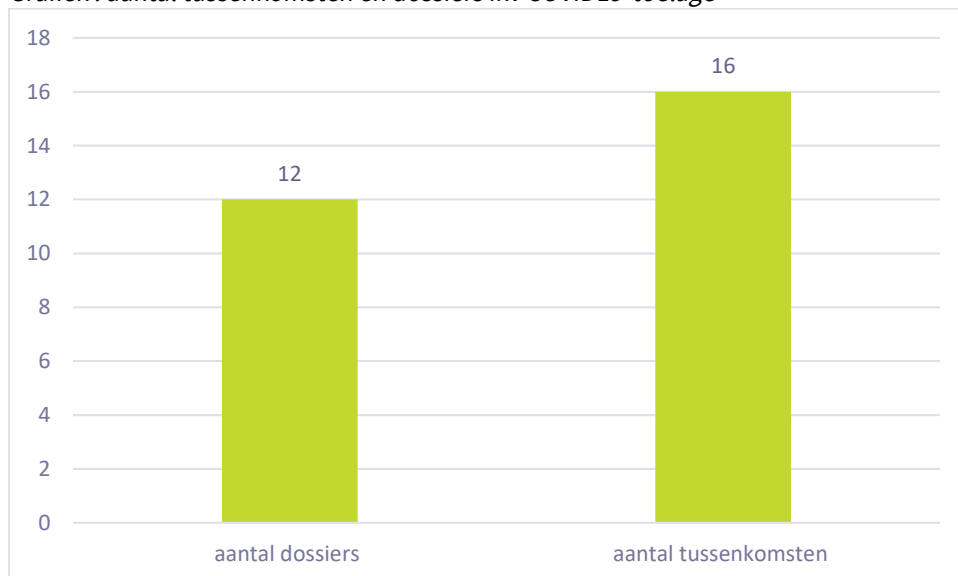
<i>Wetgevend kader</i>	Koninklijk besluit van 3 juli 2020 tot wijziging van het koninklijk besluit van 13 mei 2020 houdende het invoeren van een subsidie "Covid-19" voor de doelgroep van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn
<i>Doelstelling</i>	Subsidie aan OCMW 's voor materiële, sociale, geneeskundige, sociaal-geneeskundige of psychologische dienstverlening Middelen zijn aan te wenden voor: - huur, huurachterstand, huisvestingskosten - aankoop brandstof, opladen budgetmeter (kan ook in Fonds Vandelonotte) - digitale ondersteuning (kan ook in socupa) - psychosociale hulp (kan ook in socupa) - medische kosten - onbetaalde facturen (moet ikv budgetbeheer zijn) - kinderarmoede - allerlei tussenkomsten
<i>Doelgroep</i>	Doelgroep wordt ruim bekeken. Eenieder die op een of andere wijze beroep doet op de hulpverlening van het OCMW. Sociaal en financieel onderzoek dient uitgevoerd te worden. Dossier wordt voorgelegd aan het BCSD.
<i>Bedrag</i>	€ 54.983,00
<i>Periode</i>	Bedrag dient besteed te worden tussen 01/04/2020 en 31/12/2021
<i>Wijze van besteden</i>	Individuele, niet terugvorderbare steun die beslist wordt in het BCSD Verantwoorden via Uniek verslag in februari 2021. Niet besteden = terugbetalen aan POD

Grafiek : besteding COVID19-toelage in 2020



Op vraag van de scholen werden 58 laptops aangekocht om te verdelen bij de meest kwetsbare leerlingen. De kostprijs hiervan bedraagt € 55.412,73. Indien de beschikbare middelen tegen einde 2021 niet volledig opgebruikt zijn, kan een gedeelte van deze factuur ingebracht worden. We kiezen er echter voor om dit nu nog niet te doen, om individuele tussenkomsten mogelijk te maken.

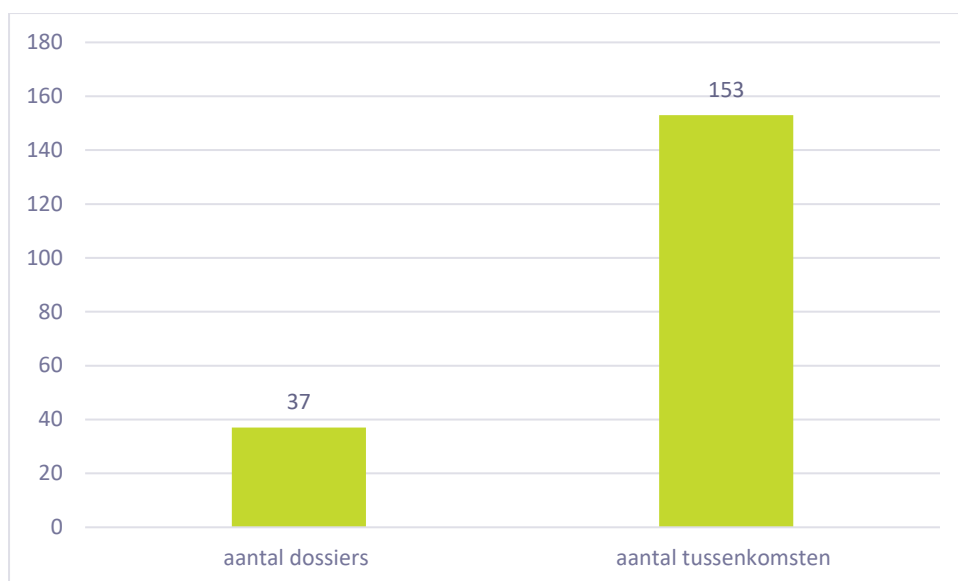
Grafiek : aantal tussenkomsten en dossiers ikv COVID19-toelage



Recht op maatschappelijk integratie : Toekenning van een premie van 50€

<i>Wetgevend kader</i>	Koninklijk Besluit nr. 47 van 26 juni 2020 tot uitvoering van artikel 5, § 1, 3° en 5°, van de wet van 27 maart 2020 die machtiging verleent aan de Koning om maatregelen te nemen in de strijd tegen de verspreiding van het coronavirus COVID-19 (II) voor de toekenning van een tijdelijke premie aan de begunstigden van bepaalde sociale bijstandsuitkeringen
<i>Doelstelling</i>	Extra financiële impuls geven aan kwetsbare doelgroepen. Bedrag wordt uitbetaald aan de cliënt, zonder bijkomend financieel onderzoek. € 50,00/m extra voor iedere begunstigde. OCMW staat in voor de betaling van de toelage aan de personen die recht hebben op LL of equiv LL.
<i>Doelgroep</i>	- leefloon en equivalent leefloon - personen met een beperking met recht op een IVT - gerechtigden op een IGO of GIB
<i>Bedrag</i>	€ 50,00/m boven op de uitkering Het bedrag wordt volledig gefinancierd door de federale overheid.
<i>Periode</i>	01/07/2020 – 31/03/2021
<i>Wijze van besteden</i>	Alle dossiers wordt voorgelegd aan het BCSD Terugbetaling van alle uitgaven aan 100 % via de POD.

Grafiek : aantal tussenkomsten en aantal dossiers die een extra € 50,00 toelage kregen



In de loop van 2020 werd reeds voor € 7.650,00 aan tussenkomsten uitbetaald.

Voedselhulp

<i>Wetgevend kader</i>	Koninklijk besluit van 24 juni 2020 tot wijziging van het koninklijk besluit van 31 maart 2020 houdende dringende maatregelen inzake voedselhulp voor de doelgroep van gebruikers van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn.
<i>Doelstelling</i>	Meest kwetsbare groepen kans geven in hun voedselbehoeften te voorzien via : - bedeling voedselpakketten - bedeling maaltijden - aankoopbonnen enkel voor voeding - hygiënemateriaal
<i>Doelgroep</i>	Iedereen waarbij uit het sociaal onderzoek blijkt dat voedselhulp aangewezen is. Geen financieel onderzoek noodzakelijk.
<i>Bedrag</i>	€ 5.736,00
<i>Periode</i>	Bedrag dient besteed te worden tussen 01/04/2020 – 30/06/2021
<i>Wijze van besteden</i>	Bedrag wordt gebruikt om voeding of hygiënemateriaal aan te kopen, die via de sociale kruidenier verdeeld wordt. Verantwoorden via Uniek verslag in februari 2021. Niet besteden = terugbetalen aan POD

In de loop van 2020 werd reeds een bedrag van € 2.880,47 besteed aan extra aankopen voor de sociale kruidenier. Deze aankopen werden verdeeld onder 57 gebruikers.

Recht op maatschappelijk integratie : Bestaansmiddelen van seizoenarbeiders waarmee geen rekening gehouden wordt

<i>Wetgevend kader</i>	Koninklijk besluit van 4 juni 2020 tot wijziging van het koninklijk besluit van 11 juli 2002 houdende het algemeen reglement betreffende het recht op maatschappelijke integratie
<i>Doelstelling</i>	Leefloner krijgt hoger bedrag uitbetaald, want er wordt geen rekening gehouden met inkomen uit arbeid bij tewerkstelling in land-, bos- en tuinbouw. Bedoeling is om tewerkstelling in deze sectoren te stimuleren.
<i>Doelgroep</i>	Iedereen die recht heeft op leefloon en in een vitale sector werkt
<i>Bedrag</i>	Geen financiering tav het OCMW, maar wel tav de cliënt. Dit bedrag wordt 70% gefinancierd vanuit de POD. Is dus een deel ten laste van het lokaal bestuur.
<i>Periode</i>	van 01/04/2020 tot 31/03/2021
<i>Wijze van besteden</i>	Dossier dient voorgelegd te worden aan het BCSD Terugbetaling bij POD via gekende procedure leefloon.

In de loop van 2020 werden geen dergelijke dossiers behandeld.

Recht op maatschappelijk integratie : Wijziging SPI beursstudent

<i>Wetgevend kader</i>	Koninklijk besluit van 4 juni 2020 tot wijziging van het koninklijk besluit van 11 juli 2002 houdende het algemeen reglement betreffende het recht op maatschappelijke integratie
<i>Doelstelling</i>	Tewerkstelling van studenten die recht hebben op een maandelijks leefloon stimuleren. Er wordt tijdelijk geen onderscheid gemaakt tussen beurs- en niet-beursstudenten voor wat betreft de toepassing van de SPI-vrijstelling op inkomsten uit studentenarbeid. Iedereen krijgt € 253,88/m vrijstelling i.p.v. € 70.81/m vrijstelling. Student krijgt bijgevolg een hoger bedrag leefloon uitbetaald.
<i>Doelgroep</i>	Student die recht opent op een maandelijks leefloon
<i>Bedrag</i>	Geen financiering tav het OCMW, maar wel tav de cliënt. Dit bedrag wordt 70% gefinancierd vanuit de POD. Is dus een deel ten laste van het lokaal bestuur.
<i>Periode</i>	01/05/2020 tot 31/03/2021
<i>Wijze van besteden</i>	Dossier dient voorgelegd te worden aan het BCSD Terugbetaling bij POD via gekende procedure leefloon.

In de loop van 2020 werden geen dergelijke dossiers behandeld. Onze studenten worden meestal tewerkgesteld in de horeca en slagen er niet in om te kunnen werken.

Vlaanderen : Subsidie aan lokale besturen voor armoedebeleid

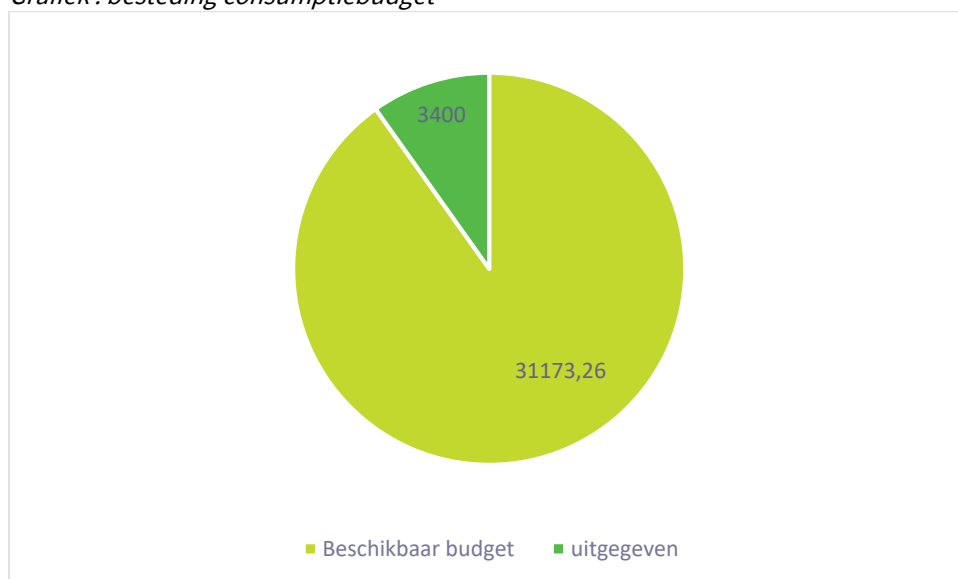
<i>Wetgevend kader</i>	Decreet 19 juni 2020 tot het nemen van dringende maatregelen met betrekking tot de noodfondsen voor cultuur, jeugd, sport, media en de lokale besturen, en met betrekking tot de armoedebestrijding naar aanleiding van de COVID-19-pandemie
<i>Doelstelling</i>	Algemene werkingssubsidie tav Gemeentes en OCMW 's voor de bestrijding van lokale armoede als gevolg van de COVID19 pandemie. Uitwerken van het lokaal sociaal beleid ter ondersteuning van kwetsbare huishoudens.
<i>Doelgroep</i>	Iedereen die getroffen is door de gevolgen van de pandemie.
<i>Bedrag</i>	€ 29.532,57
<i>Periode</i>	01/06/2020 – 31/12/2021
<i>Wijze van besteden</i>	Vrij te besteden : - financiële ondersteuning voor kwetsbare huishoudens - versterking van de trajectbegeleiding op maat - o outreachende aanpak - o rechtenverkenning - o begeleiding geen verantwoordingsplicht – rapportage via BBC Er werd een samenwerkingsovereenkomst uitgewerkt met COVIAS, waarbij er tijdelijk eerstelijnspsychologische hulp lokaal en zonder wachtlijst aan geboden worden aan de inwoners. Toegangspoort is via de sociale dienst. Gesprekken kunnen thuis of op locatie op het grondgebied zelf door gaan. Met de beschikbare middelen kan deze vorm van dienstverlening in 2021 en 2022 aangeboden worden.

Vlaanderen : Subsidie aan lokale besturen ter ondersteuning van het consumptiebudget voor kwetsbare doelgroepen

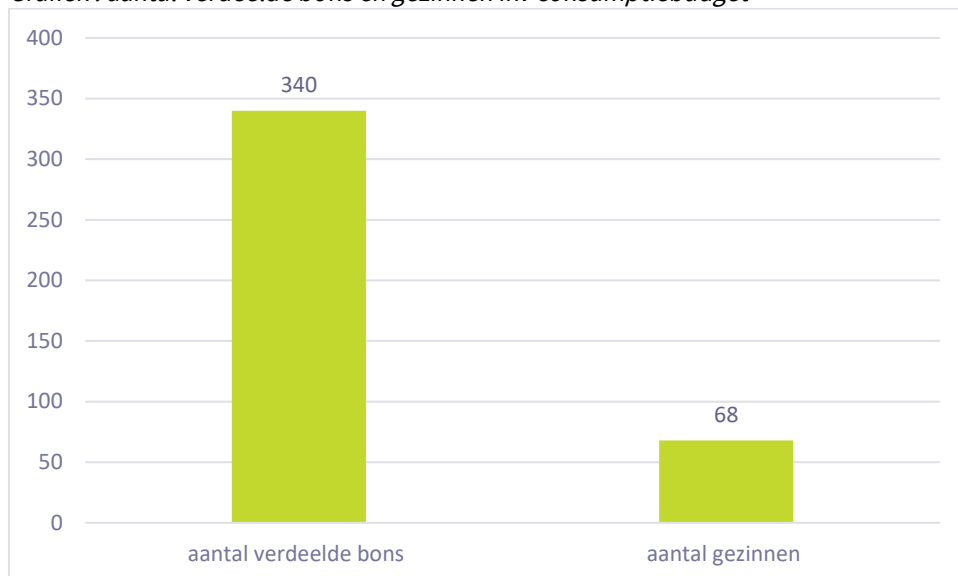
<i>Wetgevend kader</i>	Decreet 19 juni 2020 tot het nemen van dringende maatregelen met betrekking tot de noodfondsen voor cultuur, jeugd, sport, media en de lokale besturen, en
------------------------	--

	met betrekking tot de armoedebestrijding naar aanleiding van de COVID-19-pandemie Besluit van de Vlaamse regering tot toekenning van een specifieke subsidie aan de Vlaamse Gemeenten en OCMW 's ter ondersteuning van het consumptiebudget voor kwetsbare doelgroepen.
<i>Doelstelling</i>	Verhogen van de koopkracht van huishoudens die omwille van de coronacrisis serieus inkomensverlies leden, of die al met een laag inkomen moesten rondkomen en zich daardoor in een specifieke noodsituatie bevinden. Anderzijds wordt de lokale economie via een krachtige lokale impuls versterkt.
<i>Doelgroep</i>	Doelgroep moet vooraf bepaald worden en kan bestaan uit : - leefloon of equivalent leefloon - IVT, IGO, GIB - laag inkomen, laag pensioen - personen die nu reeds aanvullende steun krijgen De Bon mag besteed worden in lokale handelszaken, zoals kledingwinkels, voedingswinkels, horeca, winkels voor educatief schoolmateriaal, organisaties voor culturele evenementen, vrijetijdsbesteding, enz. Aard van de handelszaak is minder belangrijk dan het lokale karakter.
<i>Bedrag</i>	€ 31.173,26 Subsidie moet aangevraagd worden voor 01/09/2020.
<i>Periode</i>	Bonnen mogen uitgegeven worden tussen 01/06/2020 en 31/12/2021.
<i>Wijze van besteden</i>	Er wordt een Zedelgembon van € 50,00 verdeeld in september 2020 – januari 2021 – mei 2021 – september 2021 – november 2021 aan volgende doelgroep : • leefloon of equivalent leefloon • IVT, IGO, GIB • laag inkomen, laag pensioen • personen die nu reeds aanvullende steun krijgen • dossiers schuldhelpverlening waarbij de reserve kleiner is dan 12 x de meermaandelijke kosten • dossiers voedselverdeling • begeleidingen binnen de intake Bedrag is te verantwoorden door het voorleggen van een overzicht van het aantal toegekende waardebonnen per kwetsbare doelgroep.

Grafiek : besteding consumptiebudget



Grafiek : aantal verdeelde bons en gezinnen ikv consumptiebudget



Bevorderen van het psychologisch welzijn van gebruikers van diensten van het OCMW

<i>Wetgevend kader</i>	Koninklijk besluit van 24 december 2020 houdende maatregelen ter bevordering van het psychologisch welzijn van de gebruikers van de dienstverlening van de openbare centra voor maatschappelijk welzijn en ter verbetering van de toepassing van de preventieve gezondheidsmaatregelen
<i>Doelstelling</i>	Aan de OCMW 's wordt een toelage toegekend om: - het psychologisch welzijn van de gebruikers te bevorderen en om het psychologisch lijden als gevolg van sociaal isolement te bestrijden - acties die het sociaal isolement doorbreken (luisterpunt, praatgroepen, boodschappendienst, netwerk voor hulp, aanleren digitale vaardigheden, ...) - psychologische ondersteuning : individuele tussenkomsten of via een partnerschap - om het begrip en de toepassing van preventieve gezondheidsmaatregelen te verbeteren. - Infosessies, workshops, cursussen m.b.t. Covid - Covid19 kits met beschermingsmateriaal - Communicatie en bewustwording
<i>Doelgroep</i>	De toelage is bestemd voor de gebruikers van de OCMW 's in de ruime zin: de persoon die gebruik maakt van de openbare dienstverlening die tot de opdracht van het OCMW behoort, in welke vorm dan ook.
<i>Bedrag</i>	€ 4.781,00
<i>Periode</i>	01/12/2020 tot en met 31/12/2021
<i>Wijze van besteden</i>	- Individuele tussenkomsten inzake psychologische ondersteuning - Activiteitenpakketten aan huis via de LDC's - Workshops ism de jeugdverenigingen - Telefooncirkel Te verantwoorden via het Uniek Verslag in februari 2021

4.15.4. Maatregelen die gericht zijn op algemene ondersteuning van het bestuur

Gas- en elektriciteitsfonds – Verhoging van artikel 6

<i>Wetgevend kader</i>	Wet van 20 december 2019 houdende bekrachtiging van de koninklijke besluiten genomen krachtens de wet van 29 april 1999 betreffende de organisatie van de elektriciteitsmarkt en de wet van 12 april 1965 betreffende het vervoer van gasachtige producten en andere door middel van leidingen Wet van 12 juni 2020 houdende diverse bepalingen inzake de federale bijlage tot financiering van het sociaal fonds gas en elektriciteit.
<i>Doelstelling</i>	Opdracht om steun en financiële bijstand te verlenen aan mensen die, ondanks hun persoonlijke inspanningen, moeite hebben om hun gas- en elektriciteitsrekeningen te betalen. Bedragen werden in 2018 bevroren op niveau 2012. Het parlement besliste om de bedragen van voor 2019 en 2020 te indexeren.
<i>Doelgroep</i>	Iedereen, na uitvoeren van een sociaal en financieel onderzoek
<i>Bedrag</i>	Recht op € 4.640,56 voor 2019 en voor 2020
<i>Periode</i>	2020 – 2021
<i>Wijze van besteden</i>	Individuele steunaanvraag na sociaal en financieel onderzoek wordt voorgelegd aan het BCSD. Verantwoorden via Uniek verslag in februari 2021. Niet besteden = terugbetalen aan POD

Recht op maatschappelijk integratie : Verhoging van het terugbetalingspercentage van het leefloon

<i>Wetgevend kader</i>	Koninklijk besluit nr. 43 van 26 juni 2020 tot wijziging van de wet van 26 mei 2002 met het oog op een tijdelijke verhoging van het terugbetalingspercentage van het leefloon door de Staat ten opzichte van de OCMW 's in het kader van COVID-19
<i>Doelstelling</i>	OCMW 's financieel ondersteunen bij het toekennen van leefloon.
<i>Doelgroep</i>	Nieuwe leefloondossiers van 1 juni tot en met 31 december 2020. (nieuwe dossiers = die cliënten die in de laatste 3 maanden geen leefloon hebben gekregen)
<i>Bedrag</i>	Verhoging terugbetaling leefloon 15% voor de drie categorieën (55% wordt 70%, 65% wordt 80% en 70% wordt 85%) Geen impact voor de cliënt
<i>Periode</i>	01/06/2020 tot en met 31/03/2021.
<i>Wijze van besteden</i>	Terugbetaling bij POD via gekende procedure leefloon.

Recht op maatschappelijk integratie : Tegemoetkoming in de personeelskosten van het OCMW

<i>Wetgevend kader</i>	Koninklijk besluit tot wijziging van het koninklijk besluit van 3 september 2004 tot verhoging van de toelage verleend aan het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn als tegemoetkoming in de personeelskosten zoals bedoeld in artikel 40 van de wet betreffende het recht op de maatschappelijke integratie
<i>Doelstelling</i>	<i>Tegemoetkoming in de personeelskost voor de medewerkers die een leefloondossier behandelt</i>
<i>Doelgroep</i>	Alle leefloondossiers van 1 januari tot en met 31 december 2021.
<i>Bedrag</i>	€ 560,00 per dossier/per jaar i.p.v. € 515,00 Geen impact voor de cliënt
<i>Periode</i>	01/01/2021 tot en met 31/12/2021
<i>Wijze van besteden</i>	Te verantwoorden via Uniek Verslag met personeelskost

Extra financiering dienstenchequebedrijven

<i>Wetgevend kader</i>	Beslissing Vlaamse regering op 3 april 2020 om de subsidie van de dienstencheques tijdelijk met 8,64 euro te verhogen.
------------------------	--

<i>Bedrag</i>	€ 8,64/cheque tussen 16/03 en 10/5	
	€ 5,40/cheque tussen 11/5 - 31/5	
	€ 3,78/cheque tussen 1/6 en 30/6	
<i>Doelstelling</i>	Dienstencheque ondernemingen ondersteuning bij het volgen van de veiligheidsvoorschriften.	
<i>Doelgroep</i>	Dienstenchequebedrijven	
<i>Periode</i>	Prestaties van 16/03/2020 tot en met 30/06/2020.	
<i>Wijze van besteden</i>	€ 2,16/cheque moet besteed worden aan beschermingsmateriaal	
	resterende bedrag mag verantwoord worden door personeelskosten, kost vorming	
	Kosten moeten bewezen worden tegen 30/09/2020.	

4.16. Materiële hulp ikv voeding

4.16.1. Van voedselbedeling naar voedselpakket naar sociale kruidenier [+Pluspunt.]

De sociale dienst neemt het al enkele jaren op zich, om het aanbod aan voedingswaren vanuit de overheid te verdelen aan de mensen met de laagste inkomens. Deze voedingswaren werden gratis ter beschikking gesteld via het FEAD (Fonds voor de Europese Hulp aan de meest behoeftigen).

In de Raad voor Maatschappelijk Welzijn d.d. 21/04/2011 werd besloten om zelf over te gaan tot de oprichting van een voedselverdeelpunt en de bestaande dienstverlening bijgevolg gevoelig uit te breiden. In de tweede helft van september 2011 werd voedselverdeelpunt [+Pluspunt.] operationeel.

Er werd aanvankelijk een lokaal gehuurd aan de sociale huisvestingsmaatschappij Vivendo op de Rusthuislaan 11 te 8210 Zedelgem. Deze lokalen werden vroeger gebruikt als lokaal dienstencentrum en waren dus goed gekend bij de Zedelgemse bevolking.

De voedingsmiddelen worden aangeleverd door de voedselbank van West-Vlaanderen, FEAD en schenkingen van lokale handelaars en privé personen.

Er werd een samenwerkingsovereenkomst afgesloten met VZW Oranje (voorziening voor personen met een mentale beperking), voor het maken en verdelen van de pakketten.

Aangezien de eerste locatie gehuurd werd, besloten we om begin 2016 te verhuizen naar de L. Devischstraat in Aartrijke, naar een gebouw dat eigendom is van het OCMW.

Omdat we de locatie volledig wilden aanpassen en de dienstverlening verder wilden uitbouwen en optimaliseren, werd op zoek gegaan naar beschikbare gelden.

Er werd een projectdossier ingediend bij de Nationale Loterij en bij het Streekfonds West-Vlaanderen. De Nationale Loterij besloot om, in het kader van de projectoproep Strijd tegen Armoede en Sociale Inclusie, ons dossier goed te keuren en een subsidie van € 34.040,00 toe te kennen. Ook vanuit het Streekfonds West-Vlaanderen en de Koning Boudewijnstichting kregen we groen licht om ons project uit te werken. Hier staat een subsidie van € 10.000,00 tegenover.

De middelen werden op die manier besteed, zodat we meer variatie in de pakketten konden aanbieden. Zeker wat betreft gezonde voeding wilden we het aanbod uitbreiden door opslag van verse producten mogelijk te maken. Zo werden er professionele machines (een broodsnijmachine, vleessnijmachine en vacuummachine), een koelcel en een koelwagen aangekocht.

Hierdoor kunnen we optimaal gebruik maken van het bestaande aanbod vanuit de voedselbank in Kuurne, de lokale handelaars en actoren. Daarnaast kunnen we, rekening houdend met doelgroep en de medewerkers van de Sprinkel, inzetten op toegankelijkheid en aangepaste inrichting van de ruimte.

De verhuis ging effectief door in september 2016.

Sinds de verhuis ging het maken en het verdelen van de pakketten steeds op donderdag door. In de voormiddag werden de pakketten gemaakt, in de namiddag werden ze verdeeld. Bijkomend voordeel was dat de producten die op donderdag niet opgehaald werden, op vrijdag een andere bestemming konden krijgen en er zo nog minder verspilling is.

Door het ruime aanbod aan schenkingen werden de pakketten steeds volumineuzer, waardoor mensen moeite hadden om ze mee te nemen en te bewaren. Daarnaast hoorden we vaak de opmerking dat mensen slechts één keer per maand konden langs komen en dat ze liever verschillende keren zouden komen om een kleiner pakket op te halen.

De cliënt was ook verplicht om het volledige pakket mee te nemen. Ze konden eigenlijk niet kiezen wat ze al dan niet meenamen. Via via hoorden we dan dat bepaalde producten weg gegoooid werden, een aantal zeldzame keren was er sprake van sluikstorten.

Om de twee weken werd naar Kuurne gegaan. Daar werden verse groenten en fruit meegebracht. Dit betekende dat er maandelijks twee keer een week was waarin er wel verse groenten in het pakket zaten en daarnaast twee keer een week zonder verse groenten.

Het bestuur had ondertussen besloten om de locatie waar het voedselverdeelpunt in onder gebracht werd, te verkopen. De zoektocht en de verhuis naar de nieuwe locatie bood ons de mogelijkheid om de werking onder de loep te nemen en bij te sturen waar nodig.

We wilden de werking van het voedselverdeelpunt omvormen naar een sociale kruidenier, een winkel waar de klanten mensen in armoede zijn. Een objectieve toetsing op basis van duidelijke criteria bepaalt of iemand klant kan worden van de sociale kruidenier. De klanten kiezen uit kwaliteitsvolle producten wat ze willen kopen en betalen hiervoor. De betaalde prijs ligt onder de marktprijs. Verder staat een sociale kruidenier ook voor onthaal en ontmoeting, structurele armoedebestrijding en participatie.

De sociale kruidenier moest ook een ontmoetingsplaats zijn voor mensen in armoede. Leven in armoede is dikwijls een eenzaam en stressvol bestaan. Een plek waar mensen bij een tas koffie of soep op adem kunnen komen en een luisterend oor vinden, is erg belangrijk. De maatschappelijk werker zal tijdens de openingsuren telkens aanwezig zijn.

Traditionele voedselhulp gekoppeld aan een sociale kruidenier maakte het mogelijk het recht op kwaliteitsvolle voeding structureel en duurzamer aan te pakken. De sociale kruidenier kan als minder stigmatiserend ervaren worden alsook een ontmoetingsplaats worden waar mensen in armoede actief en uitnodigend als volwaardige partners betrokken worden in het kader van armoedebestrijding. Er wordt ingespeeld op actieve medewerking van doelgroepmedewerkers.

De sociale kruidenier biedt producten aan in een winkelsysteem, waarbij de klanten de vrije keuze hebben welke producten ze meenemen (mix betalend en gratis) en dit voor een bepaalde periode. We wilden af stappen van het principe dat alles zomaar gratis meegegeven wordt. Iedere product krijgt een bepaalde waarde toegekend. Zelfs bij de producten die gratis worden meegenomen, wordt de hoeveelheid beperkt cfr een bedrag per maand.

De klanten van de sociale kruidenier hebben de vrije keuze uit een pakket basisproducten, aangevuld met producten die geschonken worden door lokale handelaars.

Daarnaast wilden we met opstart van de sociale kruidenier inzetten op flexibelere openingsuren, waardoor mensen verschillende keren per maand kunnen langs komen, kleinere hoeveelheden kunnen meedoen, sociale contacten kunnen opbouwen, ...

Er werd een pand gehuurd in het centrum van Zedelgem. Aan de achterzijde van het pand werd het concept van de sociale kruidenier uitgewerkt. Aan de voorzijde van het pand werd de ontmoetingsfunctie gerealiseerd. Hiervoor werkten we samen met onze partner VZW Oranje.

We werken het concept “koffie en wifi” uit : een plaats waar ontmoeting centraal staat en waar verbindingen in de samenleving kunnen gerealiseerd worden. De ruimte wordt ingericht met tafels, stoelen, zetels, ... Er is

steeds koffie en wifi aanwezig. We richten ons in de eerste plaats tot de bezoekers van de sociale kruidenier, maar staan open voor de ganse buurt.

De uitbating van dit stuk gebeurt door de bewoners van Oranje. Op die manier hebben zij niet alleen een nuttige tijdsbesteding, maar krijgen ze ook de kans om hun netwerk uit te breiden en deel uit te maken van de samenleving. Er wordt een vrije bijdrage gevraagd per tas koffie.

4.16.2. Conceptnota Sociale kruidenier

4.16.2.1. Missie en visie

Missie

De missie van dit project ligt uiteraard in het verlengde van de missie van het OCMW.

Door het aanbieden van maatschappelijke dienstverlening willen wij iedereen toelaten een leven te leiden dat beantwoordt aan de menselijke waardigheid. Het begrip "menselijke waardigheid" houdt op zijn minst in dat men zich kan voeden.

Visie

In het meerjarenplan 2020 - 2025, onder sociaal beleid, worden heel wat zaken naar voor geschoven waarin de oprichting van de Sociale Kruidenier een rol in kan spelen:

Buurtzorg

Maatschappelijke en sociale participatie kwetsbare inwoners

Bestrijding kinderarmoede

Activering (TWS)

Preventie en sensibilisering naar kwetsbare doelgroepen

In samenwerking met Oranje zal er, naast de winkel, ook een ruimte voorzien worden voor 'Koffie en WIFI'. Binnen dit concept willen we ons vooral richten op het creëren van ontmoetingen en zo bijdragen tot de uitwerking van buurtzorg in Zedelgem. Iedereen is welkom!

De ruimte wordt ingericht met tafels en zetels, koffie en wifi zullen aanwezig zijn.

Deze ontmoetingsruimte zal minstens open zijn tijdens de openingsuren van de Sociale Kruidenier, maar ook daarbuiten.

Vanuit de Sociale Kruidenier willen wij actief meewerken aan de strijd tegen kinderarmoede. Dit willen we onder meer doen door een specifiek aanbod te voorzien voor gezinnen met (jonge) kinderen: kinderkledij, speelgoed, baby materiaal, babyvoeding, schoolspullen...

Om de Sociale Kruidenier draaiende te houden is heel wat mankracht nodig. Wij willen beroep doen op een combinatie van vaste medewerkers, vrijwilligers, sociale tewerkstelling...

Tijdens de openingsuren van de sociaal kruidenier is er altijd minstens één maatschappelijk werker duidelijk aanwezig. Door deze aanwezigheid hopen wij proactief te kunnen werken en zetten we in op preventie. We willen onze doelgroep sensibiliseren op vlak van gezonde voeding en goede hygiëne.

4.16.2.2. Logo en naam

Vzw pluspunt werd opgericht in 2011 en wordt intussen door de Zedelgemse bevolking gelinkt aan voedselhulp. Het was dus logisch dat deze naam zou behouden blijven.

Er werd een logo ontworpen door Eurodesign. Het logo is een samensmelting van het logo van Sociale Kruideniers Vlaanderen met de huisstijl van Zedelgem en de naam 'pluspunt'. Het zal gebruikt worden op de ramen van het gebouw, op winkelpasjes, op de winkelmandjes...



4.16.2.3. Doelgroep

Pluspunt richt zich op mensen met een laag beschikbaar inkomen die hun gewoonlijke verblijfplaats in Zedelgem hebben en die van geen enkele andere organisatie voedselhulp krijgen.

Het netto inkomen wordt in eerste instantie vergeleken met de FEAD drempels (Fonds voor Europese hulp aan de meest behoeftigen). Wie onder de drempel valt komt in aanmerking voor een winkelpas.

Op 14 juni 2019 publiceerde Statbel, het Belgische statistiekbureau, de nieuwe armoedecijfers voor 2018 uit de enquête naar de inkomens en levensomstandigheden (EU-SILC - BRON: <https://statbel.fgov.be/nl/themas/huishoudens/armoede-enlevensomstandigheden/risico-op-armoede-sociale-uitsluiting#figures>)

- alleenstaande 1.187 euro
- koppel 1.781 euro
- koppel met 1 kind (jonger dan 14 jaar) 2.137 euro
- koppel met 2 kinderen (jonger dan 14 jaar) 2.493 euro
- koppel met 3 kinderen (jonger dan 14 jaar) 2.849 euro
- alleenstaande met 1 kind (jonger dan 14 jaar) 1.543 euro
- per extra kind vanaf 14 jaar: 594 euro extra
- per extra kind jonger dan 14 jaar: 356 euro extra.

Iedereen die recht opent op leefloon of op een meermaandelijke steun valt onder deze grens. Zij hebben automatisch recht op een winkelpas. Let wel, automatisch recht is niet te verwarren met een automatische toekenning.

Na de toekenningsbeslissing krijgt de begunstigde van het leefloon of van de meermaandelijke steun zijn kennisgeving. In de motivatie zal vermeld worden dat zij recht hebben op een winkelpas en dat zij een afspraak kunnen maken om hun pas te activeren. Deze afspraak gaat bij voorkeur door in pluspunt, zodat de werking meteen ook kan toegelicht worden.

Mensen die denken in aanmerking te komen maar geen automatisch recht hebben, kunnen een aanvraag indienen. Aanvragen kunnen enkel gebeuren bij de eigen sociale dienst. Ofwel bij het loket van de sociale dienst of via de begeleidend maatschappelijk werker. Externe diensten kunnen enkel doorverwijzen naar onze dienst, zij kunnen zelf geen winkelpas toekennen.

Indien het netto inkomen boven de FEAD drempel ligt, dan kan met een budgetplan of ander bewijs aangetoond worden dat het beschikbaar inkomen wel onder armoedegrens ligt. Is dit niet geval, dan kan er nog steeds een noodpas of gelegenheidspas uitgereikt worden.

4.16.2.4. Toekenning recht

Winkelpas voor 6 maanden

Wanneer uit onderzoek gebleken is dat iemand voldoet aan de voorwaarden, dan wordt er een winkelpas uitgereikt door de maatschappelijk werker van de Sociale Kruidenier.

Omdat het niet de bedoeling is dat mensen blijvend afhankelijk worden van de Sociale Kruidenier wordt de geldigheidsduur beperkt tot 6 maanden.

In een periode van 6 maanden kan de begunstigde winkelen bij de Sociale Kruidenier met de frequentie die hij zelf wil.

Met een winkelpas voor 6 maanden kunnen alle producten verkregen worden. De enige beperking is het budget die voor zijn gezin bepaald wordt (zie verder).

Na een periode van 6 maanden kan de winkelpas verlengd worden, mits vraag van de begunstigde en mits evaluatie van een maatschappelijk werker van de sociale dienst.

Winkelpas voor 1 maand

Wanneer iemand een éénmalig of kortdurend financieel probleem heeft, dan kan er een 'noodpas' uitgereikt worden.

Ook naar aanleiding van een specifieke gebeurtenis zoals communie, Pasen, Sinterklaas... kan er een winkelpas voor 1 maand afgeleverd worden.

Er kunnen maximaal 4 passen voor 1 maand per jaar aan 1 huishouden uitgereikt worden.

Met een winkelpas voor 1 maand kunnen geen FEAD producten verkregen worden.

Noodpakket

In geval van nood kunnen maatschappelijk werkers van de sociale dienst zelf een noodpakket samenstellen. Dit kan zonder (uitgebreid) sociaal en financieel onderzoek en is eveneens beperkt tot 4x per jaar. Een noodpakket wordt samengesteld rekening houdend met de gezinssamenstelling en kan een gezin tot maximum 1 week van voeding voorzien.

4.16.2.5. Leveranciers

Schenkingen

Alle voedingsproducten die nog consumeerbaar zijn, maar die niet meer verkocht worden wegens commerciële redenen, kunnen verdeeld worden via pluspunt. Het product moet uiteraard aan de regels van voedselveiligheid voldoen.

Gratis goederen verkrijgen we momenteel via volgende kanalen:

- Voedselbank West-Vlaanderen, incl. REO veiling (2-wekelijkse ophaling obv erkend aantal personen)
- FEAD (goederen worden jaarlijks besteld rekening houdend met vraag en gemeentelijk plafond, goederen worden geleverd in de VBW in Kuurne)
- lokale supermarkten
- AD Delhaize, Torhoutsesteenweg 136 - 8210 Zedelgem (wekelijkse ophaling van voedseloverschotten)
- Super GB Partner, Torhoutsesteenweg 211 - 8210 Zedelgem (wekelijkse ophaling van voedseloverschotten)
- Carrefour loppem, Eninkstraat 2A - 8210 Loppem (wekelijkse ophaling van voedseloverschotten)
- lokale bakkers
 - Bakkerij Spruytte F., Ruddervoordsestraat 60 - 8210 Zedelgem (wekelijkse ophaling)
 - Bakkerij De Muer, Engelstraat 27 - 8211 Aartrijke (wekelijkse ophaling)
 - Bakkerij Pascal Koning Albertstraat 20 - 8210 Zedelgem (wekelijkse ophaling)
- eigen diensten

- kinderkribbe 't Kaboutertje, A. Mervillestraat 11 - 8211 Aartrijke (2-wekelijkse ophaling van overschotten bereide maaltijden en soep)
- kinderkribbe 't lijsternestje, Rusthuislaan 9 - 8210 Zedelgem (2-wekelijkse ophaling van overschotten bereide maaltijden en soep)
- LDC de Braambeier (wekelijkse ophaling van overschotten bereide maaltijden en soep)
- LDC de Pasterelle (wekelijkse ophaling van overschotten bereide maaltijden en soep)
- LDC Jonkhove (wekelijkse ophaling van overschotten bereide maaltijden en soep)
- Kruimelcafé (wekelijkse ophaling van overschotten bereide maaltijden en soep)
- schenkingen personeel gemeentehuis (wekelijkse ophaling)
- éénmalige giften van handelaars en particulieren

N.a.v. de opstart van de sociale kruidenier zullen alle huidige schenkers gecontacteerd worden. Ze worden op de hoogte gebracht van de gewijzigde werking en ze worden uitgenodigd op de opening. Eventueel kunnen er kleine wijzigingen aangebracht worden in de bestaande samenwerking.

Ook andere handelaars op het grondgebied zullen op de hoogte gebracht worden van de omvorming. We bekijken of samenwerking mogelijk is. Indien gewenst kan de handelaar per schenking een 'attest voedseloverschotten' ontvangen voor zijn btw-administratie (zie bijlage 3).

De volgende afspraken worden gemaakt:

De handelaar:

- verzamelt en controleert de voedingsproducten
- verwittigt pluspunt als er producten beschikbaar zijn of zet ze klaar op het afgesproken moment
- garandeert de toegang voor de koelwagen
- brengt pluspunt op de hoogte ingeval van terugroeping van een product

Pluspunt

- komt de producten op het afgesproken moment ophalen en verstoort hierbij zo weinig mogelijk de dagelijkse werking van de handelaar
- vervoert de producten naar de locatie van pluspunt en respecteert hierbij de koude keten
- sorteert de producten en verzekert dat ze enkel naar de mensen gaan die tot de doelgroep behoren
- bewaart de lijst van handelaars waarvan de producten afkomstig zijn

Bij opstart van de sociale kruidenier zullen er alvast nog 2 extra schenkers zijn:

- Bakkerij van de Beeck, Sint Laurentiusstraat 10 - 8210 Zedelgem
- Colruyt Zedelgem, Sint Laurentiusstraat 37 - 8210 Zedelgem (dagelijkse ophaling)

Aankopen

Naast deze geschonken goederen worden er ook producten aangekocht via 'Goods to Give', een platform waar aan goedkope prijzen overschotten / overstock kunnen aangekocht worden die moeten aangewend worden voor sociale initiatieven. Dit gaat om een ruim aanbod non-food producten in de categorieën:

- Onderhoud
- Hygiëne, verzorging en cosmetica
- Baby
- Kantoor en school
- Huis
- Vrije tijd
- Kleding en schoenen

Indien er basisproducten ontbreken in het aanbod, dan zal dit ook aangekocht worden (zie verder).

4.16.2.6. Productenaanbod*Lijst basisproducten*

Onderstaande lijst is een aanbod aan producten dat altijd aanwezig moet zijn in de winkel ongeacht de oorsprong van de producten (FEAD, VBW, gift, schenking, aankoop...). Wat niet verkregen wordt via externe kanalen wordt door het OCMW zelf aangekocht.

FOOD					
CONSERVEN bokaal/blik	KRUIDENIERS- WAREN	OLIE EN VETTEN	ONTBIJT	DRANKEN	GRANEN
Erwten en wortelen Gepelde tomaten Rodekool sperzieboontjes Wortelen Doperwten kikkererwten Witte bonen in tomatensaus perziken appelmoes champignons	Passata Kippenbouillon Rundsbouillon Groentebouillon Zout peper Kristalsuiker Zelfrijzende bloem Azijn Instant pudding bloem room	Margarine Bakken en braden Olijfolie Maisolie	Chocopasta Peperkoek Aardbeienconfituur Instant choco Honing Koffie Koffiefilters Thee Smeerkaas Cornflakes/muesli/ havermout yoghurt beleg	Melk Sojamelk Fruitsap Plat water Bruisend water Kleine drankjes (school)	Brood Rijst Couscous pasta Beschuitten aardappelen koekjes (school)

GROENTEN EN FRUIT

Volgens aanbod REO-veiling

NON FOOD			
PERSOONLIJKE VOLWASSENEN	HYGIËNE	PERSOONLIJKE HYGIËNE BABY en KINDEREN	HUISHOUD/SCHOONMAAK
Tandenborstel Tandpasta Douchegel (M/V) Scheerschuim (M/V) Scheermesjes (M/V) Maandverband nacht		Babydoekjes Kindershampoo Kinderwasgel Kindertandpasta kindertandenborstel	Afwasmiddel Allesreiniger Wasmiddel wasverzachter Keukenrol (pak en per stuk) Toiletpapier (pak en per stuk)

Maandverband dag Tampons Inlegkruisjes Wattenstaafjes Shampoo (M/V) Conditioner Deo (M/V) handzeep Condoms		papieren zakdoekjes Wc reiniger Vuilniszakken Restafval (per stuk) Vuilniszakken PMD (per stuk)
--	--	--

Lijst producten die nooit aangeboden worden

- alcoholische dranken
- tabakswaaren
- medicijnen
- energiedranken
- voedingssupplementen
- brandstoffen

4.16.2.7. Prijzen

Vanuit respect voor de menselijke waardigheid, willen wij onze doelgroep benaderen als klanten. We willen hen kwaliteit en keuzevrijheid aanbieden in onze buurtwinkel.

In de Sociale Kruidenier zullen twee soorten producten aangeboden worden:

- betalende producten
- gratis producten

Afhankelijk van de leverancier zal het product betalend of (al dan niet verplicht) gratis worden aangeboden.

Europese hulpgoederen (FEAD) en producten van de Voedselbank van West-Vlaanderen moeten altijd gratis aangeboden worden.

Indien producten geschonken worden door een plaatselijke handelaar en voor 'eigen' producten (maaltijden LDC, maaltijden en soep van de kinderdagverblijven en de jeugddienst (SPW), verse soep S-Makers...) zal er een handelingskost aangerekend worden. Dit is een kleine bijdrage voor de kosten van vervoer, verpakking of herverpakking, koeling, opslag, verwerking of bereiding van de goederen.

De aangerekende handelingskost zal variëren tussen 0,1 euro en 1 euro. Omdat dit geen echte prijs is, zal dit ook niet geprijsd worden. Door middel van gekleurde bollen, waarbij 1 bepaalde kleur een bepaalde handelingskost vertegenwoordigt (zie bijlage 4 voor overzicht), zal aangegeven worden hoeveel de handelingskost bedraagt.

Bij de betalende producten zal de verkoopprijs uiteraard lager liggen dan de normale marktprijs (uitgezonderd gemeentelijke huisvuilzakken). Basisproducten zullen indien nodig aangekocht worden via collect and go (indien beschikbaar). Ze zullen verkocht worden met een korting van 25% op de prijs via collect and go. Er wordt zoveel mogelijk gekozen voor witte producten, huismerken of een ander budgetvriendelijk alternatief.

Voor goederen die aangekocht worden via 'Goods to Give' wordt een maximale prijsstelling bepaald door Goods to Give zelf. We kiezen ervoor om deze maximumprijs aan te rekenen aan de eindbegunstigde.

Gratis producten zullen een fictieve waarde krijgen en worden in mindering gebracht van hun gratis budget (zie verder). Op deze manier kunnen gratis producten niet eindeloos meegenomen worden.

Bovendien zullen sommige gratis en betalende producten slechts in beperkte hoeveelheden kunnen aangekocht / verkregen worden.

Goods to give producten: Maximum 1 product per maand en per gezinslid

FEAD goederen: zie lijst in bijlage 2

4.16.2.8. Winkelbudget klanten

Samenstelling winkelbudget

Klanten kunnen gebruik maken van een vooraf vastgelegd budget. Er worden gratis en betalende producten aangeboden. Om het aantal gratis producten die men kan meenemen te beperken, wordt er aan deze producten een fictieve waarde toegekend.

Om deze bedragen te bepalen, werd er vertrokken vanuit de voedselpakketten, zoals zij op 27/02/2020 voorbereid werden. Aan alle producten werd een waarde toegekend (zie bijlage 1, prijslijst). De waarde van alle producten in het pakket werden opgeteld. Aan de hand daarvan werd gekeken welk budget er per gezinslid nodig is om minimaal hetzelfde te kunnen bieden per maand.

Per gezinslid (of het nu de hoofdbegunstigde of een bijkomende persoon betreft) zal een betalend budget van 20 euro krijgen en een gratis budget van 15 euro.

Voor kinderkledij en speelgoed wordt er geen waarde, noch een budget bepaald. Voor speelgoed zal er een limiet gelden van 1 stuk / persoon / maand. Voor kledij zal er een limiet gelden van 5 stuks / kind onder de 12 jaar / maand.

Het winkel budget wordt maandelijks toegekend. De eerste maand begint te lopen vanaf het moment dat de winkelpas geactiveerd wordt. Eventueel resterend winkel budget kan niet overgedragen worden naar de volgende maand, noch worden er voorschotten gegeven.

Winkelpas

Het winkelbudget wordt beheerd via een winkelpas. De pas ziet eruit als een gewone klantenkaart en is voorzien van het logo van de sociale kruidenier. Op de achterzijde wordt een sticker gekleefd met de naam van het gezinshoofd en een unieke streepjescode.

Er wordt enkel toegang verleend aan mensen met een geldige winkelpas. Deze pas zal dan ook bij binnenkomst in de winkel gescand worden. We willen vermijden dat mensen hun winkelmandje vullen, maar dan aan de kassa geen geldige pas (meer) blijken te hebben. Het kan ook handig zijn voor de winkelende klant om te weten hoeveel budget hij/zijn nog over heeft.

Bij het afrekenen aan de kassa zal de pas voor een tweede keer moeten gescand worden. Deze keer om de aankopen te registreren.

De pas is gekoppeld aan de gezinssamenstelling van de begunstigde en kan enkel door de leden van het gezin gebruikt worden.

Bij misbruik, diefstal of overlast kan de pas tijdelijk of definitief geblokkeerd of ingetrokken worden.

Bij verlies van de pas wordt 1 euro aangerekend voor de aanmaak van een nieuwe pas.

Het aanmaken en beheren van de 'klantprofielen' zal gebeuren via het softwareprogramma 'Social Shop'. Zie verder bij punt 10, werking.

4.16.2.9. Werking

Locatie

Het pand is gelegen in de Sint Laurentiusstraat 28 - 8210 Zedelgem en bestaat uit volgende ruimtes :

- grote winkelruimte
- keuken
- kleedruimte met sanitair
- 2 technische ruimtes
- 2 garages:
- 1 (met sanitair) voor stockage voor droge voeding en non food producten
- 1 voor koelcel en diepvrieskisten
- lokaal voor project koffie en wifi

De koffie en wifi ruimte zal toegankelijk zijn via de schuifdeuren in de voorgevel (vroegere toegang Blokker en Kringwinkel). De winkelruimte zelf zal toegankelijk zijn via de doorgang naar de garages. Dit om de discretie te verzekeren.

De winkelruimte zal voorzien worden van een (half) afgescheiden atelier gedeelte waar de werktafel, de broodsnijmachine, de vleessnijmachine, de vacuümmachine en dergelijke zullen geplaatst worden. Deze atelierruimte zal voorzien worden achter de kassa toeg.

Winkel

We willen graag een winkelruimte creëren waar het aangenaam is om in rond te lopen. Omwille van de grootte van de ruimte, de 'industriële' plafonds en de gietvloer lopen we het risico dat het een kille uitstraling krijgt. Daarom kiezen we ervoor om met veel hout en planten te werken. Zie bijlage 6 voor een moodboard.

Qua materiaal is pluspunt al goed voorzien binnen de huidige werking: koelcel, diepvriezers (koffers voor voorraad en kasten voor winkel), rekken voor voorraad, inox werktafel, brood snijmachine, vleessnijmachine, vacuümmachine.

Er zijn in de winkelruimte voldoende rekken ter beschikking, aangezien we deze konden overnemen van de Kringwinkel. Ook de kassa toeg hebben we overgenomen.

Wat zal er wel zeker nog moeten aangekocht worden:

- 4 koelkasten met glazen deur (of 2 dubbele)
- winkelmandjes
- planten om koffie en wifi ruimte te scheiden van elkaar
- lamellen voor raam
- werkkledij
- ...

Er zal gewerkt worden met software 'Social Shop' van Social ICT. Dit is een op maat ontwikkeld programma voor Sociale Kruideniers. Het is niet alleen een kassasysteem, met dit programma kan je ook het klantenbestand / profiel beheren evenals het stockbeheer doen.

De winkel zal open zijn op maandag van 10u tot 13u en op donderdag van 14u tot 17u.

Koffie en Wifi

Zoals in de inleiding al werd vermeld zal naast de winkel ook een ontmoetingsruimte voorzien worden. Binnen het concept van Koffie en Wifi willen we ons vooral richten op het creëren van ontmoetingen en zo bijdragen tot de uitwerking van buurtzorg in Zedelgem. Iedereen is er welkom!

Koffie en Wifi bevindt zich aan de straatzijde van het pand en heeft een duidelijke link met de omgeving en de buurt. Iedereen kan er vrij binnen en buiten lopen voor een tas koffie en voor het vrij gebruik van de Wifi. Dus niet enkel de mensen die langskomen in de sociale kruidenier zijn er welkom.

We willen hiermee een laagdrempelige ontmoetingsplaats voor de buurt creëren. We denken hierbij aan de ouders die wachten aan de schoolpoort, aan de mensen die te voet naar de Colruyt gaan en onderweg een rustpauze willen houden en een babbeltje willen slaan, aan zorgpartners die eventjes op hun pc willen werken in een rustige omgeving tussen twee huisbezoeken door, ...

De ruimte wordt ingericht met tafels en zetels die ter beschikking gesteld worden door de Kringwinkel. Op die manier geven we ons concept waarbij we niets willen verspillen en alles zoveel mogelijk willen hergebruiken, ook vorm in het meubilair.

Deze ontmoetingsruimte zal minstens open zijn tijdens de openingsuren van de Sociale Kruidenier, maar wellicht ook daarbuiten.

Vanuit Koffie en Wifi is de sociale kruidenier zichtbaar, maar niet toegankelijk. We willen immers tonen aan de ruime bevolking wat er aangeboden worden, maar willen het aanbod toch beperken voor de mensen die er meest mee gebaat zijn.

De uitbating van Koffie en Wifi zal gebeuren door de medewerkers en de bewoners van VZW Oranje. Op die manier willen we een zinvolle dagbesteding aanbieden aan de bewoners. Ze krijgen hierbij de kans om hun sociaal netwerk uit te breiden en deel uit te maken van de samenleving.

4.16.2.10. Personeelsbezetting

Algemeen

De Sociale Kruidenier is een project van de sociale dienst en bouwt verder op de bestaande werking van pluspunt. De coördinatie van de sociale kruidenier zal gebeuren door een maatschappelijk werker van de sociale dienst. De logistieke taken worden opgenomen door een medewerker van de lokale dienstencentra.

Tijdens de openingsuren van de sociale kruidenier is er altijd minimaal 1 maatschappelijk werker aanwezig. Op deze manier zijn zij een aanspreekpunt voor de doelgroep.

Binnen de sociale kruidenier zullen verschillende mensen actief zijn. De samenwerking die pluspunt al had met vzw Oranje wordt verdergezet en uitgebreid.

De cliënten en de begeleiding van Oranje zullen minimaal op maandag, dinsdagvoormiddag en donderdag actief zijn binnen pluspunt.

We hopen ook vrijwilligers te kunnen inschakelen en misschien, in een latere fase, ook sociale tewerkstelling te kunnen realiseren.

Taakverdeling

Maatschappelijk werkers sociale dienst:

- aanvragen verwerken
- klantprofiel aanmaken in social shop
- nieuwe klanten ontvangen en wegwijs maken
- prijzen / handelingskost bepalen
- bestellen van producten

- overleg organiseren
- kassa tijdens openingsuren bemannen
- contacten met leveranciers en schenkers
- stockbeheer
- ...

Logistieke medewerkers sociale dienst:

- ophalen voeding
- laden en lossen van voeding
- voeding in rekken zetten
- winkel op orde houden
- etikettering producten
- kassa tijdens openingsuren bemannen
- stockbeheer
- verwerken van voeding
- mee instaan voor de begeleiding en de verdeling van de taken onder de cliënten van Oranje
- onderhoud van de locatie
- ...

Oranje

- rekken aanvullen
- koffie schenken in de ontmoetingsruimte
- afwassen vaat van ontmoetingsruimte
- ophalen voeding
- hulp bij laden en lossen voeding
- winkel op orde houden
- etikettering producten
- verwerken van voeding
- onderhoud van de locatie
- ...

4.16.2.11. Erkenningen en samenwerkingsverbanden

Bestaande erkenningen en lidmaatschappen

Door in 2011 een vereniging zonder winstoogmerk (vzw) op te richten heeft pluspunt de nodige erkenningen en lidmaatschappen in orde kunnen brengen.

eigen ondernemingsnummer: 0839.048.416

erkenning van het FAVV: AER/WVL/027564

Vzw pluspunt is aangesloten bij de Voedselbank van West-Vlaanderen te Kuurne

Voor de FEAD producten wordt er gebruikt gemaakt van producten die ter beschikking worden gesteld van OCMW Zedelgem, die een erkenning heeft van het POD Mi (erkenningnummer 12965).

OCMW Zedelgem heeft een bestaande samenwerkingsovereenkomst met Goods to Give. Aankopen via dit platform worden altijd gedaan in kader van pluspunt.

Nieuwe erkenningen

De eerste stappen werden gezet om door de vzw Sociale Kruideniers Vlaanderen officieel erkend te worden als Sociaal Kruidenier.

De vzw Sociale Kruideniers Vlaanderen werd op 28 juli 2010 opgericht met als doel een koepelorganisatie voor de Sociale Kruideniers in Vlaanderen uit te bouwen. De vzw Sociale Kruideniers Vlaanderen wil via een

groeïend netwerk van winkels voor armen een structureel alternatief bieden voor de klassieke noodhulp. De pijlers van hun visie zijn:

respect voor de menselijke waardigheid, door armen te behandelen als klanten, kwaliteit en keuzevrijheid aan te bieden in de winkels;

emancipatie en sociale insluiting door hen in de winkel een ontmoetingsplaats en arbeidsmogelijkheden aan te bieden;

bijdragen aan het armoedebestrijdingsbeleid door de ontwikkeling van een netwerk van winkels met een eigen kwaliteitslabel en door de samenwerking met andere partners.

De aanvraag tot het bekomen van een voedselpakket dient steeds te gebeuren bij onze sociale dienst en na het uitvoeren van een grondig sociaal onderzoek. Door dit voedselpakket ter beschikking te stellen, kan vaak een crisisperiode overbrugd worden.

4.16.3. Werking Sociale Kruidenier

2020 was een bijzonder jaar in vele opzichten, zo ook voor de voedselhulp die wij in 2020 boden. Niet alleen door de Covid 19 pandemie, maar ook door de omschakeling van voedselhulp onder de vorm van voedselpakketten naar een werking als Sociale Kruidenier.

Van januari tot half maart verliep alles zoals de jaren voorheen. Er werden tot 8 pakketten per week klaargemaakt en er waren 4 verdelingen per maand.

Door Covid 19 hebben wij half maart 2020 onze werking noodgedwongen aangepast. Voedselpakketten konden niet langer opgehaald worden in ons verdeelpunt in Aartrijke, maar werden corona-proof aan huis afgeleverd.

Bovendien merkten wij enerzijds een iets groter wordende nood aan voedselhulp en anderzijds een groter aanbod van voeding (door annuleringen in een vakantiepark, niet doorgaan van festiviteiten...). We trokken het aantal voedselpakketten op tot maximum 16 pakketten per week.

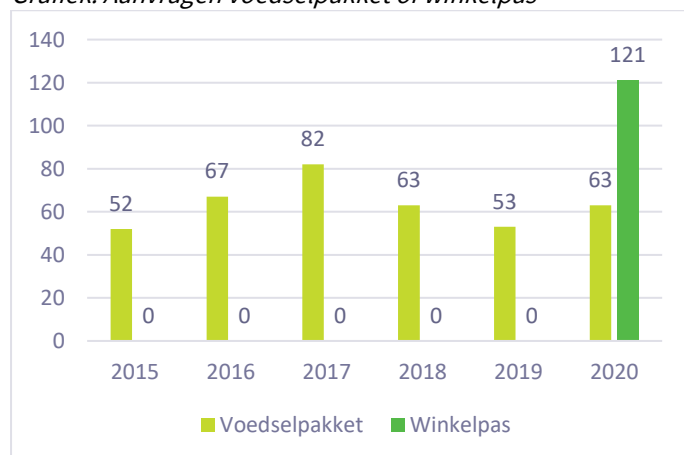
Vanaf eind juli, intussen verhuisden we naar onze locatie in Zedelgem en installeerden we ons daar, leverden we de pakketten niet langer aan huis. We zorgden ervoor dat de begunstigden van voedselhulp op een veilige manier een pakket konden ophalen

Op 14 september openende de sociale kruidenier voor het eerst zijn deuren. Tijdens de eerste 4 winkelmomenten was de sociale kruidenier enkel toegankelijk voor de gezinnen aan wie er al voedselpakketten toegekend waren. Zij konden, op uitnodiging, langskomen voor wat praktische uitleg en voor een eerste winkelervaring.

Vanaf oktober was de Sociale Kruidenier vrij toegankelijk tijdens de openingsuren voor iedereen met een geldige winkelpas.

Rekening houdend met deze abnormaliteiten en wijzigingen is het logisch dat de cijfers niet goed kunnen vergeleken worden met die van de voorbije jaren, noch met die van volgend jaar.

Grafiek: Aanvragen voedselpakket of winkelpas



In 2020 kregen we 63 aanvragen tot het bekomen van een voedselpakket.

Bij deze aanvragen telden we 30 eerste aanvragen en 33 heraanvragen, zijnde personen die reeds 6 maanden pakketten gekregen hadden en een verlenging vroegen. Dit aantal lag dus al hoger op 8 maanden tijd.

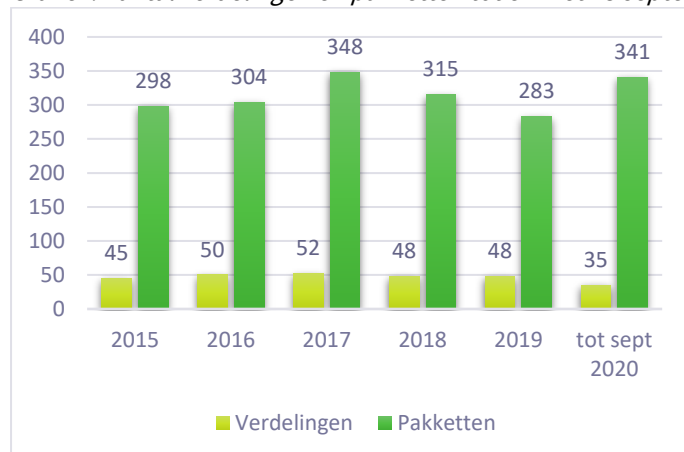
Sinds de start van de sociale kruidenier werd er aan 121 dossiers een pasje toegekend. Dit is dus meer dan het dubbel aantal gezinnen dat geholpen wordt in vergelijking met 2019. Oorzaak is niet enkel corona maar ook de gewijzigde werking!

Sommige mensen komen wekelijks, sommige meerdere keren per week, anderen een paar keer per maand. Sommige mensen verhuizen, waardoor ze niet langer langs komen.

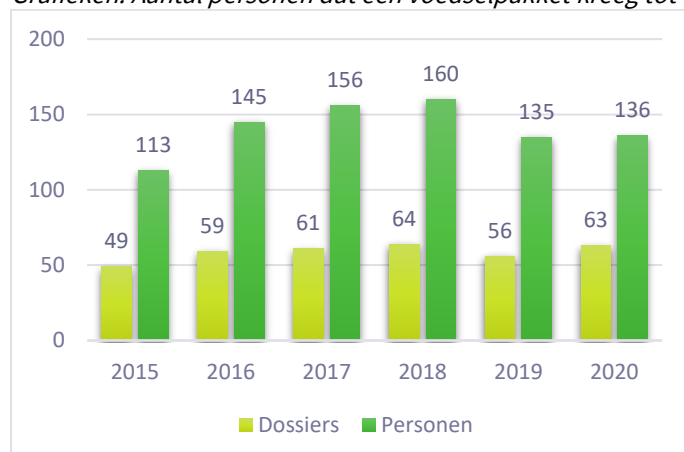
Er kunnen in 2020 4 periodes vastgesteld worden:

- januari tot half maart: gewone werking voedselbank
68 pakketten werden verdeeld (ongeveer 6 pakketten per week)
- half maart tot juli: lockdown en levering van pakketten aan huis
182 pakketten werden verdeeld (ongeveer 12 pakketten per week) = verdubbeling
- juli tot half september: afhaling pakketten op nieuwe locatie
91 pakketten werden verdeeld (ongeveer 11 pakketten per week)
- vanaf 14 september: opstart sociale kruidenier

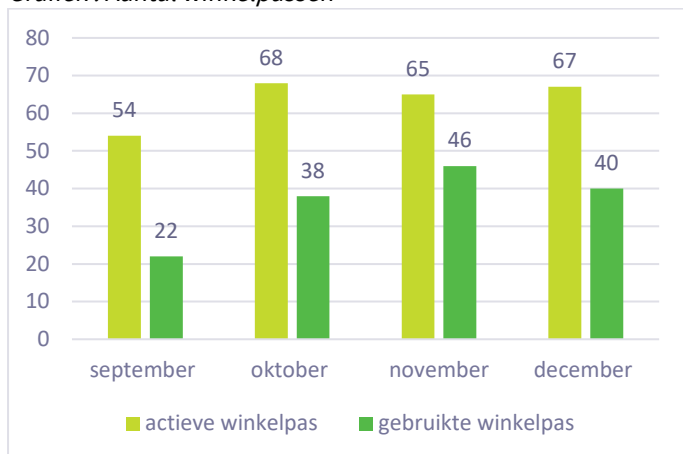
Grafiek: Aantal verdelingen en pakketten tot en met 13 september 2020



Grafieken: Aantal personen dat een voedselpakket kreeg tot en met september 2020

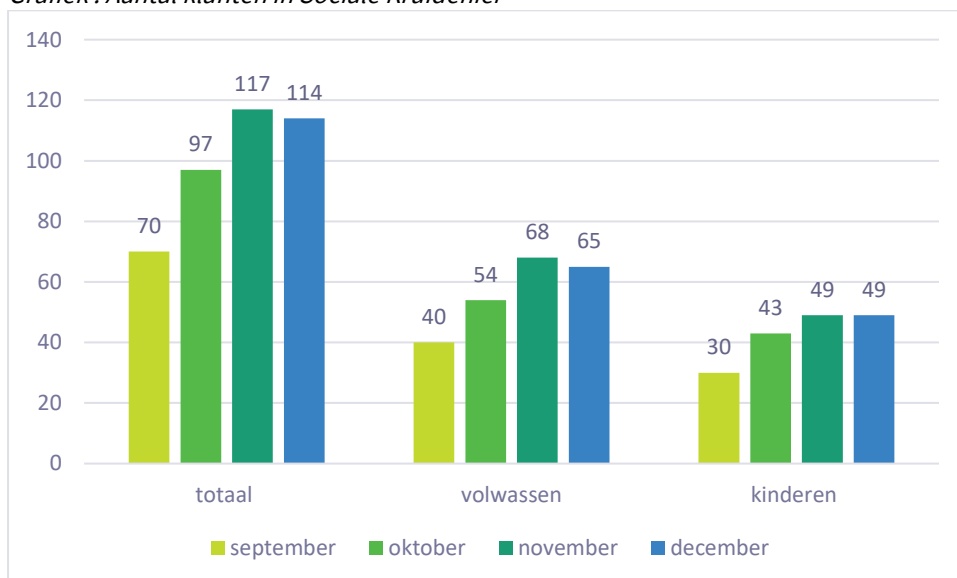


Grafiek : Aantal winkelpassen



Deze grafiek toont aan hoeveel winkelpassen er per maand actief waren en hoeveel van deze passen effectieve gebruikt werden in de winkel.

Grafiek : Aantal klanten in Sociale Kruidenier



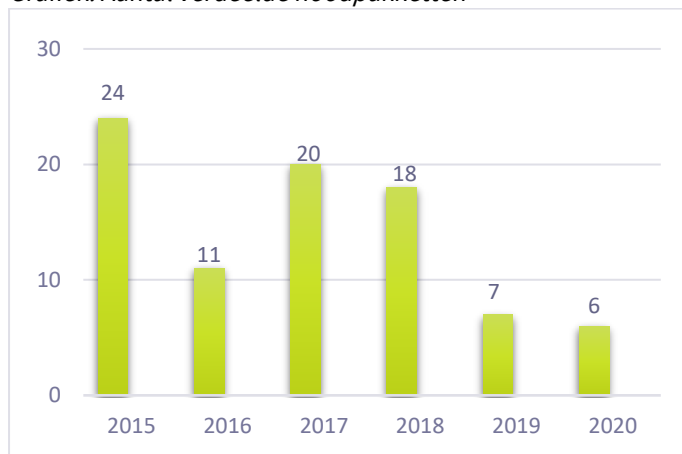
In september 2020 werden 54 pasjes gebruikt (70 personen, waarvan 40 volwassenen en 30 kinderen)
 In januari 2021 werden al 75 pasjes gebruikt (137 personen, waarvan 82 volwassenen en 55 kinderen)
 We hadden dus in januari 2021 hetzelfde aantal personen op één maand als in 2019 op een gans jaar.

Vanaf volgend jaar zullen we heel wat meer gegevens beschikbaar hebben.

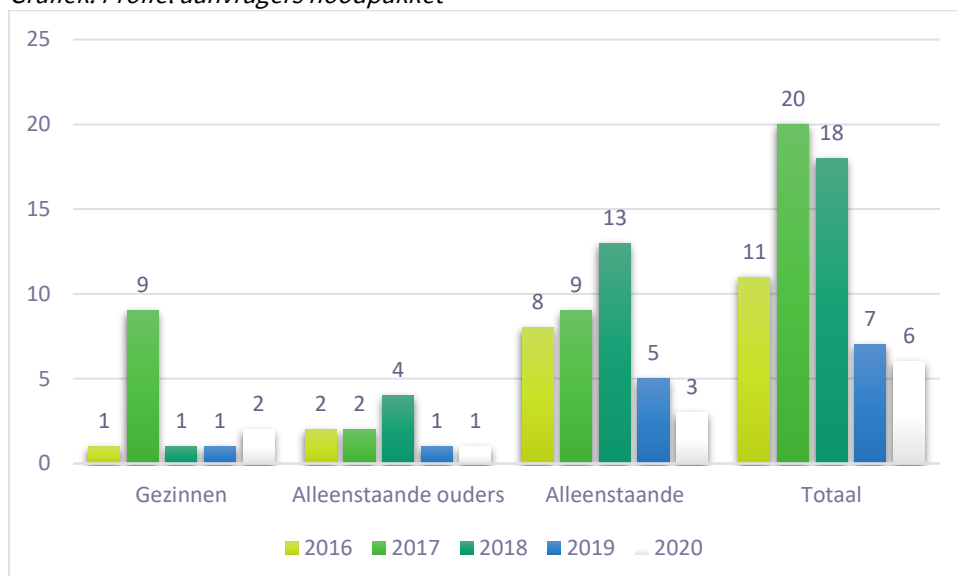
Volgende zaken kunnen we nu reeds meegeven, m.b.t. het profiel van de gebruikers in januari 2021:

- enkel leefloon: 11 dossiers
- Enkel vervangingsinkomsten: 21 dossiers
- Inkomen uit arbeid (eventueel samen met een vervangingsinkomen): 43 dossiers
- 65plussers: 8 gezinnen
- Eenoudergezinnen: 25 gezinnen (dus 1 op 3)
- Alleenstaanden: 31

Grafiek: Aantal verdeelde noodpakketten



Grafiek: Profiel aanvragers noodpakket



In dringende gevallen kan dit pakket bekomen worden op voorstel van de sociale dienst. Dit pakket wordt vaak gebruikt om een korte periode, waarbij er onvoldoende beschikbaar leefgeld is, te overbruggen. Het aantal noodpakketten zou normaal moeten dalen, gezien de ruimere openinguren in de Sociale Kruidenier en het feit dat het aanbod toegankelijker is voor een grotere groep mensen.

Aanbod en oorsprong van onze producten

Wij zijn blij dat wij in onze sociale kruidenier een ruim aanbod aan droge, ingevroren en verse voeding kunnen aanbieden. We hebben ook een mooi aanbod van non-food producten én er is een kinderafdeling met kledij, speelgoed en babymateriaal.

De oorsprong van de producten die wij kunnen aanbieden is zeer uiteenlopend.

FEAD - EUROPA:

Met steun van het Fonds voor Europese hulp aan de meest behoeftigen (FEAD) voorziet de POD Maatschappelijke Integratie OCMW 's en andere erkende organisatie van goederen om gratis te verdelen onder de meest behoeftigen in België. Het gaat hier vooral om basisproducten met lange houdbaarheid. Je herkent de goederen aan de Europese vlag op de verpakking.

VBW – Voedselbank van West-Vlaanderen:

Als erkende vzw kunnen wij maandelijks een grote hoeveelheid droge voeding ophalen in de Voedselbank van West-Vlaanderen in Kuurne. Op wekelijkse basis halen we er verse voeding en groenten en fruit van de REO veiling op.

Regelmatige schenkingen van lokale handelaars:

Gelukkig kunnen wij rekenen op regelmatige schenkingen van lokale handelaars: Op verschillende dagen van de week gaan wij met onze koelwagen op weg om bij lokale handelaars en supermarkten voedseloverschotten op te halen. Het aanbod is heel divers en elke week anders.

Door de verhuis naar Zedelgem en de omschakeling naar een Sociale Kruidenier, die 2 dagen per week een volwaardig aanbod moet kunnen bieden dwongen ons ertoe een aantal veranderingen door te voeren. De samenwerking met enkele handelaars werd (al dan niet tijdelijk) stopgezet en andere werden opgestart.

In 2020 kregen wij regelmatige schenkingen van Bakkerij Spruytte, Super GB Partner, Bakkerij De Muer, bakkerij Pascal (stopgezet miv 11/2020), Carrefour Loppem (stopgezet miv 12/2020), AD Delhaize (stopgezet miv 12/2020)

Nieuwe schenkers vanaf eind 2020: Bakkerij van de Beeck, Colruyt Zedelgem en Aldi Zedelgem.

Schenkingen uit eigen diensten:

In heel wat van de eigen diensten van gemeente Zedelgem worden verse bereidingen gemaakt of verwerkt. Wanneer er overschotten zijn in de lokale dienstencentra, in de kinderdagverblijven of op de jeugddienst, dan worden deze zo snel mogelijk geportioneerd en ingevroren zodat ze in de Sociale Kruidenier kunnen aangeboden worden.

Wisselwerking met andere lokale initiatieven

Met 2 activiteiten die doorgaan in LDC Jonkhove hebben wij een mooie samenwerking: Het Kruimelcafé en S-Makers. Beide initiatieven ontvangen producten vanuit de sociale kruidenier en schenken omgekeerd hun bereidingen die zij over hebben terug aan de sociale kruidenier. Door op deze manier met elkaar in wisselwerking te gaan kunnen we voedselverspilling tot een minimum herleiden.

Het Kruimelcafé bereidt gezonde gerechten met 'restjes' en overschotten en gaat zo voedselverspilling tegen. Kruimelcafé gaat door in LDC Jonkhove op woensdag van 17u tot 19u.

S-Makers staat voor soep- en smoothie makers. Deze activiteit gaat door in LDC Jonkhove op vrijdag van 14u tot 16u30. Hier ligt de nadruk vooral op het samen helpen en proeven.

Goods to Give

Met een solidaire webshop wil VZW Good to Give een brug slaan tussen de bedrijfswereld en de sociale sector. OCMW Zedelgem sloot in december 2019 een samenwerkingsovereenkomst af met deze vzw en kan sindsdien nieuwe non-food producten aankopen aan interessante prijzen.

In 2020 werden er 2 grote bestellingen geplaatst bij G2G. Dit betrof voornamelijk hygiëneproducten (douchegel, tandenborstels, tandpasta, luiers, luierdoekjes...) en huishoudelijke producten (wasverzachter, vaatwastabletten, ontvetter...).

Eénmalige schenkingen en schenkingen van privépersonen

Op regelmatige basis ontvangen wij schenkingen. Dit kan gaan van collega's binnen de gemeente die kinderkledij, babymateriaal of speelgoed van hun eigen kinderen wil schenken aan de sociale kruidenier, als organisaties die éénmalig door omstandigheden grote overschotten hebben. Deze schenkingen zijn altijd zeer welkom.

Aankopen basisproducten

Indien er bepaalde basisproducten ontbreken in ons aanbod, dan kopen we die zelf aan in lokale supermarkten en bieden deze met een korting te koop aan in de sociale kruidenier.

4.16.4. S-makers

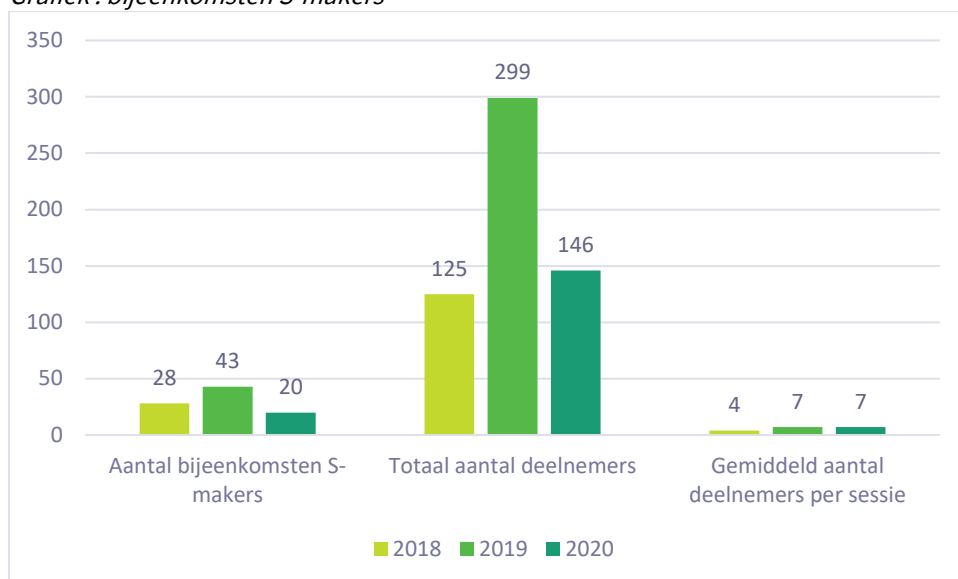
We stellen vast dat heel wat gebruikers van het voedselverdeelpunt niet altijd goed weten hoe ze de gekregen groenten moeten verwerken. Bepaalde groenten worden nu reeds versneden en verpakt in de Sociale Kruidenier.

Sinds juni 2018 komen de S-makers wekelijks op vrijdag samen in de keuken van het dienstencentrum Jonkhove.

Afhankelijk van het aanbod en het seizoen wordt er soep of een smoothie gemaakt met de geschonken producten. Het afgewerkt product wordt daarna verdeeld via de voedselpakketten.

Cliënten van de sociale dienst krijgen de kans om deel uit te maken van de S-makers. Op die manier bieden we een zinvolle tijdsbesteding aan en willen we hen tonen op welke manier de groenten of het fruit kunnen verwerkt worden.

Grafiek : bijeenkomsten S-makers



Door de sluiting van de dienstencentra n.a.v. Corona konden de bijeenkomsten van de S-makers slechts beperkt door gaan.

4.16.5. Project 1-2-3 Euro

Vanaf juli 2017 stapten we mee in het project 1-2-3 Euro van de Colruyt.

Via de Sociale Kruidenier [+Pluspunt.] wordt verschillende soorten voeding verdeeld. Vaak horen we van cliënten dat ze niet goed weten hoe ze hier een gerecht van moeten maken. In het kader van gezonde gemeente willen we het bereiden van een evenwichtige maaltijd promoten, zeker naar onze doelgroep.

Colruyt engageert zich om:

- het receptenboekje elke 14 dagen te bezorgen aan de doelgroep,
- de afgesproken prijzen binnen de opgegeven periode te respecteren en de afgesproken
- gratis producten ter beschikking te stellen
- geen bijkomende specifieke promoties op te zetten voor de doelgroep
- geen aankoopverplichting of enige exclusiviteit te claimen. Boekjes mogen in concurrerende winkels gebruikt worden, waarbij dan wel noch de prijs noch het gratis product gegarandeerd wordt
- de privacywetgeving te respecteren
- te erkennen dat het uitsluitend de bevoegdheid is van sociale organisaties om deelnemers toe te leiden naar het project
- de deelnemers in het project te beschouwen als gelijkwaardige klanten zoals alle andere klanten

Het OCMW engageert zich om :

- mensen die aan het profiel beantwoorden te informeren over het receptenboekje “Aan tafel in 1-2-3 euro” en over eventuele bijkomende activiteiten (bv. kookworkshops, winkelbezoeken,...)
- mensen de vrije keuze te laten om zich al dan niet in of weer uit te schrijven voor het boekje, en de vrije keuze te laten ivm het deelnemen aan activiteiten
- de inschrijvingsformulieren elke week naar Colruyt te sturen
- enkel deelnemers in te schrijven met volgend profiel:
 - 1) ouder(s) met thuiswonende kinderen
 - 2) en die beschikken over een zekere kookinfrastructuur
 - 3) en die beschikken over een minimaal budget van 2 of 3 euro per persoon per dag voor de hoofdmaaltijd

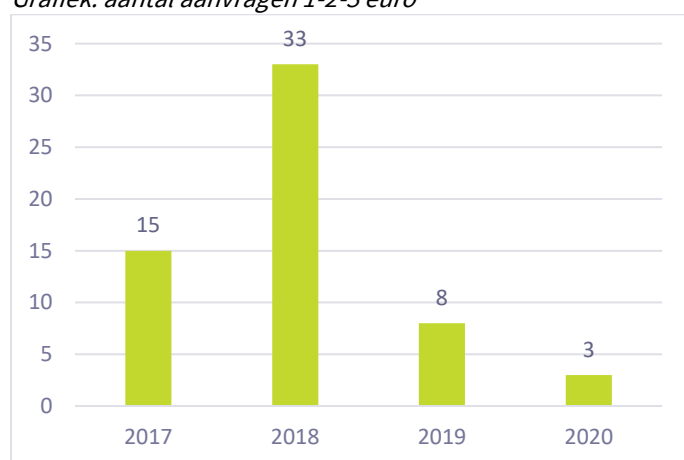
- 4) *en* die beantwoorden aan 1 van volgende voorwaarden:
- * of is OCMW-cliënt
 - * of geniet de verhoogde tegemoetkoming (bv. Uitpas)
 - * of behoort volgens het oordeel van een professionele toeleider tot de doelgroep van kwetsbare gezinnen met kinderen.

Prijsgarantie: de opgegeven prijs is inclusief de volledige verpakking. Indien er bijvoorbeeld eieren over zijn worden er tips gegeven wat je met de overige eieren kan doen. Ze werken niet persé alleen met de goedkoopste producten > ze wisselen af zodat die mensen niet alleen met de goedkoopste producten aan de kassa staan.

Bij een nieuwe aanmelding wordt er een welkomstgeschenk voorzien, dit gaat er automatisch af aan de kassa. Elke 3 maanden krijgen de deelnemers een bon voor een gezond gratis geschenk > staat op de achterkant van het boekje.

Er is een wachttijd van max. 6 weken te wachten vooraleer ze hun eerste boekje krijgen.

Grafiek: aantal aanvragen 1-2-3 euro



In de loop van 2020 hebben wij 3 aanvragen ingediend. De aanvragen dienen enkel nog ingediend te worden bij de nieuwe dossiers, dit verklaart dus het lager aantal.

We stellen ook vast dat niet iedereen zijn boodschappen bij de Colruyt doet. Aldi en Lidl zijn heel populaire winkels.

4.16.6. Maaltijdpas

Vanaf november 2018 beiden we de mogelijkheid aan personen die gekend zijn bij de sociale dienst om langs te gaan in de dienstencentra en een maaltijd te eten aan € 1,00/maaltijd.

De belangrijkste doelstellingen hierbij zijn :

- Gezonde en gevarieerde voeding aanbieden
- Zinnvolle dagbesteding stimuleren + middagmaal eten op een vast tijdstip
- Kennismaking met het aanbod aan dienstverlening en activiteiten vanuit het dienstencentrum
- Verhogen van het sociaal contact en stimuleren van ontmoeting

De toegangspoort verloopt steeds via de sociale dienst waar een sociaal en financieel onderzoek wordt gevoerd. Bezoekers van het dienstencentrum die vragen stellen omtrent het sociaal tarief worden naar het loket sociale dienst of naar hun maatschappelijk werker doorverwezen.

Er is een automatische toekenning van het recht voor:

- Personen met periodieke financiële steun (LL, EQ LL, HT, ET, medicatie, minimale levering, ...)
- Personen met materiële steun: voedselpakketten

Andere aanvragen worden individueel bekeken na sociaal onderzoek en mits bespreking op team:

- Schuldhulpverlening
- Onbekenden met hulpvraag
- Dossier met éénmalige financiële steun

Het recht wordt toegekend voor periode van drie maanden. Wil de cliënt een verlenging van zijn pasje, dan moet hij dit zelf aanvragen bij zijn maatschappelijk werker.

Er werd een folder gemaakt met duidelijke info. Op de maaltijdpas staat vermeld hoe lang de pas geldig is en welke personen (naam + geboortedatum) deel uitmaken van het gezin.

De folder en de maaltijdpas worden telkens opgestuurd, samen met de kennisgeving van de beslissing.

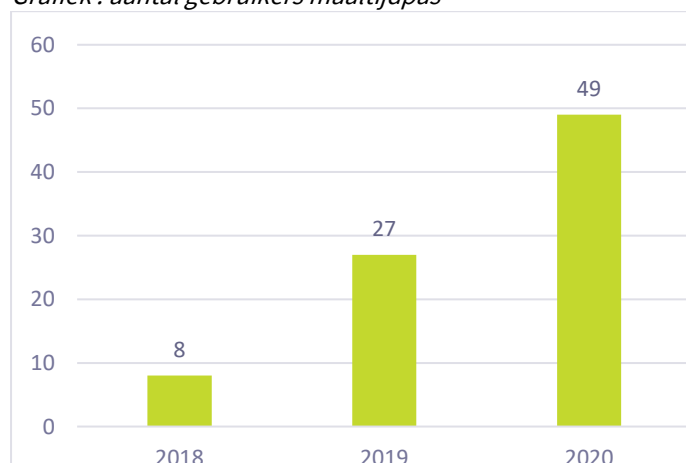
De werkwijze voor reservatie van maaltijden is dezelfde als bij andere bezoekers aan het dienstencentrum:

- Reserveren tot 16 u de dag voordien
- Komen eten tussen 11.30 u en 13 u
- Annuleren ten laatste tot 16 u de dag voordien, met geldige reden
- te laat annuleren: € 8,00 dient betaald te worden bij de eerstvolgende reservatie + melding aan de sociale dienst i.v.m. de annulatie

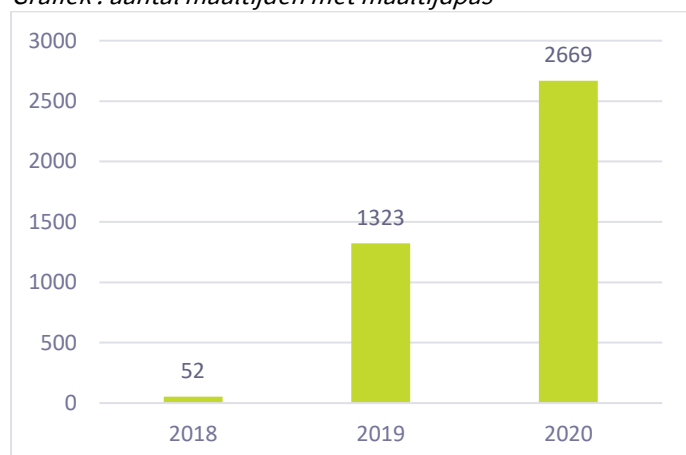
In de dienstencentra wordt het overzicht bijgehouden van de reservaties.

Bij betaling toont de cliënt het pasje en betaalt € 1,00 per maaltijd.

Grafiek : aantal gebruikers maaltijdpas



Grafiek : aantal maaltijden met maaltijdpas

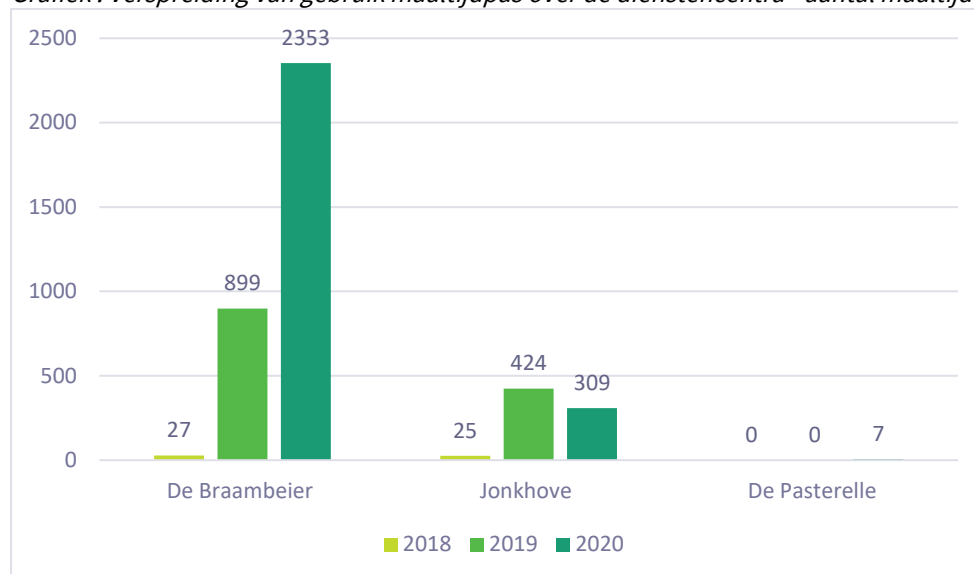


In 2020 maakten 49 verschillende cliënten gebruik van hun pasje en werden er 2.669 maaltijden genuttigd.

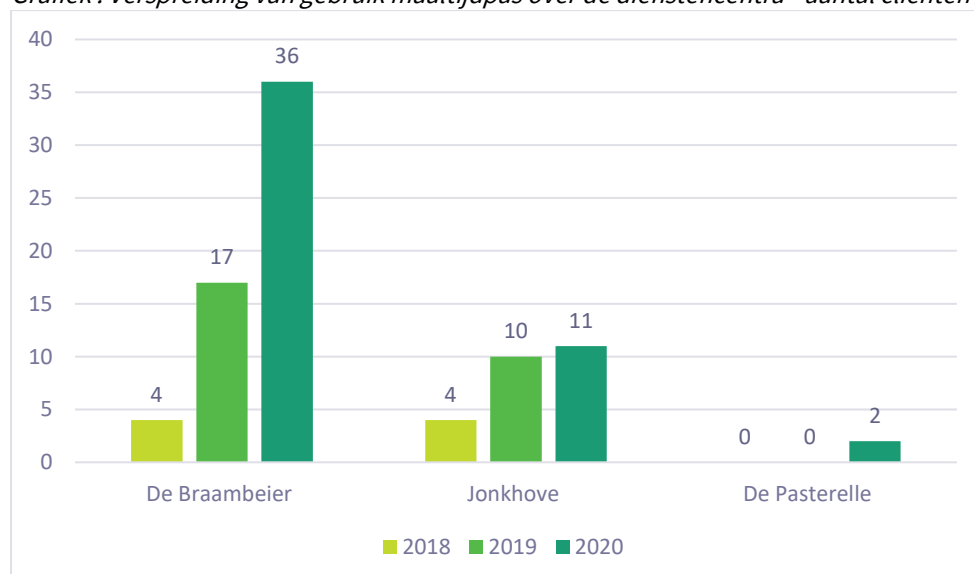
Tijdens de Corona periode werden de maaltijden die normaal gezien in de dienstencentra geserveerd worden, geleverd aan huis. Aan het afleveren van de maaltijden wordt steeds een “oe-ist” gesprek op de stoep gekoppeld.

Daarnaast is het zo dat een aantal kwetsbare gezinnen getroffen werden door de sluiting van de scholen of door het niet langer aanbieden van warme maaltijden in de scholen. De maaltijden van kwetsbaren kinderen worden vaak ten laste genomen door het OCMW. Kinderen moesten dagelijks thuis eten, wat een impact had op het gezinsbudget. Vaak werd er geen bijkomend leefgeld gestort door de schuldbemiddelaar en moesten de ouders het met hetzelfde bedrag zien te overbruggen. Tevens wilden we vermijden dat bepaalde kinderen niet langer een warme maaltijd per dag kregen, want vaak was de maaltijd op school de meeste gevarieerde en vaak ook de enige warme maaltijd per dag. Daarom besloten we om bij bepaalde gezinnen tijdelijk warme maaltijden aan huis te leveren.

Grafiek : Verspreiding van gebruik maaltijdpas over de dienstencentra - aantal maaltijden



Grafiek : Verspreiding van gebruik maaltijdpas over de dienstencentra - aantal cliënten



5. Tewerkstelling

Het recht op tewerkstelling vormt een belangrijk onderdeel in de integrale begeleiding van de cliënten. Via een job groeit de zelfstandigheid bij de betrokkenen en kan er een duidelijke tijdsinvulling gezocht worden.

De volledige integratie van onze cliënten in de maatschappij vormt steeds het ultieme doel en de weg ernaartoe gebeurt heel vaak via activering. Het spreekt voor zich dat dit steeds op een weloverwogen manier moet gebeuren en dat we in de mate van het mogelijke rekening houden met de mogelijkheden, competenties en beperkingen van de cliënt.

Een job op de reguliere arbeidsmarkt vinden, wordt meestal voorafgegaan door een traject waarin we sleutelen aan allerlei belemmerende factoren zoals: kinderopvang, gebrek aan attitude, gebrek aan ervaring, beperkt opleidingsniveau, geen vervoer, gebrekkige talenkennis, ...

De wetgeving die het recht op maatschappelijke integratie regelt, geeft aan het OCMW een heel strikte en bijzondere opdracht mee.

Het uiteindelijke doel is om mensen zo snel mogelijk uit de hulpverlening te halen. Maatschappelijk werker en cliënt zoeken samen naar een passende tewerkstelling en/of opleiding.

5.1. Trajectbegeleiding

Sinds 2014 werd heel sterk ingezet op Arbeidstrajectbegeleiding.

Maandelijks, meestal kort na de zitting van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst, worden de dossiers leefloon besproken en wordt bepaald wie welk traject aangeboden kan krijgen. Dit zorgde er voor dat alle leefloners, die als bemiddelbaar beschouwd worden, onmiddellijk opgenomen werden in een traject. Het traject kan bestaan uit de begeleiding naar een tewerkstelling, naar een opleiding / studies of naar sociale activering.

Einde 2016 en begin 2017 werden er door de overheid een aantal bijkomende taken opgelegd aan de sociale dienst :

- voor iedere leefloner moet er een GPMI opgemaakt worden
- Art 60§7 wordt volledig opgenomen binnen TWE
- binnen sociale activering moeten er collectieve modules aangeboden worden

De OCMW 's worden verantwoordelijk voor het volledige traject van 2 jaar, ook na het einde van de tewerkstelling art 60§7. Ze zijn verantwoordelijk voor de doorstroom naar het NEC. De RSZ vrijstelling voor tewerkstelling art 60§7 vervalt en wordt vervangen door subsidiering vanuit de POD MI en de VDAB. Om deze te krijgen, moet er aangetoond worden welke ondersteuning er aangeboden wordt en dient er gewerkt te worden naar doorstroom.

Het GPMI werd miv 01/11/2016 grondig gewijzigd op de volgende punten:

- Verplichting tot het afsluiten van een GPMI voor personen vanaf 25 jaar
- Wijziging periode waarin het GPMI moet worden afgesloten
- Algemeen GPMI : De bepalingen met betrekking tot het specifieke GPMI dat binnen een bepaalde periode leidt tot een arbeidsovereenkomst en het specifieke GPMI gericht op vorming werden opgeheven. De doelstelling van 'binnen een bepaalde periode leidt tot een arbeidsovereenkomst' of de doelstelling 'vorming' worden opgenomen in een algemeen GPMI.
- Invoering van de gemeenschapsdienst

Er wordt een bijzondere toelage van 10 % van het toegekend bedrag leefloon uitbetaald, bovenop de geldende terugbetalingspercentages.

De toelage moet aangewend worden voor het dekken van de personeelskost inzake begeleiding en activering in het kader van het GPML.

In de besteding van de toelage voor participatie en sociale activering moet er vanaf 2017 verplicht ingezet worden op het organiseren van collectieve modules, in het kader van de afspraken die gemaakt worden in het GPML. Minimum 25 % en maximum 50 % van de toelage moet hier verplicht aan besteed worden.

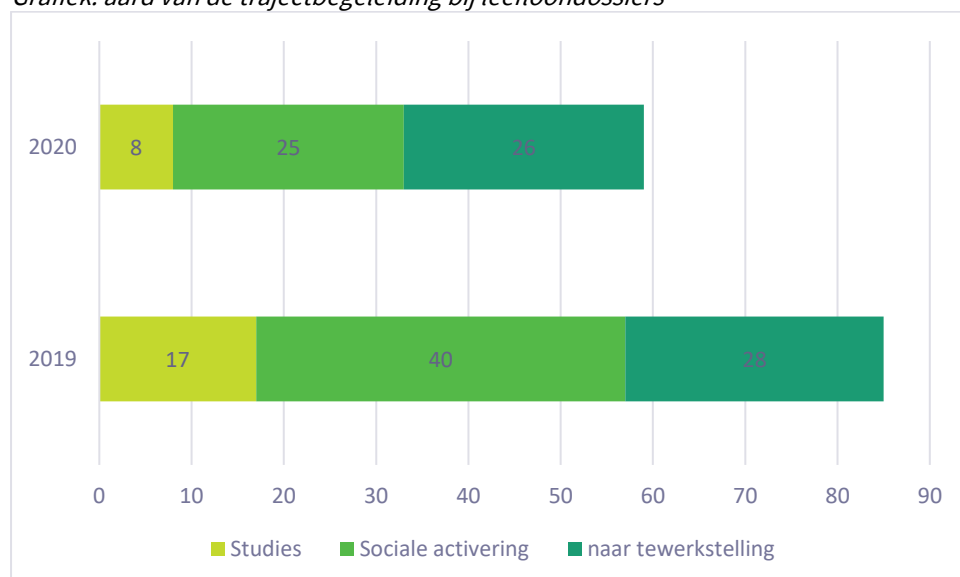
Binnen de huidige bezetting van de sociale dienst was er onvoldoende kennis en expertise om deze taak deskundig uit te voeren.

Emino biedt reeds jaren hun diensten aan openbare besturen in het kader van arbeidstrajectbegeleiding en activering. Daarnaast hebben zij een goede samenwerking met en een duidelijk zicht op het NEC, wat belangrijk kan zijn ifv doorstroom of stages.

De dienstverlening richt zich enerzijds op het aanbieden van begeleidings- en vormingsacties ten behoeve van de cliënten van het OCMW (zoals bijvoorbeeld voorzien binnen het kader van GPML en TWE), anderzijds kan Emino het OCMW bijstaan in het uitbouwen van know-how en/of netwerk met betrekking tot voeren van een werking op bovengenoemd actieterrein.

Met ingang van 01/04/2017 komt er wekelijks een medewerker van Emino langs, die in staat is voor het opnemen van de screening en oriënteringsfase van alle leefloondossiers die toegeleid worden naar tewerkstelling en de doorstroom van artikel 60§7 naar het NEC.

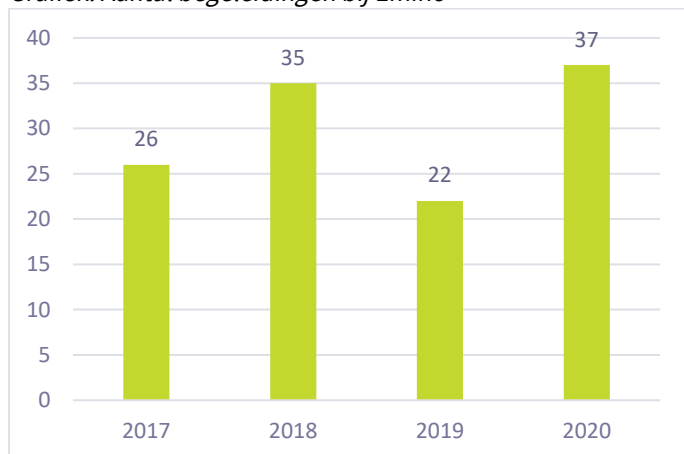
Grafiek: aard van de trajectbegeleiding bij leefloondossiers



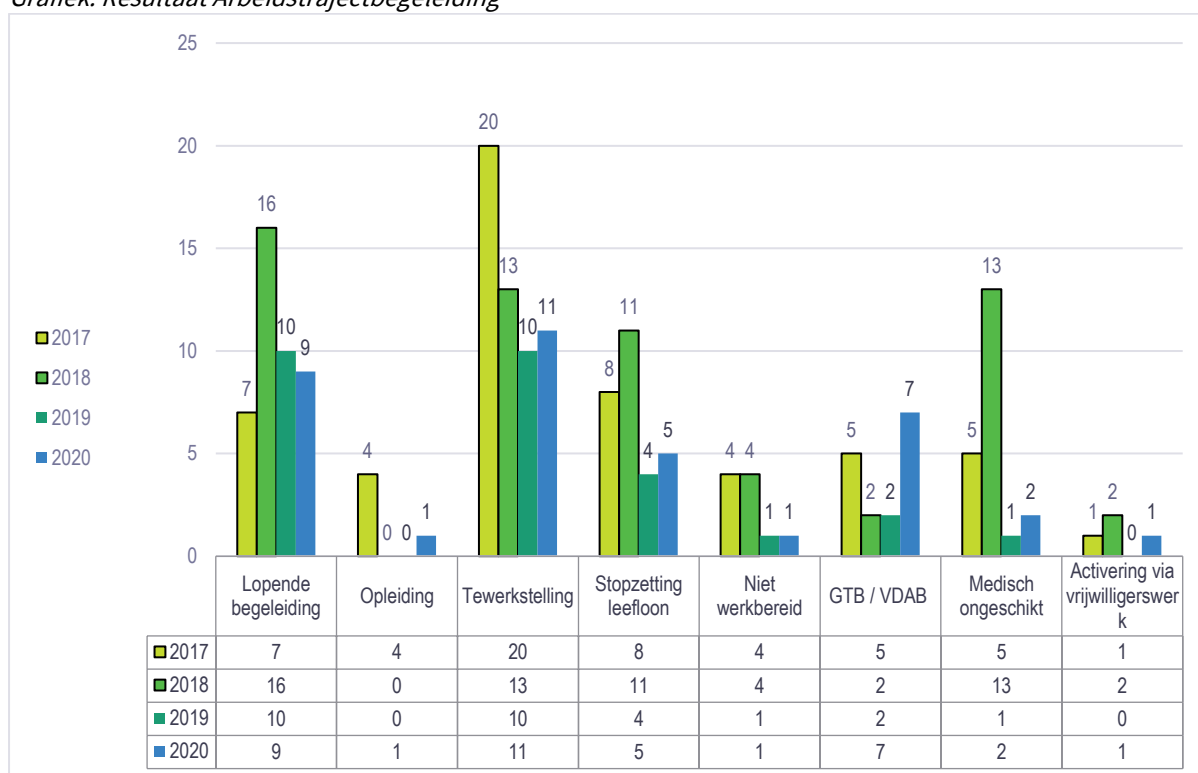
De groep personen die niet kan toegeleid worden naar een activering in het kader van tewerkstelling blijft groot. We zetten bij hen maximaal in op sociale activering.

Emino staat niet enkel in voor het begeleiden van leefloondossiers. Andere cliënten kunnen ook naar haar doorgestuurd worden.

Grafiek: Aantal begeleidingen bij Emino



Grafiek: Resultaat Arbeidstrajectbegeleiding

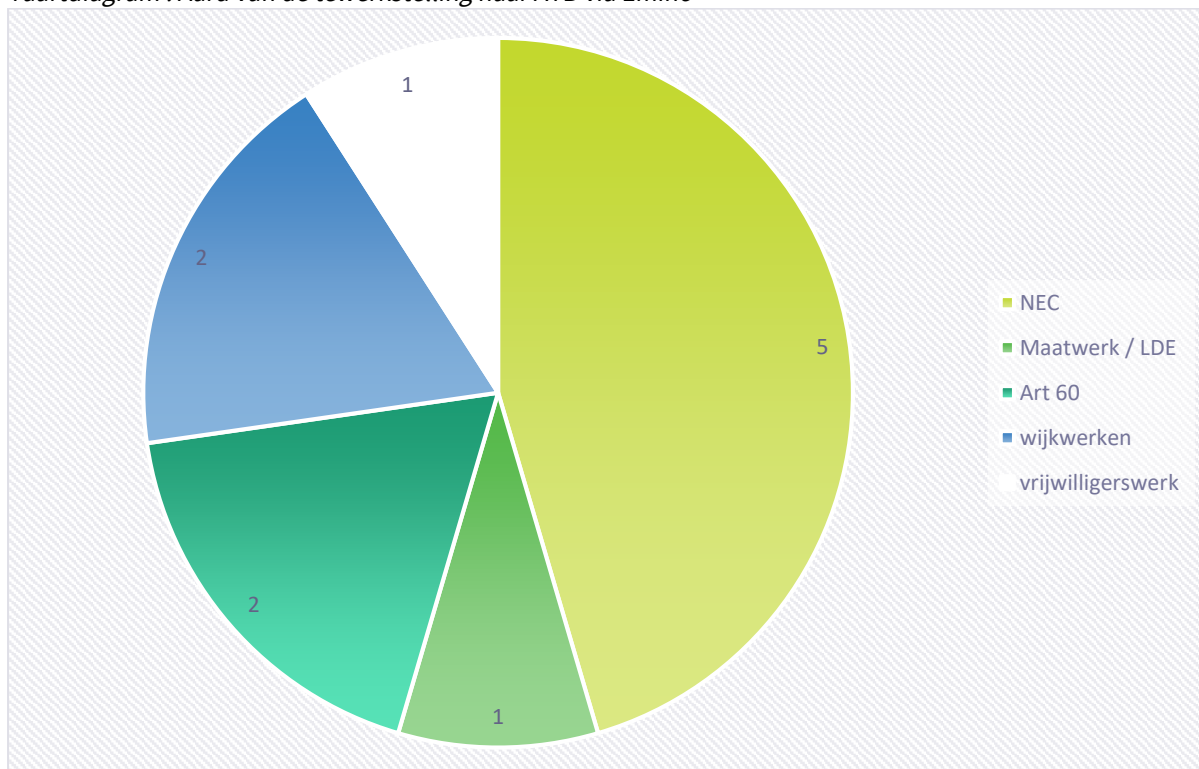


Gedurende het werkjaar 2020 werden 37 personen begeleid in het zoeken naar een aangepaste tewerkstelling.

11 personen konden effectief tewerkgesteld worden in het reguliere circuit of via de wettelijke mogelijkheden van het OCMW. Tevens wordt gepoogd om mensen die al langdurig inactief waren te reactiveren, door hen vrijwilligerswerk aan te bieden.

We stellen vast dat een aantal mensen niet aan de slag kan in het gewone circuit. Voor hen werd een GTB (gespecialiseerde trajectbegeleiding) bij de VDAB of activering via vrijwilligerswerk opgestart. Daarnaast zijn er een aantal mensen die medisch niet langer geschikt zijn om aan de slag te gaan.

Taartdiagram : Aard van de tewerkstelling naar ATB via Emino



5.2. Artikel 60§7

De trajecten binnen het OCMW omvatten hoe langer hoe meer mogelijkheden. We werken niet alleen met externe partners, ook binnen het OCMW nemen we de nodige initiatieven om iedereen een traject op maat aan te bieden onder de vorm van een tewerkstelling art 60§7.

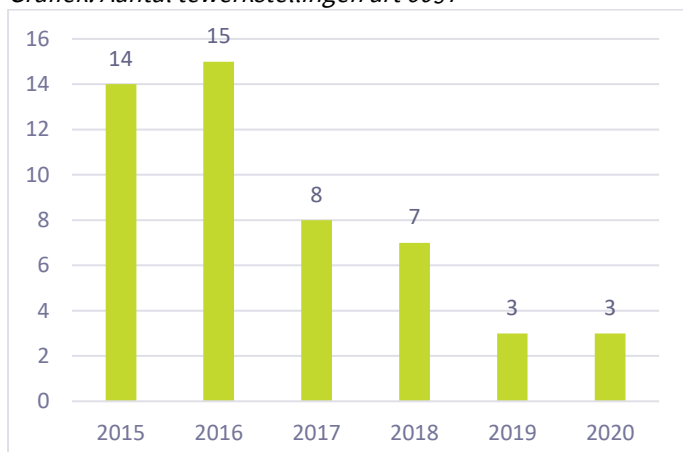
In het voorjaar van 2020 werd een brochure uitgewerkt die wat meer info geeft m.b.t. deze TWE Maatregel en wat de tewerkstelling van deze persoon kan betekenen voor de dienst of het bedrijf.

Er wordt stilgestaan bij het voortraject en het doel van de tewerkstelling. De verschillende spelers tijdens de tewerkstelling worden voorgesteld en er wordt toegelicht wat hun rol is.

Er wordt heel wat info gegeven m.b.t. duur van de tewerkstelling, de ontwikkelingsdoelen die gesteld worden, de evaluaties, de mogelijkheid tot rotatie en het einde van de tewerkstelling.

Deze brochure wordt overhandigd bij iedere nieuwe tewerkstelling art 60.

Grafiek: Aantal tewerkstellingen art 60§7

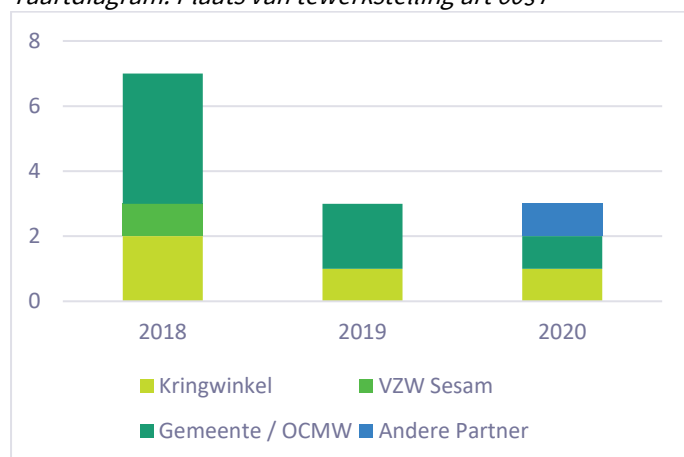


De cliënt krijgt tijdens de tewerkstelling art60§7 de kans om ruime werkervaring op te doen en heeft nadien meer mogelijkheden op tewerkstelling binnen de reguliere arbeidsmarkt. Deze personen verdwijnen nadien ook uit de OCMW steunverlening, onder welke vorm dan ook.

In de loop van 2020 werden 3 personen tewerkgesteld onder het statuut van artikel 60§7.

Van 1 persoon liep zijn contract ten einde in de loop van 2020. Deze persoon vond aansluitend geen andere tewerkstelling en stroomde niet door naar het normaal economisch circuit. Op datum van 31/12/2020 waren er 2 personen in dienst.

Taartdiagram: Plaats van tewerkstelling art 60§7



6. Schuldhulpverlening

De budgetteringsproblematiek is niet meer weg te denken uit de OCMW-werking.

Het aantal cliënten neemt verder toe en wij stellen vast dat veel cliënten met meer schuldeisers en een steeds hogere schuldenlast geconfronteerd worden.

Vroeger kwamen cliënten met een overmatige schuldenlast vaak pas beroep doen op de hulp van de sociale dienst wanneer hun toestand uitzichtloos was geworden. Nu merken we dat de dienst budget in vergelijking met vroeger een lagere drempel heeft. Mensen bieden zich steeds meer aan bij ons centrum met de vraag tot budgetbegeleiding.

Bij iedere intake wordt de financiële en budgettaire situatie van betrokkenen onderzocht. Aan de hand daarvan wordt er nagegaan welke soort hulpverlening (schuldbemiddeling, budgetbegeleiding, budgetbeheer, collectieve schuldenregeling) de beste oplossing kan bieden voor hun problematiek. Bekendmaking van de dienst, een tijdige herkenning van het probleem en een globale aanpak van de financiële toestand kan voorkomen dat cliënten in een uitzichtloze situatie terechtkomen.

Deze vorm van maatschappelijke dienstverlening neemt jaar na jaar toe, wellicht niet altijd in aantallen dossiers of aanvragen maar zeker in de complexiteit van de situaties en dit is moeilijk in cijfers te vatten.

De begeleidende maatschappelijk werker dringt zeer ver door tot in de private levenssfeer van de personen en de gezinnen die deze vorm van dienstverlening bekomen. Schuldbemiddeling dekt een ruim deel van budgetbegeleiding, budgetbeheer en collectieve schuldenregeling. Ook niet te vergeten zijn de vele vragen naar informatie, advies en occasionele of eenmalige tussenkomsten.

Naast het financiële aspect worden wij soms tegelijkertijd geconfronteerd met relationele problematiek waaronder partnergeweld, kinderverwaarlozing, verslaving en psychiatrische problemen.

Budgettering kan maar slagen mits een totale aanpak. Om een goede opvang van de multi-probleem gezinnen te waarborgen is overleg noodzakelijk met andere diensten zoals comité voor bijzondere jeugdzorg, mutualiteiten, centrum geestelijke gezondheidszorg, ziekenhuizen, CLB, ...

Het ontbreken van doorzettingsvermogen bij de cliënten heeft vaak tot gevolg dat ze vroegtijdig afhaken. Vandaar dat er veel aandacht besteed wordt aan de intake en het vooronderzoek. Door ruimschoots de tijd te nemen om met de cliënt de verschillende mogelijkheden te overlopen, door het dossier zo volledig mogelijk op te maken, door naar de motivatie te peilen, ... pogen we het vroegtijdig afhaken te verminderen.

Om volkomen wettelijk deze taken uit te voeren heeft OCMW Zedelgem een erkenning als "Dienst voor schuldbemiddeling". Naast enkele maatschappelijk werkers staat een juriste in voor ondersteuning van de dienst Budget.

6.1. Optimaliseren Proces en uitwerken Interne Controle

In het voorjaar van 2018 werd het proces m.b.t. opstart van een dossier schuldhulpverlening onder de loep genomen.

Er werden acties ondernomen om volgende zaken te realiseren :

- Minder lange doorlooptijd bij opstart dossier
- Verhogen uniforme werking binnen sociale dienst
- Client zo snel en efficiënt mogelijk helpen : juiste info laten geven door juiste persoon op juiste moment

Onderstaande verbetervoorstellen werden uitgewerkt en geïmplementeerd :

- Rol van de intaker beperken en rol van het team beperken/weglaten met het oog op het verkorten van de doorlooptijd
- Optimaliseren van de info aan en voor de cliënt
- Dienst schuldhulpverlening werkt enkel op afspraak
- Verduidelijken taakhoud juriste
- Administratieve handelingen verminderen

In 2019 werd de module Budget van het software pakket in gebruik genomen. Door het volgen van deze opleiding, werd stil gestaan bij de werkwijze en processen en werden deze allemaal op punt gezet, met de nodige aandacht voor interne controle en LEAN.

In de loop van 2020 werd intensief gewerkt rond Interne Controle. De sociale dienst gebruikte het rapport van Audit Vlaanderen om het eigen budgetbeheer proces onder de loop te nemen en de risico's in kaart te brengen.

Hierbij hadden we vooral oog voor:

- het inbouwen van een werkbare functiescheiding en/of toezicht
- de monopolie posities van de medewerker te doorbreken
- het inbouwen van een grotere garantie dat onregelmatigheden kunnen worden gedetecteerd of voorkomen

Er wordt telkens vertrokken van het bestaand budgetbeheer proces binnen het OCMW.

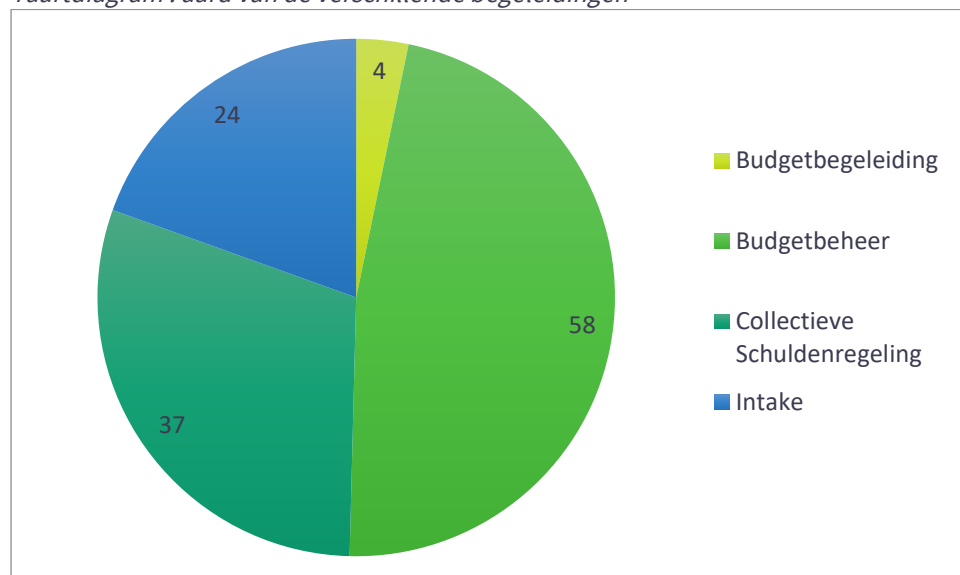
Bij elke fase werden de (nog bestaande) risico's gedetecteerd. Voor elk potentieel risico werd een beheersmaatregel (BHM) genomen om het risico in de toekomst in te perken. Het implementeren van deze maatregelen ging van start in 2020.

6.2. Begeleidingen

De maatschappelijk werkers binnen de dienst budget bieden verschillende vormen van hulpverlening aan :

- Budgetbegeleiding
- Budgetbeheer
- Collectieve schuldenregeling
 - Indienen verzoekschrift
 - Opnemen dagelijks beheer
- Intake / vooronderzoek

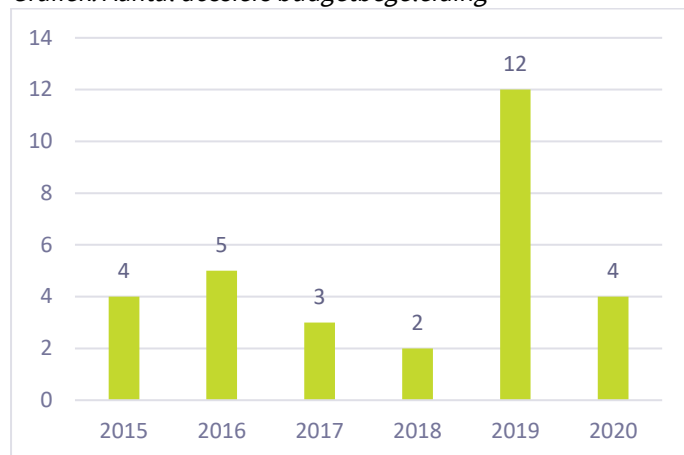
Taartdiagram : aard van de verschillende begeleidingen



In de loop van 2020 werden in 123 dossiers een begeleiding aangeboden. In bovenstaande grafiek zien we dit hoofdzakelijk beheer betreft, al dan niet in het kader van een collectieve schuldenregeling.

6.3. Budgetbegeleiding

Grafiek: Aantal dossiers budgetbegeleiding

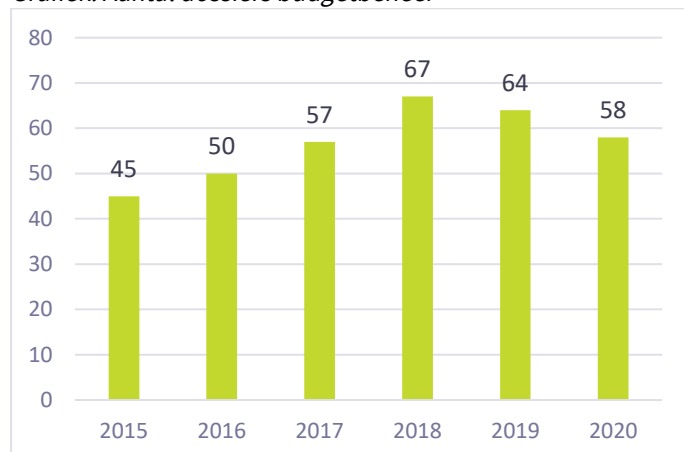


Een cliënt die meewerkt aan een budgetbegeleiding blijft zijn financiële middelen zelf beheren. De begeleiding zorgt voor opvolging van het dossier, staat de cliënt bij en ondersteunt hem of haar. Betaalplannen voor meerdere schulden kunnen worden aangevraagd. Hierbij wordt steeds gepoogd om een menswaardig leven voor de cliënt te waarborgen. Een open, eerlijke en gemotiveerde medewerking van de cliënt is onontbeerlijk om de kansen op slagen te verhogen.

Budgetbegeleiding wordt vaak ingezet in het kader van uitstroom als tussenfase totdat de cliënt het beheer volledig zelfstandig terug kan overnemen.

6.4. Budgetbeheer

Grafiek: Aantal dossiers budgetbeheer



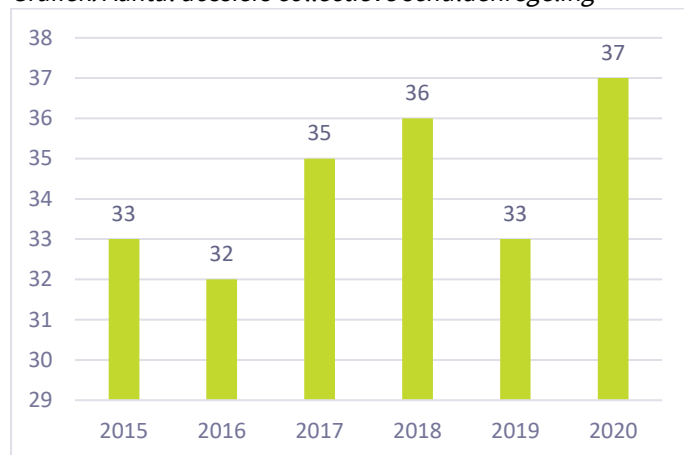
Bij budgetbeheer neemt de begeleider het beheer van de financiële middelen uit handen van de cliënt. Dit kan geheel of gedeeltelijk en is in principe tijdelijk.

Een budgetrekening wordt geopend en staat onder beheer van de maatschappelijk werker – begeleider. Een contract budgetbeheer wordt afgesloten en nog een aantal andere formaliteiten worden vervuld, zoals de vaststelling van het leefgeld. Via een afnamerekening bij Belfius kan de cliënt zelf bepalen hoe en wanneer hij zijn leefgeld opneemt.

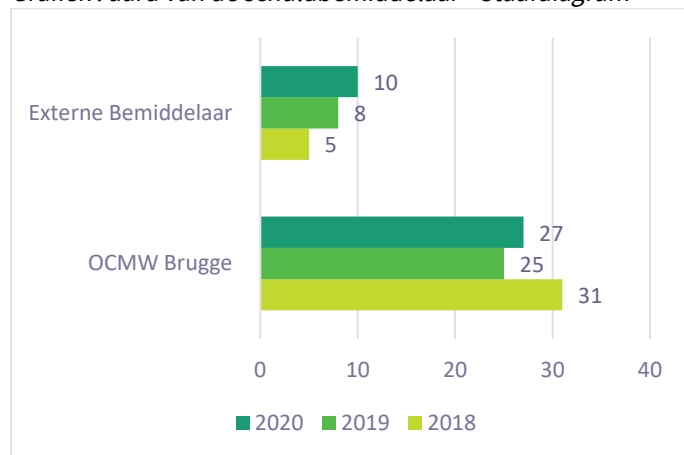
De uiteindelijke bedoeling is dat de cliënt na verloop van tijd zijn budget terug in eigen handen neemt. Deze vorm van doorstroming blijkt echter in weinig situaties haalbaar en realiseerbaar te zijn.

6.5. Collectieve schuldenregeling

Grafiek: Aantal dossiers collectieve schuldenregeling



Grafiek : aard van de schuldbemiddelaar - Staafdiagram



Voor de uitwerking van deze dossiers wordt hoofdzakelijk samengewerkt met het OCMW Brugge, die effectief als schuldbemiddelaar optreedt. In een aantal uitzonderlijke gevallen wordt gevraagd aan de Arbeidsrechter om een externe schuldbemiddelaar aan te duiden om de collectieve schuldenregeling op te nemen. Soms neemt het OCMW in dergelijke dossiers ook het dagelijks beheer op zich. In 2020 ging het over 10 dossiers.

Waar eerst verondersteld werd dat de rol van begeleider vanuit het eigen OCMW eerder beperkte taken zou inhouden, blijkt dit hoe langer hoe meer niet zo te zijn.

De opdracht van de maatschappelijk werker - begeleider van het eigen OCMW, ligt vooral in het dagelijks beheer, zijnde het blijvend motiveren van betrokkenen om verder te doen, het mede beheren van het beperkte leefgeld dat mensen ontvangen en het optreden als vertrouwenspersoon. Hij is vaak ook bemiddelaar tussen cliënt en de collectieve schuldbemiddelaar die door de rechtbank is aangesteld.

We stellen vast dat cliënten, die gedurende lange tijd beperkt geweest zijn wegens een collectieve schuldenregeling enorm uitkijken naar het einde. Meestal krijgen ze zelfs een klein spaarboek mee, nadat alle schulden afbetaald zijn.

We stimuleren hen telkens om nog een beperkte periode in budgetbeheer / budgetbegeleiding te blijven, waardoor ze terug vertrouwd raken met het beheren van hun eigen budget. Geen enkele cliënt wenst hier echter op in te gaan. Aangezien dit nog steeds over een vrijwillige vorm van hulpverlening gaat en er geen verplichtingen opgelegd worden door de overheid, kunnen we hier weinig aan doen. Dit werd echter wel door onze diensten aan de toezichthoudende instantie gemeld in het kader van het werkingsverslag.

6.6. Dossiers in vooronderzoek

Het uitvoeren van het vooronderzoek, de intake, werd met ingang van april 2014 door twee maatschappelijk werkers uitgevoerd. Hierdoor konden cliënten sneller geholpen worden en kon de wachtlijst volledig weggewerkt worden. Dit betekent dat iedere aanvrager van schuldhulpverlening sinds april 2014 onmiddellijk kan opgenomen worden in vooronderzoek en dat wij niet langer een wachtlijst hebben.

In het najaar van 2020 stelden we vast dat er heel wat aanvragen voor schuldhulpverlening binnen kwamen n.a.v. de corona crisis. De meerwaarde van de tussenkomst door het loket sociale dienst werd in twijfel getrokken. We pasten onze interne werking aan en werkten het loket schuldhulpverlening uit.

Een inwoner die een afspraak wenst te maken voor Schuldhulpverlening, budgetbeheer, budgetbegeleiding, collectieve schuldenregeling, passeert niet meer via het loket sociale dienst, maar krijgt onmiddellijk een afspraak bij het loket Schuldhulpverlening.

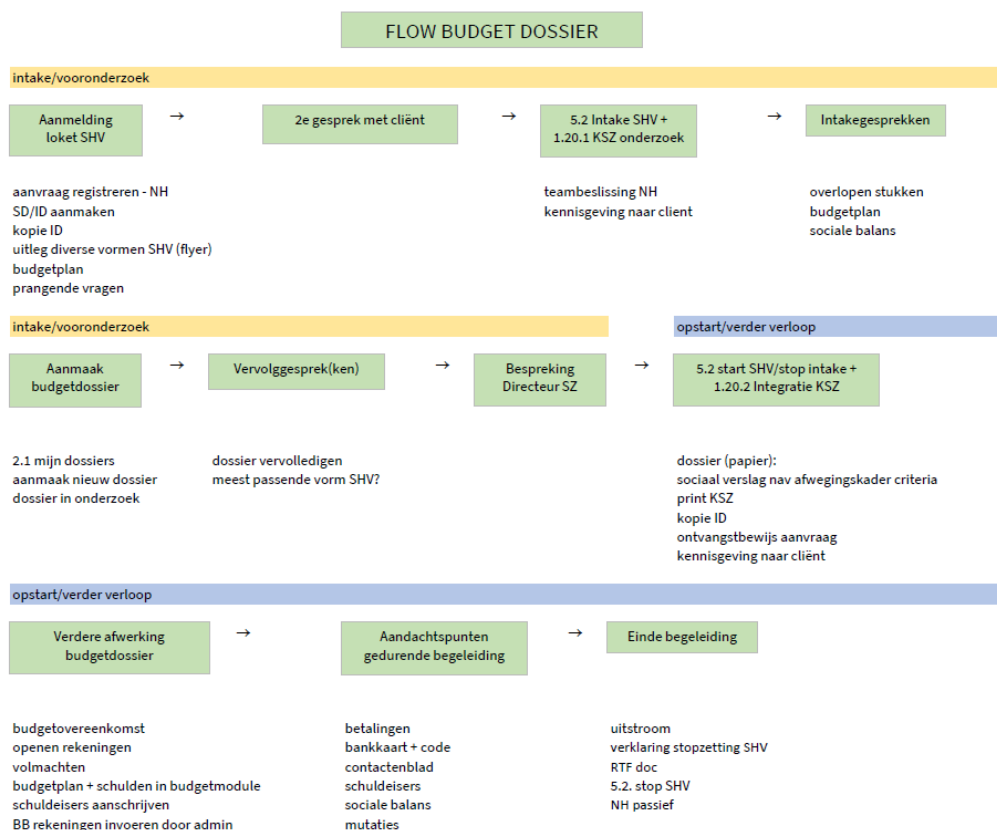
Dit loket wordt bediend door alle medewerkers van de dienst Budget.

Zij staan in voor :

- Verkennen van de hulpvraag
- Geven van de nodige info m.b.t. de verschillende vormen van hulpverlening
- Dossier opmaken en verzamelen van alle stukken
- Opmaken van een budgetplan
- Rechten uitputten + inkomsten en uitgaven optimaliseren
- Motivatie onderzoeken

Na het uitvoeren van dit onderzoek formuleert de maatschappelijk werker een voorstel aan het diensthoofd, waarbij het dossier inhoudelijk toegelicht wordt.

Daarna wordt het voorstel toegelicht op het team sociale dienst, waarna de begeleiding kan opgestart worden.



Indien blijkt uit het vooronderzoek dat een collectieve schuldenregeling het meest aangewezen is, dan wordt het dossier voorgelegd aan OCMW Brugge. Zijn zij bereid om het dossier op te nemen, dan wordt het verzoekschrift opgemaakt en gaat het dossier naar Team Budget.

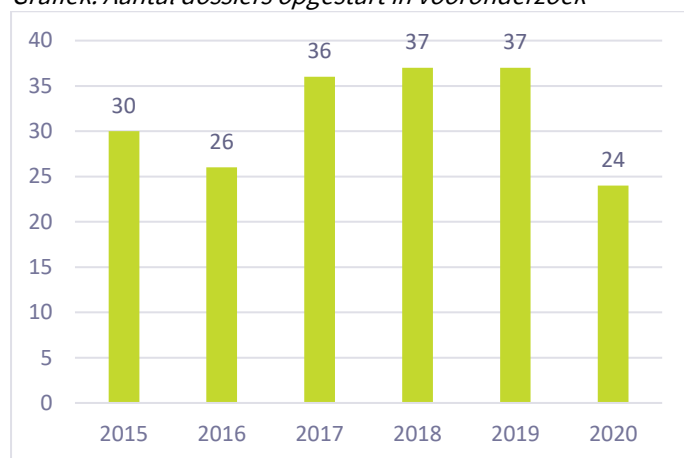
Indien OCMW Brugge niet bereid is om de collectieve schuldenregeling uit te voeren, dan wordt doorverwezen naar een externe advocaat. Het opmaken van het verzoekschrift kan mogelijks door ons uitgevoerd worden.

Als blijkt dat budgetbeheer of –begeleiding de meest aangewezen hulpverlening is, dan worden de dossiers verdeeld tussen team Zorg en team Budget.

Een dossier wordt toegewezen aan Team Zorg indien de aanvrager :

- + 65 jaar is
- Erkenning VAPH heeft
- Constante en permanente ondersteuning van de thuiszorg nodig heeft
- Zorgverzekering ontvangt

Grafiek: Aantal dossiers opgestart in vooronderzoek

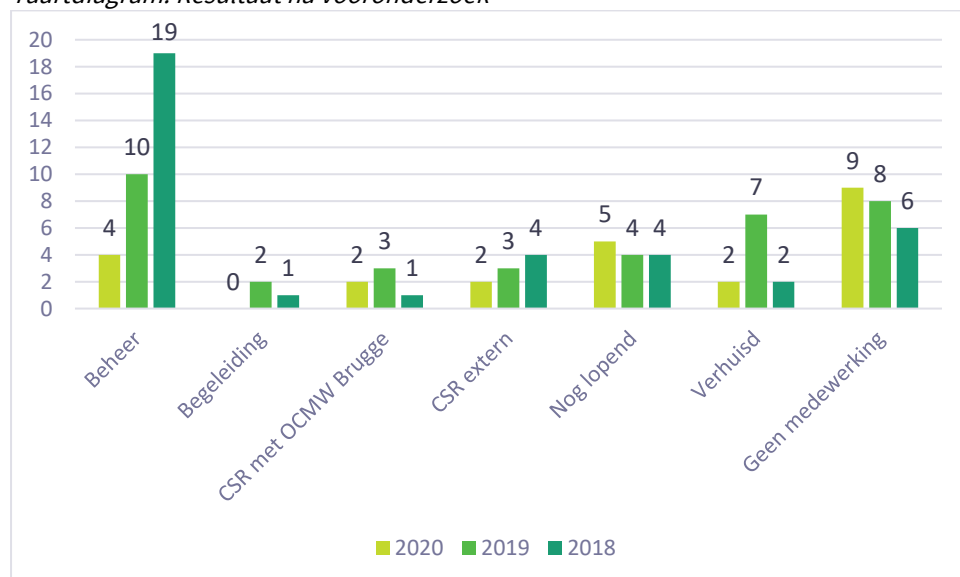


In de loop van 2020 werden 24 dossiers behandeld in het kader van een intake Budget.

We stellen nog steeds vast dat de dossiers steeds complexer worden (chtscheiding – eigendom – vroegere zelfstandige activiteit - ...) en dat het vooronderzoek daardoor meer tijd in beslag neemt.

Het doel van dit vooronderzoek is ook om de motivatie van de cliënt te bevragen en de draagkracht te onderzoeken. We merken op dat we vaak meermaals moeten aandringen bij de cliënt om de nodige stukken binnen te brengen. Dit neemt uiteraard ook heel wat tijd in beslag.

Taartdiagram: Resultaat na vooronderzoek



Het aantal aanvragen schuldhulpverlening steeg naar het einde van het jaar toe. Hierdoor waren er nog een aantal onderzoeken lopende op het einde van het jaar.

We merken op dat het merendeel van de dossiers die terecht kwamen bij het loket schuldhulpverlening verder opgevolgd werden in het kader van een beheer of een collectieve schuldenregeling.

Het aantal dossiers dat in de loop van dit traject stopgezet werd omdat de aanvrager niet langer meewerkt, blijft steeds hoog ! Reden is de aandacht die tijdens een vooronderzoek besteed wordt aan het duidelijk op de hoogte brengen van de mogelijkheden en beperkingen in het kader van schuldhulpverlening. Hierdoor zijn de verwachtingen realistischer. Maar hier haken vaak mensen op af. De impact van een schuldhulpverlening, waarbij de vrijheid voor het beheren van het budget volledig afgegeven moet worden aan een andere persoon, is vaak een te grote stap.

Daarnaast zien we dat heel wat dossiers leiden tot een collectieve schuldenregeling, ofwel met OCMW Brugge, ofwel met een externe advocaat en dagelijks beheer bij ons, ofwel met een externe advocaat zonder tussenkomst van onze diensten.

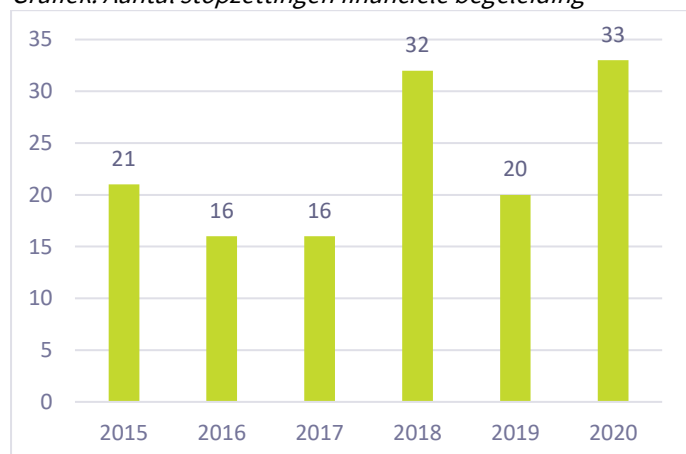
Steeds meer tweeverdieners kloppen bij het OCMW aan. Na aftrek van hun vaste kosten en leefgeld hebben zij vaak een bepaald restbedrag ter beschikking om hun schuldenpakket af te lossen. Omwille van dit beperkt bedrag en de grootte van de schulden, wordt voor een collectieve schuldenregeling gekozen.

Opvallend in 2020 is dat er 2 dossiers doorgestuurd werden naar een externe advocaat. Dit omwille van het feit dat het OCMW Brugge niet bereid was om als schuldbemiddelaar in dit dossier op te treden.

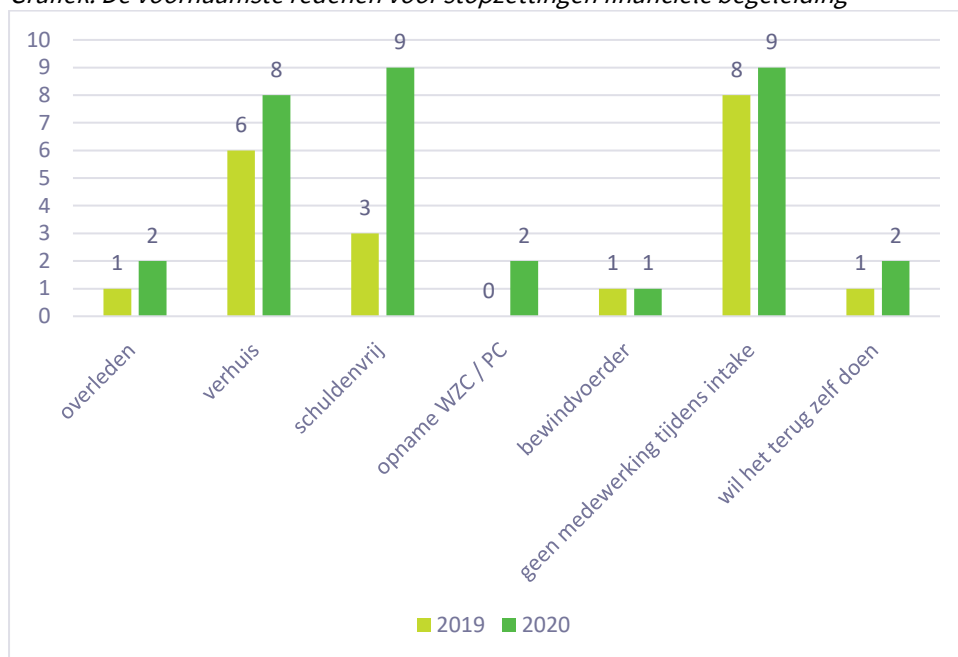
6.7. Stopzettingen financiële begeleiding

Elke begeleiding, onder gelijk welke vorm, dient uit te monden in een oplossing van de aangebrachte problemen. Dit is niet anders bij financiële begeleiding. De cliënt dient er sterker, weerbaarder uit te komen om zijn eigen financiële middelen weer zelf te beheren.

Grafiek: Aantal stopzettingen financiële begeleiding



Grafiek: De voornaamste redenen voor stopzettingen financiële begeleiding



Het aantal stopzettingen ligt dit jaar beduidend hoger. Er waren heel wat dossiers met een einde CSR, waarbij de mensen dus volledig schuldevrij waren en waarbij na een periode van uitstroom het beheer volledig terug aan hen overgedragen werd.

7. Vreemdelingen

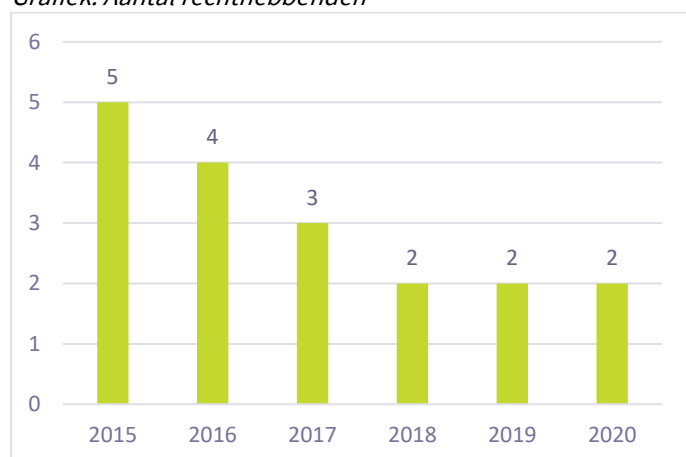
7.1. Financiële steun en equivalent leefloon

Vreemdelingen hebben recht op maatschappelijke dienstverlening wanneer ze wettelijk in ons land verblijven: vb. als asielzoeker toegewezen zijn aan een OCMW, als geregulariseerde vreemdeling of als gezinshereniger op het grondgebied verblijven,...

Wanneer een gerechtigde vreemdeling niet voldoet aan de voorwaarden om een leefloon te krijgen, kan hij van het OCMW wel maatschappelijke dienstverlening, onder de vorm van financiële maatschappelijke hulp krijgen. Meestal is de financiële hulp gelijk aan het leefloon en daarom wordt dit maandelijks bedrag “equivalent leefloon” genoemd. Deze bedragen hangen af van de gezinsvorm, net als de bedragen leefloon.

Wanneer een vreemdeling illegaal in ons land verblijft, kan deze alleen aanspraak maken op de toekenning van dringende medische hulp. Als illegaal gezin kan er eveneens materiële hulp aangevraagd worden in een federaal opvangcentrum. Beide vormen van hulp moeten aangevraagd worden bij het OCMW van de woonplaats.

Grafiek: Aantal rechthebbenden



Sinds het gewijzigde asielbeleid in 2007 worden er geen asielzoekers meer toegewezen aan de OCMW 's voor het bekomen van financiële steun. Daardoor hebben wij sinds 2013 geen nieuwe dossiers financiële steun, equivalent leefloon aan asielzoekers meer.

In 2020 was er 1 gezin waarbij een equivalent leefloon toegekend werd, maar hun dossier werd in de loop van het jaar geregulariseerd, waardoor er een recht op leefloon geopend werd.

In de loop van 2020 werd voor 1 gezin dat illegaal op het grondgebied verblijft een tussenkomst toegekend inzake de dringende en medisch noodzakelijke hulp.

7.2. Materiële opvang

7.2.1. Opvangmodel

De vreemdelingenwet en de opvangwet zijn in maart 2018 gewijzigd als gevolg van de omzetting van de EU-richtlijnen over de asielprocedure en de opvang modaliteiten.

Sindsdien voorziet België in een opvangmodel met de collectieve centra als norm.

Opvang in de individuele woningen is voorbehouden voor erkende vluchtelingen en subsidiair beschermden in transitie, voor verzoekers die een grote kans hebben om erkend te worden als vluchteling en voor kwetsbare personen (zwangere vrouwen, alleenstaanden met kinderen, personen met een beperking...).

Na een positieve beslissing krijgt de vluchteling (of de persoon die recht heeft op subsidiaire bescherming) een verblijfsvergunning en kan hij op zoek gaan naar een eigen woning. Hij mag nog twee maanden in een opvangstructuur verblijven om een geschikte verblijfplaats te zoeken.

Eveneens in maart 2018 besloot de federale regering, als gevolg van het dalend aantal verzoekers om internationale bescherming, om tegen eind 2018 de opvangcapaciteit te verminderen. In totaal moesten er 3600 individuele woningen bij de OCMW's gesloten worden.

Hoe een begeleiding van een bewoners van het lokaal opvanginitiatief verloopt is sterk afhankelijk van zijn statuut. Zolang de bewoner nog een lopende procedure heeft wordt er vooral ingezet op integratie en inburgering, maar indien de bewoner al een verblijfsstatuut heeft dan gaat zo goed als alle aandacht naar het zoeken van een geschikte woning en een eventuele gezinshereniging.

7.2.2. Contingent aan plaatsen

Start in 2002 : conventie van 22 plaatsen

Sinds 2002 is het OCMW Zedelgem van start gegaan met de uitbouw van een Lokaal opvanginitiatief, afgekort LOI, voor de opvang van kandidaat-asielzoekers.

Dit LOI was verspreid over het grondgebied over 6 locaties:

- appartement 1: Brugsestraat 79/01.01 (5 personen)
- appartement 2: Rembertstraat 23/00.01 (4 personen)
- appartement 3: Rembertstraat 23/01.01 (3 personen)
- appartement 4: Rembertstraat 23/02.01 (4 personen)
- appartement 5: Brugsestraat 79/02.02 (4 personen)
- appartement 6: Rusthuislaan 11/111 (2 personen)

Het LOI bestond aanvankelijk uit 22 plaatsen en werd sporadisch uitgebreid naar aanleiding van een geboorte bij één van de gezinnen.

Wijziging in 2014 : opzeg conventie met 7 plaatsen – totale conventie van 15 plaatsen

Naar aanleiding van de daling van het aantal asielzoekers, besloot de Staatssecretaris voor Asiel en Migratie om bepaalde conventies van onbepaalde duur op te zeggen.

Appartement 1 (5 personen) en appartement 6 (2 personen) werd opgezegd. De bewoners kregen, ten laatste tegen 31 maart 2014, een andere opvangplaats toegewezen.

Vanaf maart 2014 beschikten we over 4 locaties voor in totaal 15 personen. Het betreft een gezin van 4 personen en 11 alleenstaande mannen.

Wijziging in 2015 : uitbreiding met 7 plaatsen – totale conventie van 22 plaatsen

In de loop van 2013 besloot de Raad voor Maatschappelijk Welzijn om over te gaan tot de aankoop van een gezinswoning in Loppem. Deze woning is geschikt voor de opvang van een gezin met 7 personen.

Na uitvoering van de nodige renovatie- en aanpassingswerken, was het de bedoeling om de woning in de loop van 2015 in gebruik te nemen, als LOI in plaats van appartement 5.

Naar aanleiding van de asielcrisis in het voorjaar van 2015, werd aan alle OCMW's gevraagd om over te gaan tot uitbreiding van het aantal beschikbare plaatsen materiële opvang.

De Raad voor Maatschappelijk Welzijn besloot in zitting van 17 september 2015 om de nieuwe woning in Loppem te gebruiken als nieuwe locatie, bestemd voor een gezin van 7 personen en de bestaande locaties te behouden.

Op datum van 16 november 2015 werd de nieuwe locatie in gebruik genomen.

Wijziging in 2018 : opzeg conventie met 10 plaatsen – totale conventie van 12 plaatsen

Op 28/06/2018 ontvingen wij een aangetekend schrijven, waarin meegedeeld werd dat 10 plaatsen opgezegd werden en met de vraag om volgende plaatsen te behouden : gezin van 7 + 5 alleenstaande.

De afbouw van deze plaatsen diende in orde te zijn tegen 31/12/2018.

We maakten van de gelegenheid gebruik om tegemoet te komen aan de opmerkingen tijdens inspectie, m.b.t. het samen slapen op éénzelfde kamer, waardoor de 5 alleenstaande mannen verspreid werden over twee appartementen.

De locaties van het LOI zijn met ingang van 01/01/2019 :

Loppem	woning	gezin	7 personen
Veldegem	1 ^e verd	alleenstaande	3 personen
Veldegem	2 ^e verd	alleenstaande	2 personen

Wijziging in 2019 : uitbreiding met 4 plaatsen – totale conventie van 16 plaatsen

Tijdens de opzegperiode van 2018 werden de nodige stappen gezet om het appartement op het gelijkvloers in de Rembertstraat te renoveren met de beschikbare middelen van het Loi.

Begin december 2018 kregen wij echter de vraag van Fedasil of wij terug wensten uit te breiden. Het optimaliseren van de bestaande plaatsen voor de alleenstaande mannen diende behouden te blijven.

Aangezien het appartement op dat moment nog gerenoveerd werd, kon geen standpunt ingenomen worden.

De werken aan het appartement werden op vrijdag 08/02/2019 volledig beëindigd. Het appartement was vanaf dan terug beschikbaar voor verhuur. Fedasil was vragende partij om hier een gezin van 4 personen in onder te brengen.

Vanaf februari 2019 werd het appartement terug ter beschikking gesteld van Fedasil ikv de materiele opvang en er werd een bijkomende conventie van 4 plaatsen voor onbepaalde duur afgesloten.

De locaties van het LOI zijn dan :

Loppem	woning	gezin	7 personen
Veldegem	1 ^e verd	alleenstaande	3 personen
Veldegem	2 ^e verd	alleenstaande	2 personen
Veldgem	gelijkvloers	gezin	4 personen

In augustus 2019 kregen wij terug een vraag vanuit Fedasil om over te gaan tot uitbreiding. Het bestuur besloot om hier niet op in te gaan.

Wijziging in 2020 : uitbreiding met 3 plaatsen – totale conventie van 19 plaatsen

Fedasil bood de mogelijkheid om de plaatsen voor alleenstaande mannen om te vormen naar gezinnen en ging hierbij ook akkoord met een uitbreiding van het contingent.

Het feit dat alleenstaande mannen, die elkaar niet kennen, samen wonen in een appartement brengt een aantal uitdagingen met zich mee in kader van hygiëne, poetsafspraken, ... Er duiken regelmatig samenlevingsproblemen op n.a.v. verschillen in persoonlijkheid en cultuur. Ze dienen de living, keuken en badkamer te delen en beschikken enkel over hun eigen slaapkamer als privé ruimte. De samenstelling van de bewoning wisselt steeds, rekening houdend met hun individuele asielprocedure.

Alle plaatsen voor alleenstaande mannen werden omgevormd naar gezinnen.

De locaties van het LOI zijn dan :

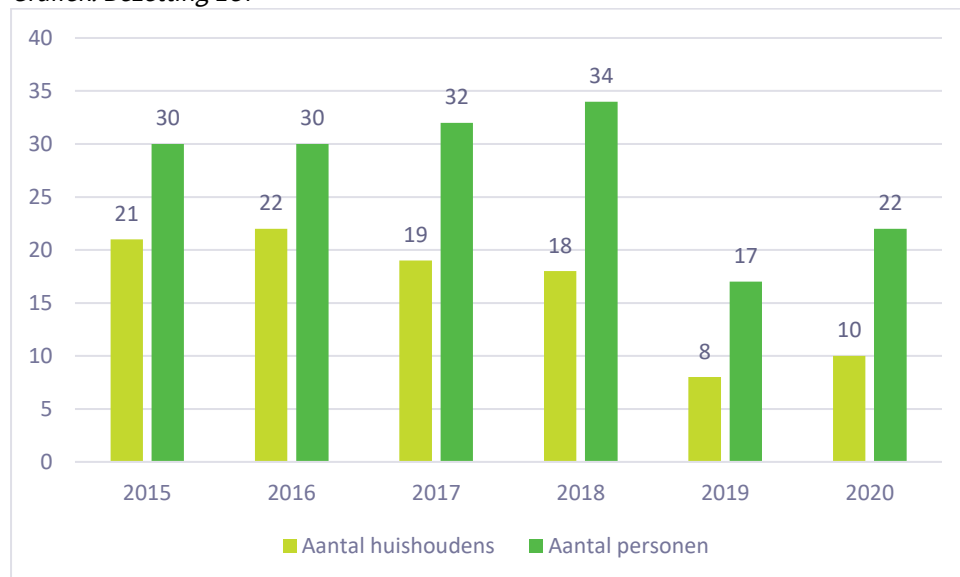
Loppem	woning	gezin	7 personen
Veldegem	1 ^e verd	gezin	4 personen
Veldegem	2 ^e verd	gezin	4 personen
Veldegem	gelijkvloers	gezin	4 personen

De omvorming naar een gezin kon pas door gaan nadat alle alleenstaande uit het appartement vertrokken waren, wat dus enige tijd in beslag nam. Einde 2020 kon de omvorming naar gezinnen nog steeds niet doorgevoerd worden.

7.2.3. Bezetting en werking van het LOI

- Rembertstraat 23/00.01: 1 gezin – 4 personen
- Rembertstraat 23/01.01: 3 alleenstaanden
- Rembertstraat 23/02.01: 3 alleenstaanden
- Guido Gezellelaan 31 : 1 gezin - 7 personen

Grafiek: Bezetting LOI

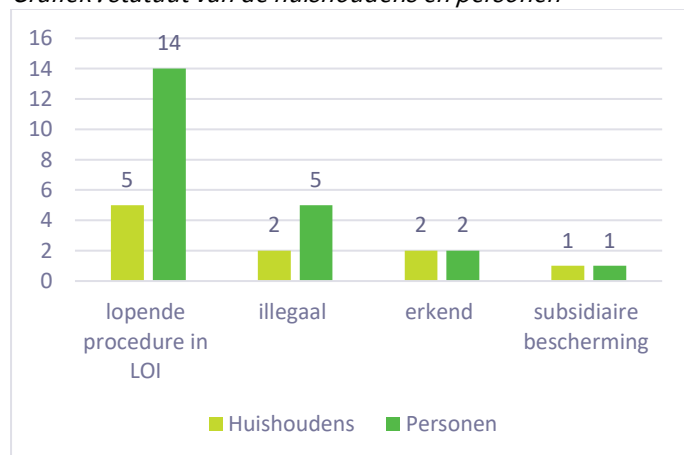


Door de wijzigingen in de asielprocedure (vrijwillige of verplichte opheffing 207, erkenning, regularisatie, subsidiaire bescherming, ...) en de aard van de personen die doorverwezen werden naar het LOI, werd het verblijf in het LOI in de loop sinds 2019 weer veel langer.

Het gezin van 7 personen in Loppem verbleef einde 2020 reeds 2 jaar en 21 dagen in ons LOI.

In de loop van 2019 vertrok er maar 1 persoon uit het LOI, nadat hij erkend werd. Alle andere bewoners hebben een lopende asielprocedure.

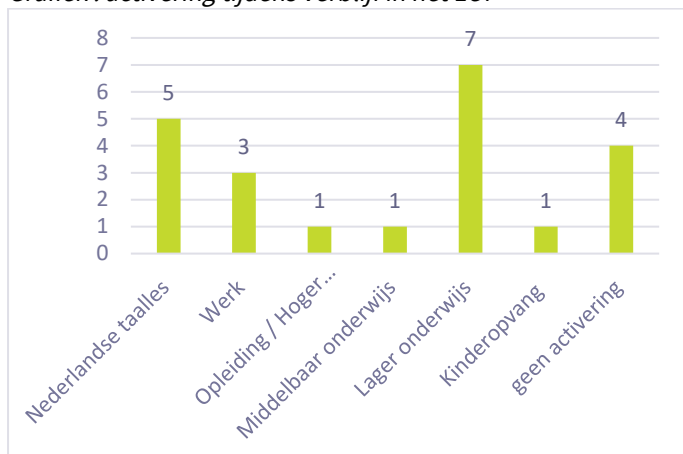
Grafiek : statuut van de huishoudens en personen



In de loop van 2020 hadden we 5 wissels in de bewoningen.

Eén gezin en één alleenstaande man kreeg een negatieve beslissing en moest het LOI verlaten. We vernamen dat zij het land verlaten hebben en momenteel in Engeland wonen. 3 alleenstaande mannen kregen een positieve beslissing en gingen op zoek naar een andere verblijfplaats. Twee van hen verhuisden naar Gent, de 3^e persoon vond een appartement in Roeselare.

Grafiek : activering tijdens verblijf in het LOI



Tijdens het verblijf in het LOI wordt sterk ingezet op activering.

In de eerste plaats wordt er gewerkt aan het leren van de Nederlandse taal, zowel voor volwassenen of kinderen. Kinderen worden ingeschreven in de lagere school van hun gemeente, of gaan naar de OKAN klas in Brugge. Kinderen die nog niet schoolgaand zijn, worden opvangen in een kinderopvanginitiatief gedurende de tijd dat de ouders naar de Nederlandse les gaan.

Bepaalde inwoners slagen er in om een tewerkstelling te vinden of vatten studies aan.

In de loop van 2020 werden 3 bewoners op regelmatige basis tewerkgesteld. Hun inkomen wordt cfr de regelgeving in rekening gebracht, zodat zij een vergoeding voor hun verblijf dienen te betalen.

Eén bewoner volgde een educatieve Bachelor Secundair onderwijs aan de Howest in Brugge. Hij combineerde zijn studies met vrijwilligerswerk als leerkracht en kan begin 2021 effectief aan het werk als leerkracht.

Bij 4 bewoners werd er geen activering opgestart : 1 persoon was zwanger + daarna in zwangerschapsverlof, 1 persoon nam de zorg van haar kinderen op zich in afwachting van opstart Nederlandse taallessen, 2 personen verbleven heel kort in het LOI en gingen in die periode op zoek naar een andere woonst.

7.2.4. Samenwerking met Dienst Burgerzaken

In de loop van 2018 werd een traject uitgewerkt met het oog op het optimaliseren van de samenwerking tussen dienst burgerzaken en de sociale dienst, specifiek naar buitenlandse burgers toe.

Volgende zaken lagen hiervan aan de basis en waren de directe aanleiding :

- Asielcrisis van 2015 en 2016
- Nieuw opvangmodel van de Fedasil sinds de zomer van 2016
- Inkanteling van ocmw in gemeente en verhuis van de sociale dienst naar het gemeentehuis
- Frustraties bij de medewerkers van beide diensten omdat er vaak info verloren gaat en tijd niet efficiënt gebruikt wordt

Het doel van de intensieve samenwerking is :

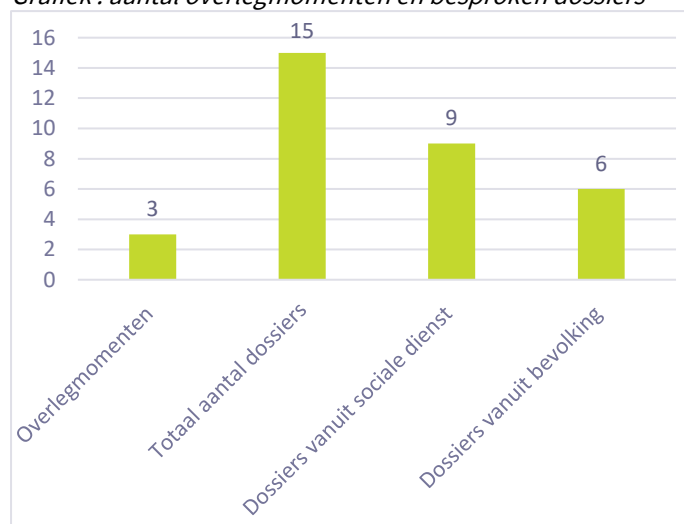
- overbodige communicatiestromen vermijden
- buitenlandse burger beter helpen
- beter inzicht krijgen in elkaars werking
- vreemdelingen met een sociale nood, die zich bij de dienst burgerzaken aanmelden, rechtstreeks toe te leiden naar de sociale dienst

Volgende verbetervoorstellen werden uitgewerkt :

- Organiseren van een 2-wekelijks fysiek overleg tussen de verschillende diensten die met buitenlandse burgers werken om werking op elkaar af te stemmen.
Dit overleg kan bestaan uit:
 - opstellen agenda voor overleg op de drive

- opstellen checklist voor 'de andere' dienst. Welke documenten nodig? Welke praktische afspraken maken we?
 - overleg lopende dossiers
 - overleg nieuwe regelgeving
 - ...
- Overstappen van Schaubroeck naar Cevi. Bekijken mogelijkheden integratie gemeente en OCMW binnen Cevi
- Bij toewijzing nieuwe asielzoeker aan sociale dienst zoveel mogelijk meteen tot bij dienst burgerzaken gaan
- Gericht doorverwijzen van buitenlandse burger met sociale noden naar de sociale dienst

Grafiek : aantal overlegmomenten en besproken dossiers



8. Zorg

Gedurende lange tijd werd binnen de sociale dienst een maatschappelijk werker aangesteld die alle aanvragen tot opname voor het Woonzorgcentrum Maartenshove en de Serviceflats Residentie Eugénie Soenen ontving. Zij stond o.a. in voor de volledige opmaak van het dossier, het beheren van de wachtlijst, het regelen van de opname, ...

Vanaf 1 maart 2014 werd een maatschappelijk werker aangeworven die werkt vanuit het Woonzorgcentrum zelf. Dit onderdeel van de werking van het OCMW maakt bijgevolg niet langer deel uit van de afdeling van sociale zaken, waardoor de cijfergegevens omtrent de werking van het WZC Maartenshove en de Serviceflats Residentie Eugénie Soenens, niet langer opgenomen werden in dit jaarverslag.

Het OCMW besloot om in een PPS constructie een samenwerking uit te bouwen met het gemeentebestuur, GVO en Familiehulp.

De VZW Zorg en Welzijn startte met de bouw van een nieuw Woonzorgcentrum, assistentiewoningen, een dagverzorgingscentrum en kamers voor kortverblijf in Zedelgem.

De ingebruikname van het nieuwe WZC Klaverveld ging door in mei 2016.

Naar aanleiding hiervan werd besloten om de opvolging van de bewoners van de Serviceflats Residentie Eugénie Soenens vanaf 1 april 2016 terug over te dragen naar de afdeling Sociale Zaken.

8.1. Residentiële zorg

8.1.1. Borgstelling woonzorgcentra

Niet alle Zedelgemse ouderen verblijven in een Woonzorgcentrum op ons grondgebied. Mensen kiezen soms voor een opname in een andere gemeente. Dagprijs speelt een rol, maar vaak ook de woonplaats van de kinderen of de geboorteplaats van de bejaarde zelf.

Het OCMW is niet op de hoogte van de gegevens van de ouderen die in deze voorzieningen verblijven en zeker niet als het gaat om voorzieningen uit de private sector.

Een aantal ouderen zijn gekend, omdat er een borgstelling afgeleverd werd door ons OCMW. Daar waar de ouderen in kwestie over onvoldoende financiële middelen beschikken om de verblijfskosten te kunnen betalen, zal het OCMW de tekorten ten laste nemen en aan de oudere een zakgeld toekennen.

Het afleveren van een borgstelling door het OCMW zal steeds het resultaat zijn van het sociaal en financieel onderzoek.

Dit betekent dat zowel sociale als financiële redenen aan de basis kunnen liggen van het feit dat de betrokkene niet als zelfbetalende opgenomen wordt. Er kan dus een aanvraag tot het bekomen van een borgstelling ingediend worden, voor iemand die over voldoende eigen middelen beschikt, maar die omwille van sociale omstandigheden niet als zelfbetalende kan opgenomen worden.

Indien uit dit onderzoek blijkt dat het afleveren van een borgstelling noodzakelijk is, dan wordt deze altijd gekoppeld aan volgende voorwaarden :

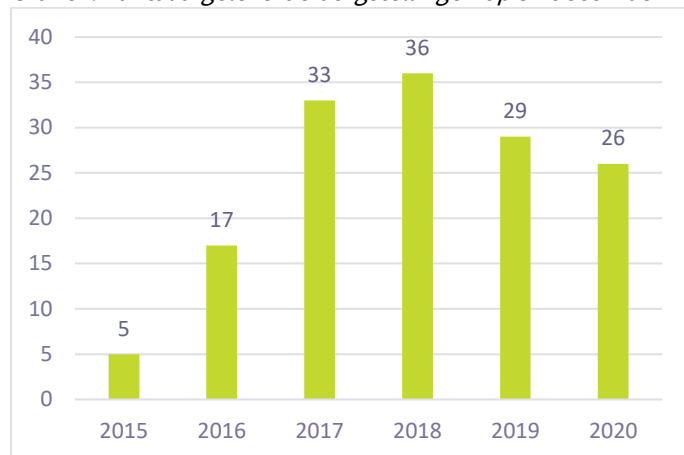
- Er wordt een Systeem I – rekening geopend bij Belfius onder beheer van de financieel beheerder.
- Alle inkomsten van de bejaarde worden op deze rekening gestort.
- Alle beschikbare spaargelden en roerende goederen worden op deze rekening gestort.
- Indien er onroerende goederen beschikbaar zijn, wordt er een hypotheek genomen.

De financieel beheerder kan op basis van de financiële situatie van betrokkene uitzonderingen toe staan (gedeelte van de spaargelden, geen hypotheek, voorlopig bewind, ...). Het afleveren van de borgstelling gaat steeds gepaard met het toekennen van een maandelijks zakgeld.

Het Woonzorgcentrum dient het Reglement inzake tussenkomst in de kosten van het verblijf van bewoners ten laste van het OCMW éénmalig te ondertekenen.

Volgende cijfergegevens hebben enkel betrekking op die dossiers waarbij wij op de hoogte gebracht werden van de opname en waarbij een borgstelling werd afgeleverd.

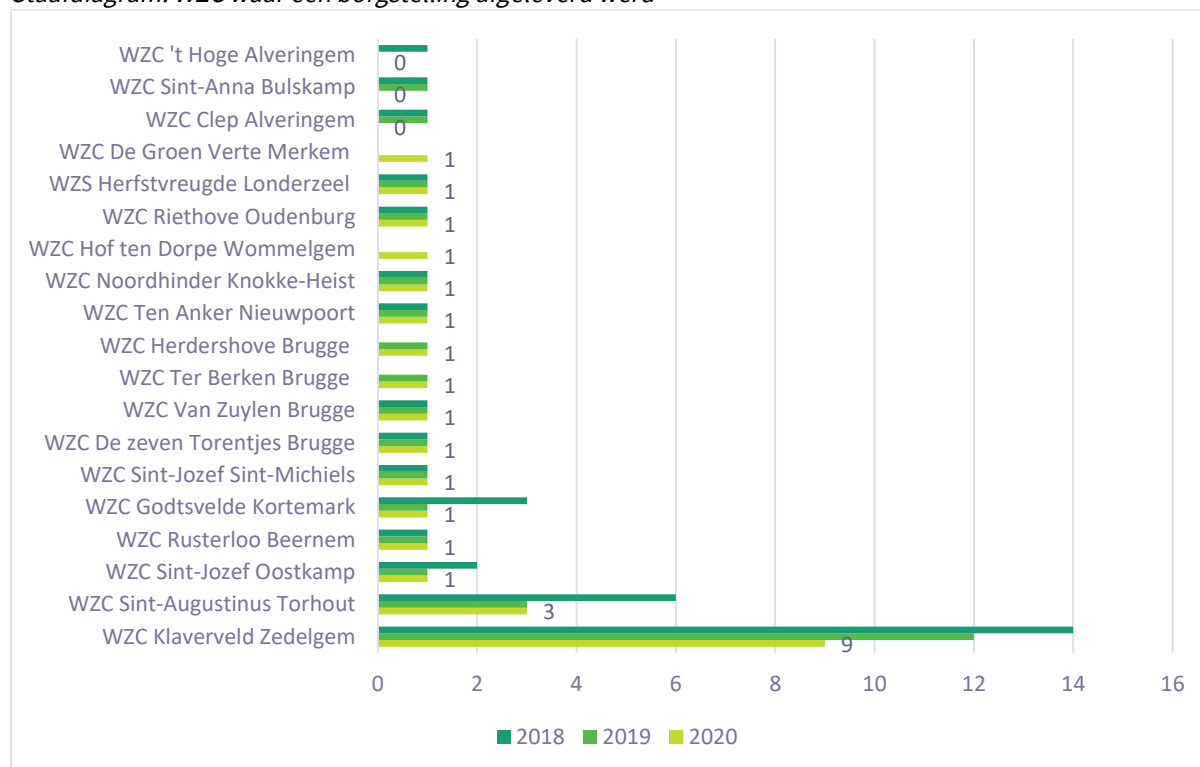
Grafiek: Aantal afgeleverde borgstellingen op 31 december



Het aantal lopende dossiers borgstelling blijft verder dalen.

In de loop van 2020 werden 3 nieuwe aanvragen goedgekeurd, maar werd in 6 dossiers de borgstelling beëindigd n.a.v. het overlijden van de bewoner.

Staafdiagram: WZC waar een borgstelling afgeleverd werd

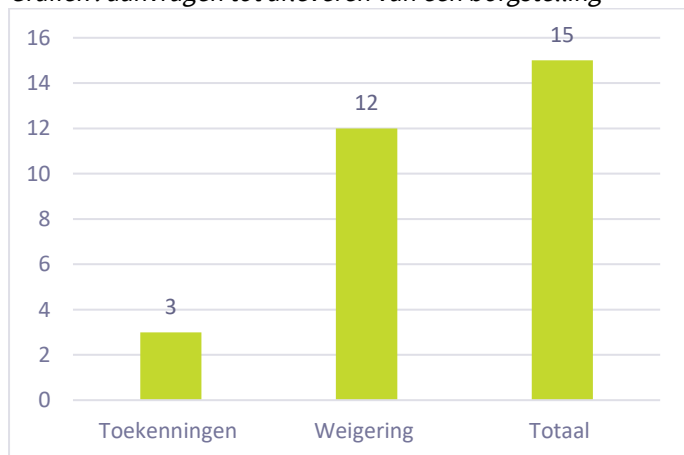
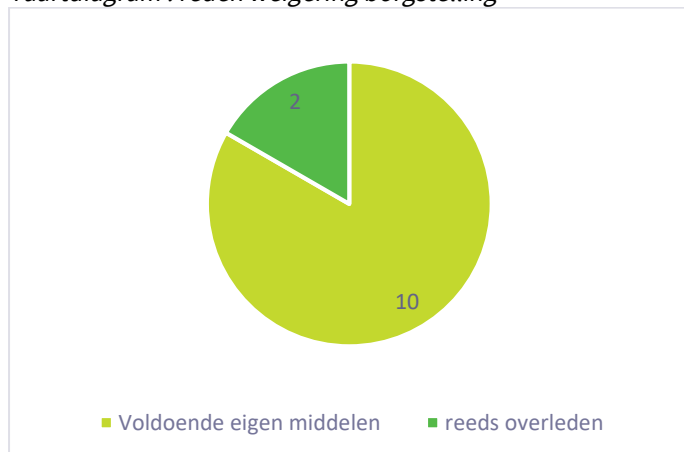


Grafiek: Totale uitgave i.k.v. borgstelling

Het sociaal en financieel onderzoek voor het afleveren van een borgstelling is heel tijdrovend en intensief. Dit gaat gepaard met het “uitspitten” van de financiële situatie van de bejaarde.

Vaak wordt er door het woonzorgcentrum preventief een aanvraag tot het afleveren van een borgstelling ingediend. Na contact met de familie blijkt soms dat er voldoende middelen zijn. Of na het horen van de impact van de borgstelling, beslist de familie om de opname op een andere manier te regelen.

Niettemin werd in dergelijke dossiers een uitgebreid onderzoek uitgevoerd.

Grafiek : aanvragen tot afleveren van een borgstelling*Taartdiagram : reden weigering borgstelling*

In de loop van 2020 ontvingen wij 15 aanvragen tot toekenning van een borgstelling. In 3 dossiers werd er effectief een borgstelling afgeleverd, 2 onder beheer van de financieel directeur, 1 onder beheer van een voorlopig bewindvoerder.

In 12 dossiers werd de aanvraag geweigerd, veelal nadat de familie bevestigde dat er voldoende middelen beschikbaar zijn. Niettemin moet deze aanvraag behandeld worden en na onderzoek voorgelegd worden aan het BCSD.

Na het afleveren van de borgstelling dient een rekening geopend te worden, moeten er afspraken gemaakt worden met de uitbetalingsinstellingen omtrent de stortingen, moeten alle beschikbare spaargelden op deze rekening gestort worden, wordt er een hypotheek genomen, worden er afspraken gemaakt omtrent het zakgeld, ...

De druk op het uitvoeren van het onderzoek borgstelling wordt steeds groter, aangezien een WZC soms weigert om de persoon op te nemen zolang de borgstelling niet werd afgeleverd.

Het OCMW kan steeds over gaan tot het nemen van een hypothecaire inschrijving bij het afleveren van een borgstelling. Dit is een aparte beslissing van het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst. In de loop van 2020 werd geen hypotheek genomen.

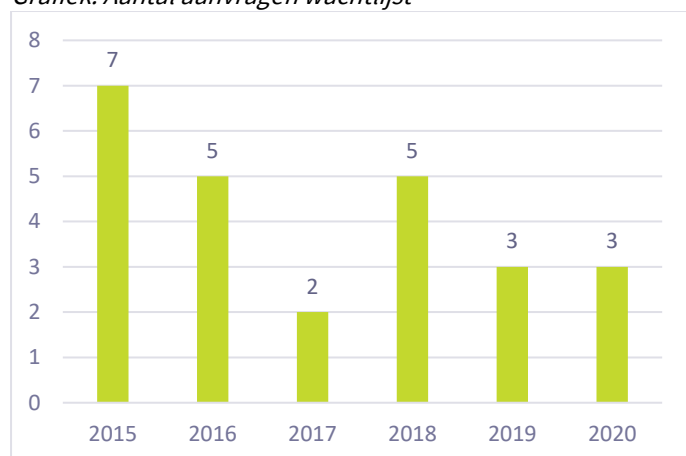
8.1.2. Serviceflats Residentie Eugenie Soenen

Met ingang van 1 april 2016 valt de werking van de Serviceflats Résidentie Eugenie Soenen terug volledig onder de afdeling Sociale Zaken.

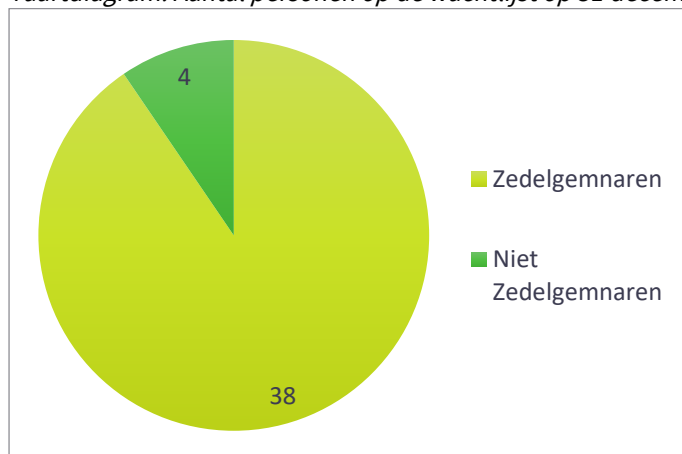
Het complex in Loppem bestaat uit 14 aangepaste woongelegenheden en een ontmoetingsruimte.

Door de realisatie van een dienstencentrum in het aanpalende gebouw, kan de ontmoetingsruimte voor de bewoners daar onder gebracht worden, met een uitbreiding van de ondersteunende dienstverlening. Hierdoor kon de bestaande ontmoetingsruimte aangepast worden tot een bewoonbare flat en kon een uitbreiding van de erkenning tot 15 woongelegenheden aangevraagd worden aan de bevoegde diensten. De uitbreiding werd goedgekeurd vanaf 01/03/2018.

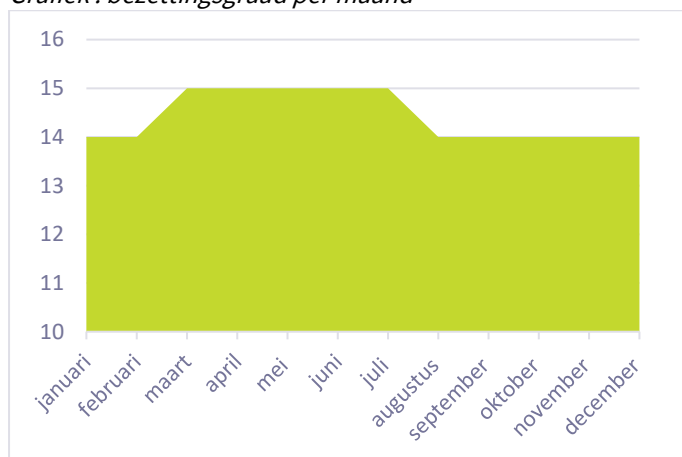
Grafiek: Aantal aanvragen wachtlijst



Taartdiagram: Aantal personen op de wachtlijst op 31 december

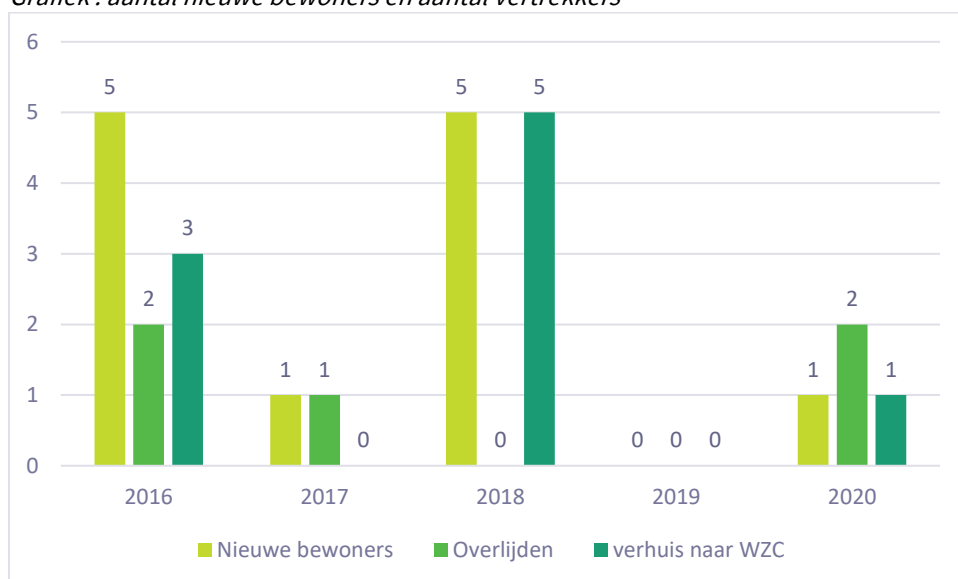


Grafiek : bezettingsgraad per maand

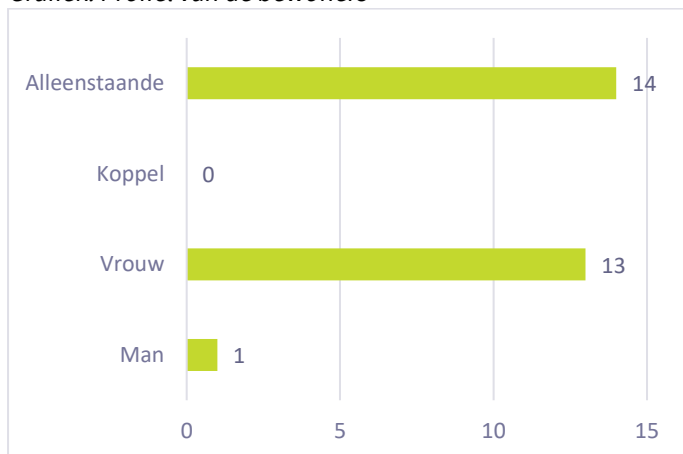


Vanaf augustus was flat 105 vrij, deze flat werd echter grondig opgefrist waardoor hij niet beschikbaar was voor verhuur.

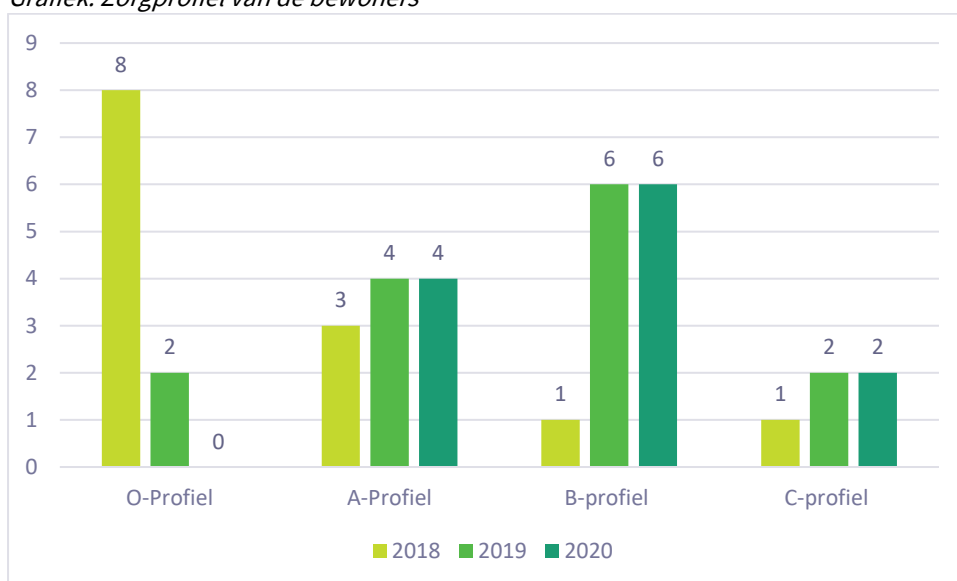
Grafiek : aantal nieuwe bewoners en aantal vertrekkers



Grafiek: Profiel van de bewoners



Grafiek: Zorgprofiel van de bewoners



We stellen vast dat het zorgprofiel van onze bewoners in het voorbije jaar sterk gestegen is. In 2018 waren er 12 bewoners met aan O of een A profiel, die dus minimale ondersteuning nodig hebben. In 2019 waren dit er 6 en vorig jaar slechts 4 personen.

Dit heeft een impact op de taak van de woonassistent, die heel wat meer ondersteuning dient aan te bieden.

Omkadering en permanentie

De taak van woonassistent wordt opgenomen door een maatschappelijk werker binnen de sociale dienst. Zij is minstens een halve dag per week fysiek aanwezig in de serviceflats en is tijdens de werkdagen van 8.30 u tot 17 u telefonisch bereikbaar.

Sinds de realisatie van het nieuwe dienstencentrum in Loppem, dat aanleunt bij de serviceflats, is de woonassistent daar permanent aanwezig.

Tot april 2016 werd de 24u/24u permanentie door de verpleging van het WZC Maartenshove opgenomen. Na hun verhuis werd op zoek gegaan naar een nieuwe partner die deze permanentie kon verzorgen.

Het OCMW sloot een samenwerkingsovereenkomst af met de Zorgcentrale van het Wit-Gele Kruis.

Zij verbinden zich er toe om volgende dienstverlening aan te bieden :

- de plaatsing, het onderhoud en de permanente controle op het functioneren van de alarmeringsapparatuur;
- de 24u/24u, 7/7 dagen bereikbaarheid van de zorgcentrale van het WGK WWL bij alarmering;

- de beoordeling van het alarm en inschakeling door de zorgcentrale van de gepaste zorg- of hulpverlening; deze zorg- of hulpverlening kan bestaan in een interventie door een door de cliënt opgegeven mantelzorger, contactpersoon, de woonassistent van de residentie, de huisarts, de hulpdiensten en/of een verpleegkundige;
- de tussenkomst van een medewerker van het WGK WVL bij de bewoner, na alarmering, indien op basis van het afhandelingsprotocol nodig geacht

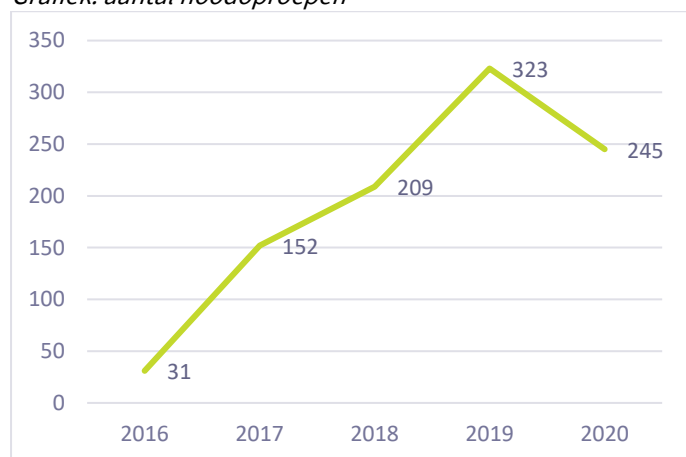
In geval de cliënt wordt verzorgd door een andere thuisverpleegkundige of dienst voor thuisverpleging dan het WGK WVL, is de aansluiting van de cliënt bij de zorgcentrale afhankelijk van het akkoord van die thuisverpleegkundige (dienst) om, indien een verpleegkundige interventie bij de cliënt het meest aangewezen is, deze interventie op te nemen. In geval deze persoon of dienst niet bereikbaar is, kan een WGK WVL verpleegkundige als back-up worden uitgestuurd.

Het WGK WVL streeft naar een interventietijd van 30 minuten tussen het ontvangen van de noodoproep op de centrale en de aankomst van de verpleegkundige in de residentie. De duur van de interventietijd zal afhankelijk zijn van de inschatting van de mate van hoogdringendheid van elke specifieke tussenkomst.

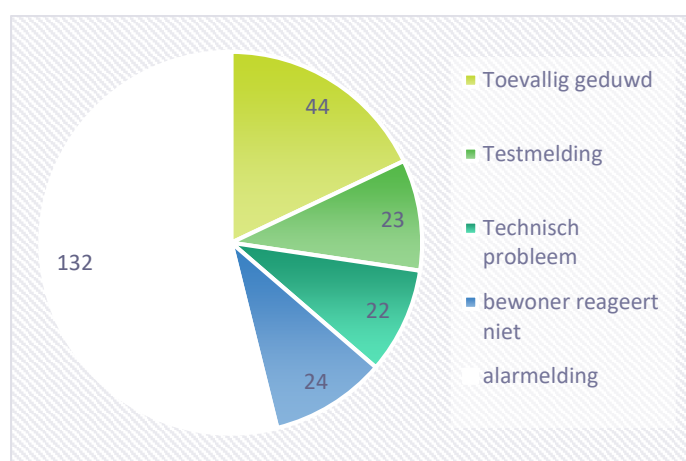
Op regelmatige tijdstippen is er overleg tussen de zorgcentrale en de woonassistent.

Daarnaast ontvangt de woonassistent een rapport per tussenkomst.

Grafiek: aantal noodoproepen



Taartdiagram: aard van de noodoproepen



In de loop van 2020 werd 245 keer gebruik gemaakt van het oproep systeem. Het grote aantal meldingen kan verklaard worden door de stijgende zorggraad bij de bewoners.

Bij 132 oproepen was er contact met bewoner en was er een concrete vraag of aanleiding.

Opvallend is het groot aantal valse meldingen, waarbij de bewoner toevallig duwt op de knop of zijn sleutel vergeet in het slot te steken. Ze bedragen 1/6^e van het aantal oproepen.

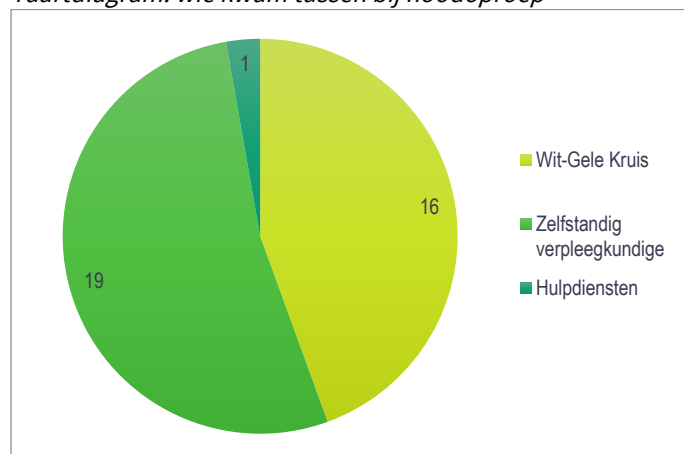
Op regelmatige tijdstippen wordt gevraagd aan de bewoner om het alarmsysteem te testen, zodat we weten dat alles goed werkt, maar ook opdat de bewoner niet zou vergeten dat hij systeem heeft en kan gebruiken. Deze oproepen staan geregistreerd als Testmelding.

Grafiek: Aantal tussenkomsten verpleegkundige / dokter



Bij de alarmmeldingen, werd er 36 keer fysiek tussen gekomen.

Taartdiagram: wie kwam tussen bij noodoproep



8.2. Thuiszorg voor ouderen en personen met een beperking

Het OCMW probeert de mensen te ondersteunen in hun thuissituatie met verschillende vormen van dienstverlening, zodat zij zo lang mogelijk thuis kunnen blijven wonen.

Uit onderzoeken blijkt dat het de voornaamste wens van de oudere is om zo lang mogelijk in zijn vertrouwde omgeving te kunnen blijven en een opname in het woonzorgcentrum zo lang mogelijk uit te stellen.

Volgende dienstverlening wordt aangeboden vanuit de sociale dienst :

- Huishoudelijke hulp
- Tussenkost bij verblijf in een dagverzorgingscentrum
- Mantelzorgpremie
- Sociaal Pedagogische Toelage

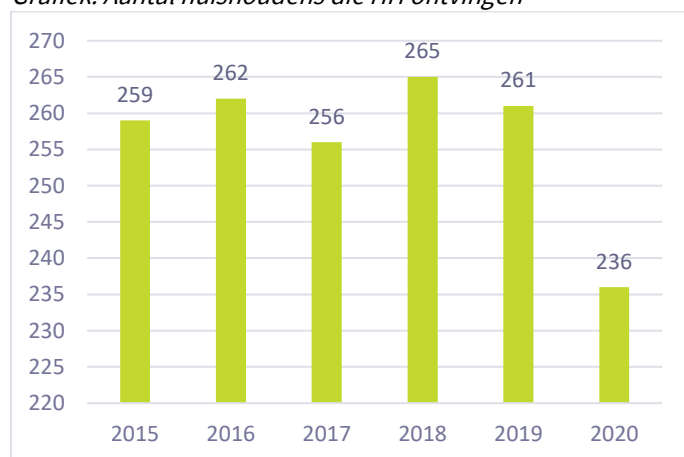
Daarnaast wordt bijkomende dienstverlening aangeboden vanuit de dienstencentra. Deze cijfers kunt u verder in dit verslag raadplegen.

8.2.1. Huishoudelijke Hulp

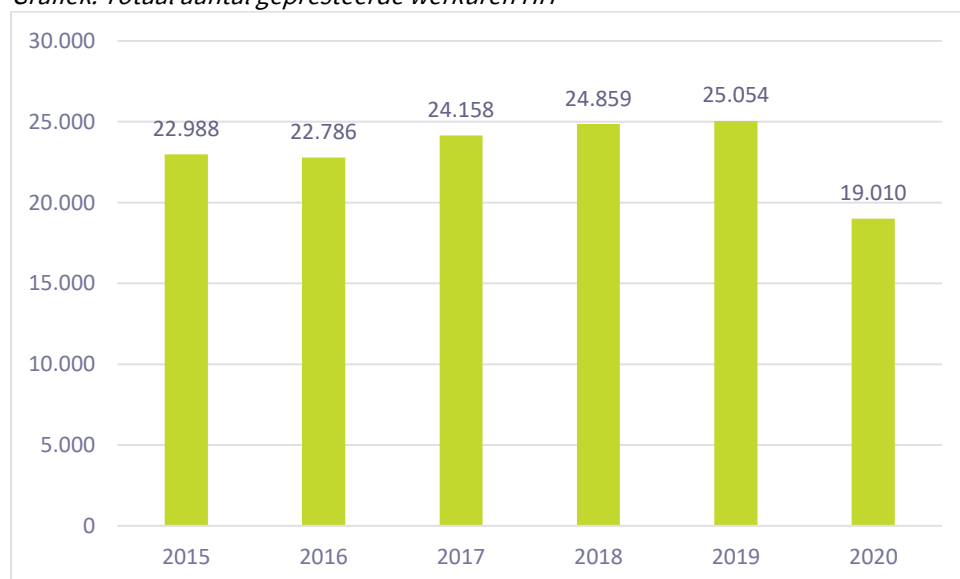
Het OCMW voorziet al jaren poetshulp voor de Zedelgemse ouderen. Sinds mei 2010 wordt de poetshulp aangeboden in het systeem van Dienstencheques. Er wordt gewerkt met elektronische cheques.

Vanaf april 2019 worden deze cheques niet langer beheerd door het OCMW. Voordien deden wij alle administratie en kreeg de gebruiker een maandelijkse factuur. Door een wijziging in de wetgeving was dit niet langer toegestaan. Gebruikers staan nu zelf in voor het bestellen en beheren van hun cheques.

Grafiek: Aantal huishoudens die HH ontvingen



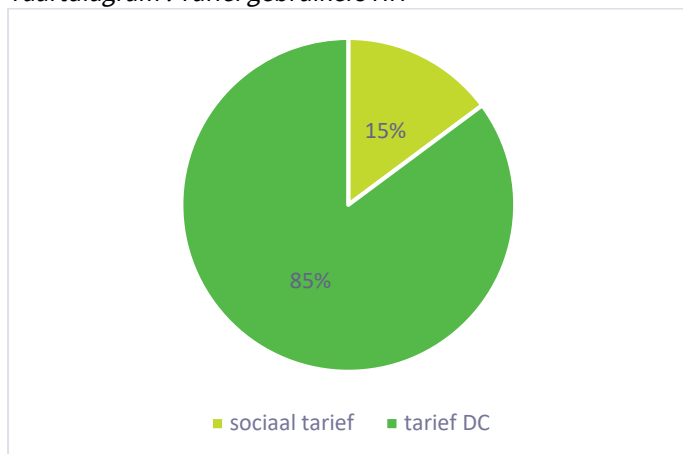
Grafiek: Totaal aantal gepresteerde werkuren HH



Naast de daling van het aantal gebruikers, zien we een daling van het aantal gepresteerde uren. Deze kan voor een deel verklaard worden door de collectieve sluiting n.a.v. corona in het voorjaar.

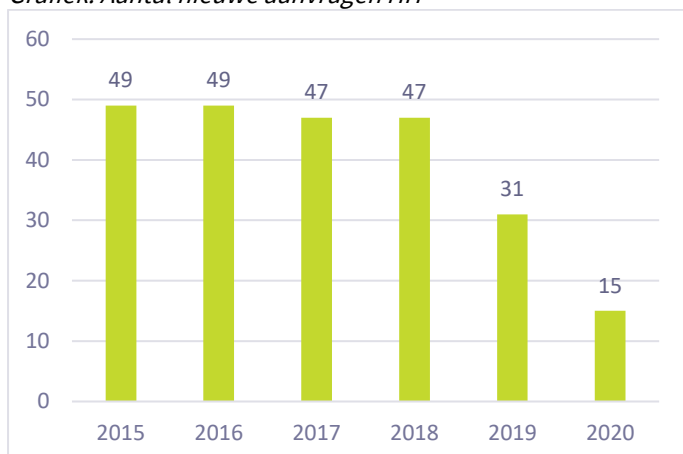
In de loop van 2020 gingen een aantal medewerkers met pensioen en waren een aantal medewerkers langdurig ziek. Het zoeken van vervanging verliep heel moeilijk, waardoor een aantal gezinnen voor een langere periode geen hulp kregen en een andere oplossing zochten.

Taartdiagram : Tariefgebruikers HH



Gebruikers die recht hebben op sociaal tarief kunnen een terugbetaling krijgen per gepresteerd uur. Tweejaarlijks is er een herziening van de prijs na het uitvoeren van een inkomstenonderzoek.

Grafiek: Aantal nieuwe aanvragen HH



Het aantal nieuwe aanvragen is het laatste jaar gedaald. Reden is echter dat wij een realistische inschatting geven bij de aanvraag m.b.t. timing van opstart hulp. Indien deze nog onduidelijk is of te ver in toekomst ligt, dan wordt de naam van de aanvrager op een lijst gezet, maar wordt er gewacht met het indienen van een aanvraag tot er een concreet aanbod kan gedaan worden.

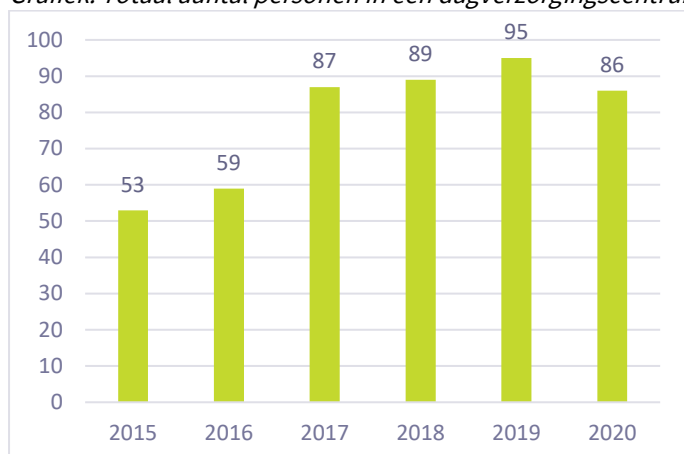
De cijfers van 2020 betekenen dus dat er 15 nieuwe gezinnen opgestart werden.

8.2.2. Dagverzorgingscentra voor ouderen

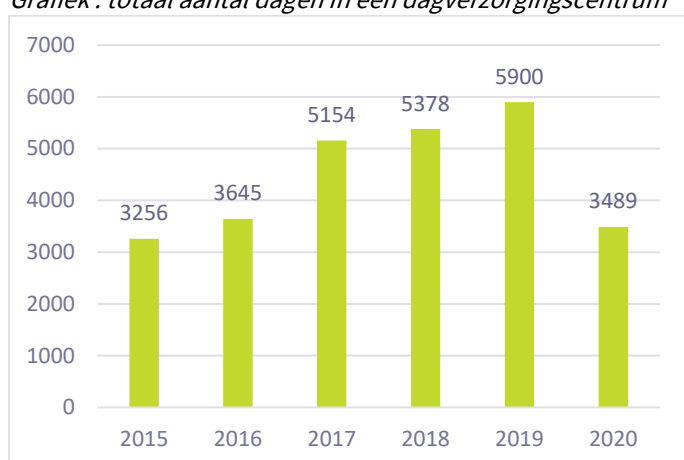
De dagverzorgingscentra beantwoorden aan een reële nood bij de ouderen die zo lang mogelijk in hun vertrouwde thuisomgeving willen blijven wonen. Vaak wordt hierdoor een opname in een voorziening uitgesteld.

Het feit dat er sinds de zomer van 2016 een dagverzorgingscentrum uitgebaat wordt bij het WZC Klaverveld, is een grote meerwaarde voor de lokale bevolking. Ze kunnen nu gebruik maken van deze noodzakelijk dienstverlening in hun eigen omgeving en zijn niet langer aangewezen op de naburige gemeentes.

Grafiek: Totaal aantal personen in een dagverzorgingscentrum

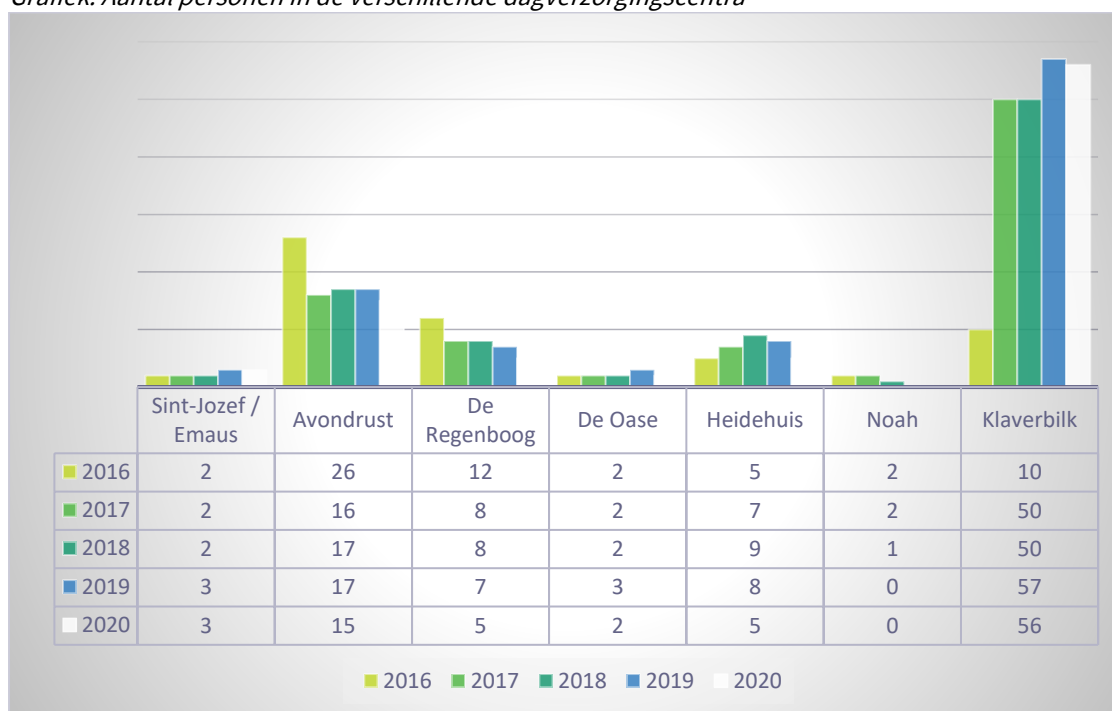


Grafiek: totaal aantal dagen in een dagverzorgingscentrum

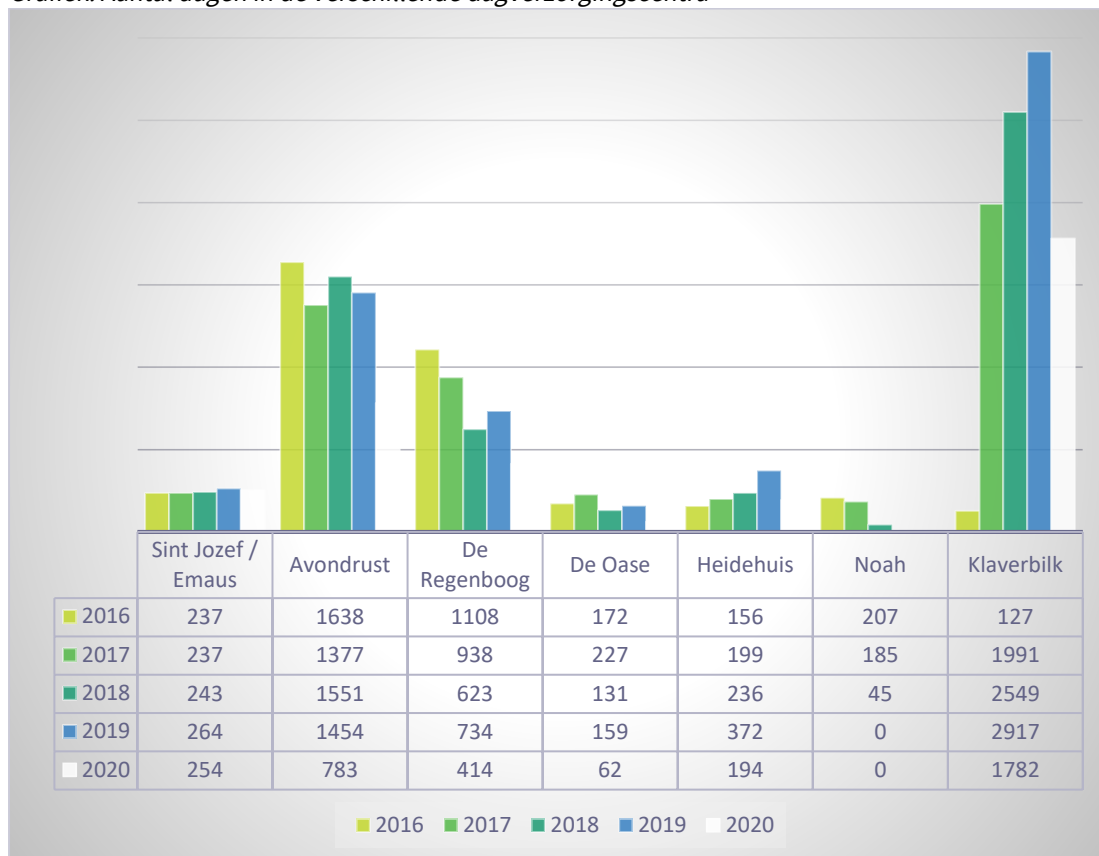


De daling in het aantal dagen kan verklaard worden door de collectieve sluiting van de DVC tijdens Corona.

Grafiek: Aantal personen in de verschillende dagverzorgingscentra



Grafiek: Aantal dagen in de verschillende dagverzorgingscentra

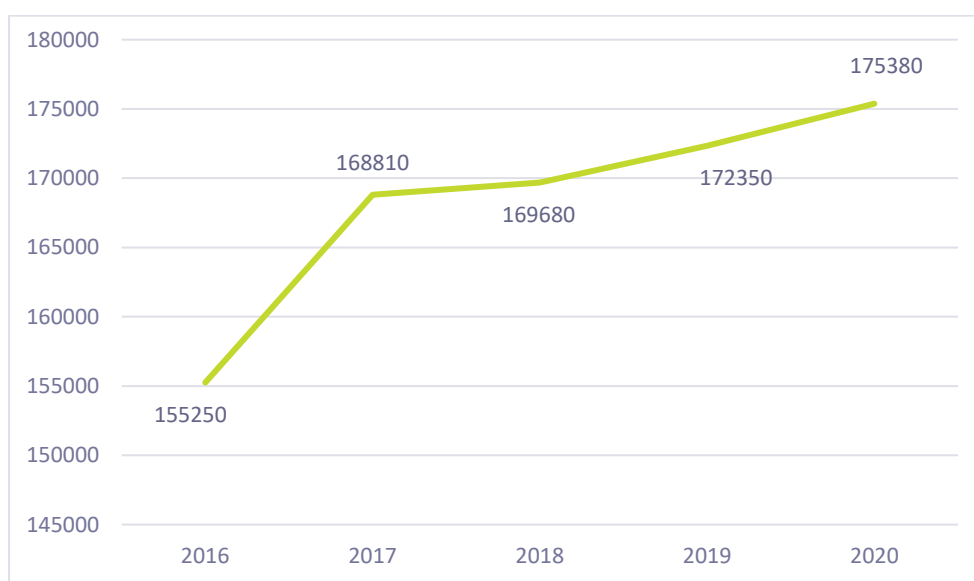


8.2.3. Mantelzorgpremie

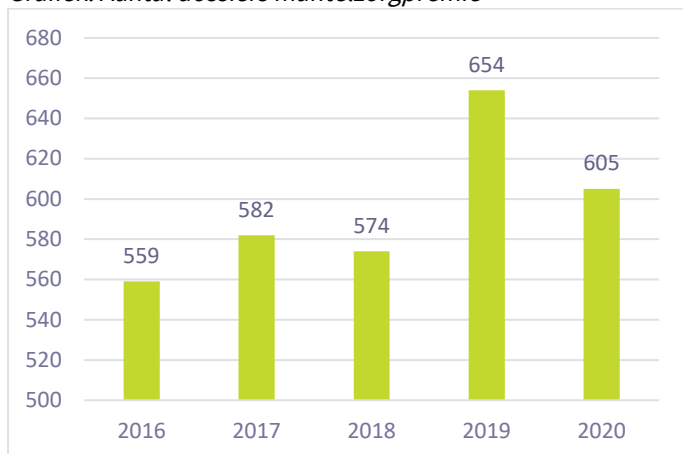
Met ingang van 1 januari 2009 wordt een maandelijkse mantelzorgpremie toegekend aan personen die op vrijwillige basis en onbezoldigd de thuiszorg dragen voor een zorgbehoevende.

Hiermee wenst het OCMW en het gemeentebestuur de thuiszorg van de zorgbehoevende Zedelgemaar te ondersteunen. De mantelzorger krijgt met deze vergoeding een duidelijke waardering voor zijn inzet of hulp.

Grafiek : totale uitgave aan mantelzorgpremie

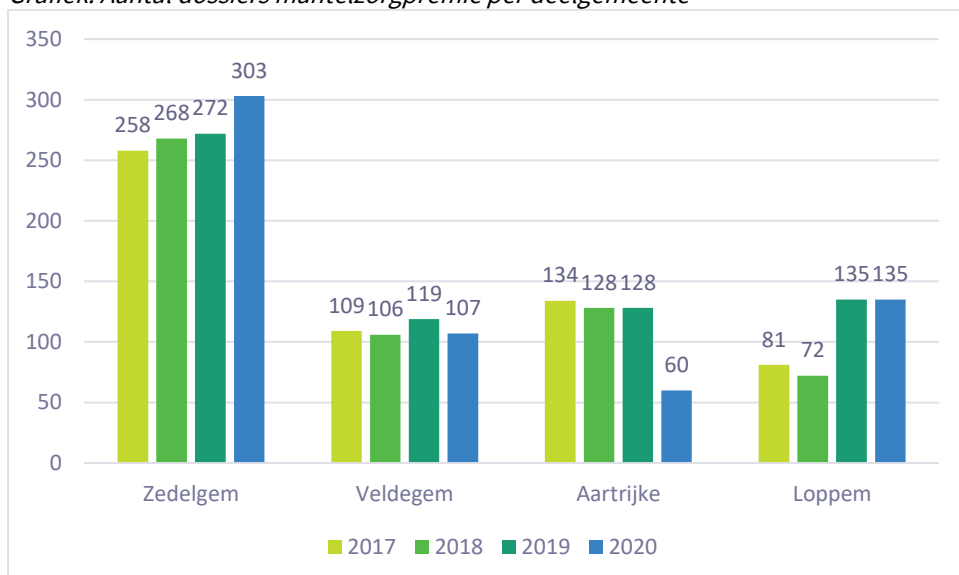


Grafiek: Aantal dossiers mantelzorgpremie



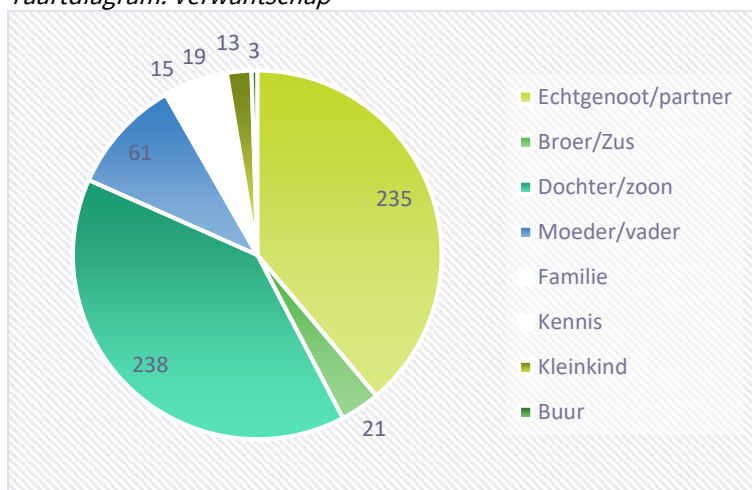
In 2020 werd in totaal aan 605 personen een maandelijkse mantelzorgpremie van € 30,00 per maand toegekend.

Grafiek: Aantal dossiers mantelzorgpremie per deelgemeente



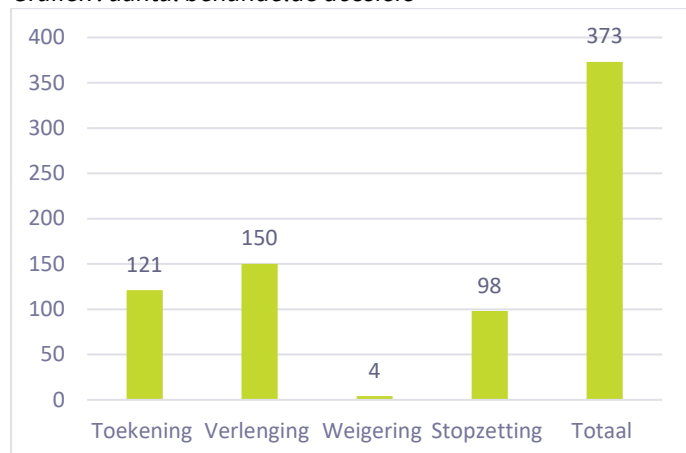
De daling in het aantal dossiers is het sterkst merkbaar in Aartrijke, terwijl we in Zedelgem een stijging vast stellen. Het grootste aantal thuiswonende zorgbehoevenden met een mantelzorger woont nog steeds in Zedelgem.

Taartdiagram: Verwantschap



Mantelzorg wordt in de meeste gevallen uitgevoerd door de partner of de kinderen. Het aantal buurt of kennis blijft echter aanwezig.

Grafiek : aantal behandelde dossiers



In de loop van 2020 werden 373 dossiers behandeld in het BCSD.

Het ging hierbij over 121 nieuwe dossiers waarbij er voor de eerste keer een toekenning goedgekeurd werd.

In 150 dossiers werd de toelage verlengd.

In 98 dossiers werd de mantelzorgpremie stopgezet. Reden hiervoor is overlijden of opname in het WZC.

Bijkomende ondersteuning

In 2017 organiseerden we voor de eerste maal een Mantelzorgcafé waarop alle mantelzorgers uitgenodigd werden. Onderwerp van de bijeenkomst was het zoeken naar een gezond evenwicht tussen draaglast en draagkracht en het leren grenzen stellen. Er waren 10 deelnemers aanwezig, die heel enthousiast waren.

In de loop van 2018 gingen volgende mantelzorg cafés door :

- 24/01/2018 : ontspoorde zorg
 - 36 deelnemers
- 08/06/2018 : dementie
 - 11 deelnemers
- 22/10/2018 : verlies in de thuiszorg
 - 5 deelnemers

In de loop van 2019 organiseerden we 1 mantelzorgcafé in samenwerking met het WZC Klaverveld.

Nele Bockstaele kwam haar boek “neen zeggen” voorstellen.

Hierop waren 19 personen aanwezig.

Naar aanleiding van Corona was het in 2020 onhaalbaar om fysiek iets te organiseren. Volgende digitale alternatieven werden georganiseerd :

- Infosessie “Wegwijs Dementie” : 14 deelnemers
- Infosessie “Mantelzorger : draag goed zorg voor jezelf” : 15 deelnemers
- Infosessie “Rouw en Verlies bij mantelzorgers” : 6 deelnemers
- Workshop Whatsapp : 6 deelnemers

In de Eerstelijnszone WE40 werd een beleidsplan opgemaakt, waar verschillende acties aan gekoppeld worden. Eén van deze acties is het ondersteunen van Mantelzorgers op verschillende manieren.

De Directeur Sociale Zaken maakt deel uit van de stuurgroep en werkt de intergemeentelijke acties uit.

8.2.4. Sociaal Pedagogische Toelage

De uitbetaling van de sociaal pedagogische toelage werd met ingang van 01/01/2013 overgedragen van het gemeentebestuur naar het OCMW.

De sociaal pedagogische toelage wordt toegekend aan gezinnen met een niet-werkend kind met een beperking. Deze premie is een blijk van waardering voor de bijzondere zorgen die worden gegeven aan dit kind.

Het kind met een beperking dient aan volgende voorwaarden te voldoen:

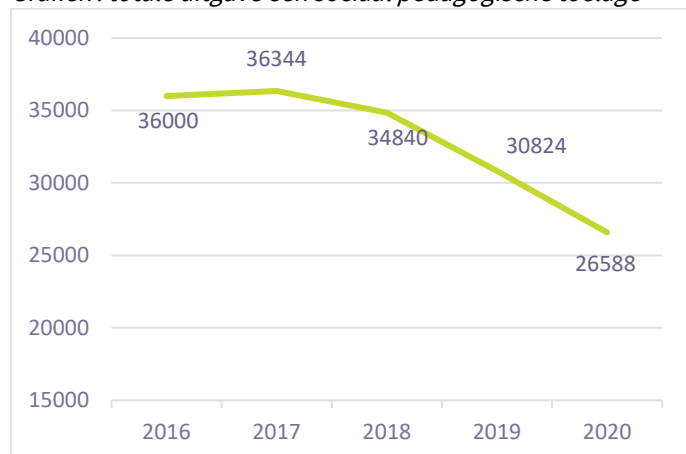
- recht hebben op een verhoogde kinderbijslag (4 punten op pijler 1 of 6 punten in de 3 pijlers cfr. attest van het FOD Sociale Zekerheid).
- jonger zijn dan 19 jaar.
- minstens 3 maanden in het bevolkingsregister van de gemeente Zedelgem ingeschreven zijn.
- dagelijks en/of op regelmatige wijze ondersteuning in zijn thuissituatie van de aanvrager ontvangen.

De sociaal pedagogische toelage werd aanvankelijk per jaar uitbetaald, maar sinds januari 2014 is er een maandelijks uitbetaling.

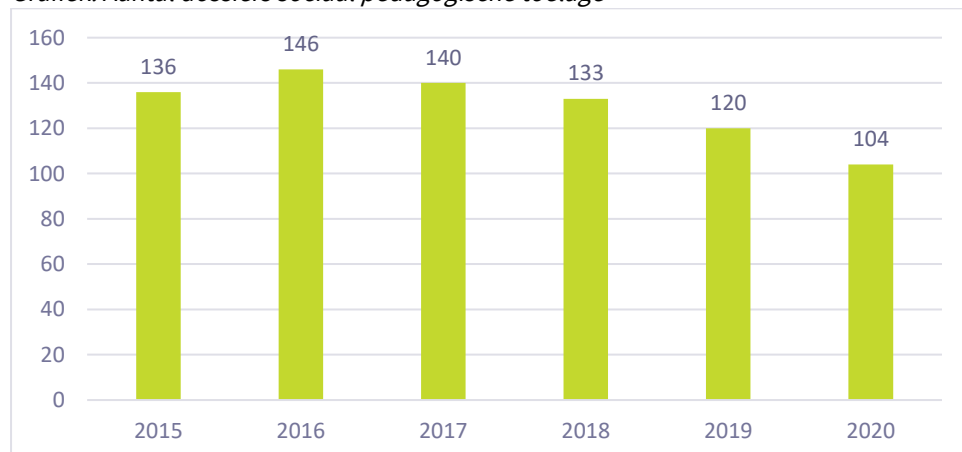
De toelage bedraagt :

- € 30,00/m indien het gaat om een kind met een beperking dat volledig thuis wordt verzorgd en opgevoed en geen school kan bezoeken.
- € 26,00/m indien het gaat om een kind met een beperking dat schoolgaande is, maar elke dag huiswaarts keert.
- € 22,00/m indien het gaat om een kind met een beperking dat enkel tijdens de weekeinden en/of verlofperiodes thuis wordt verzorgd en opgevoed.

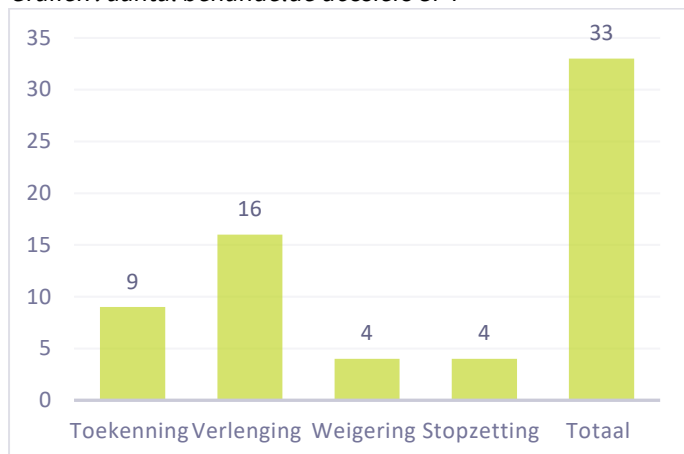
Grafiek : totale uitgave een sociaal pedagogische toelage



Grafiek: Aantal dossiers sociaal pedagogische toelage

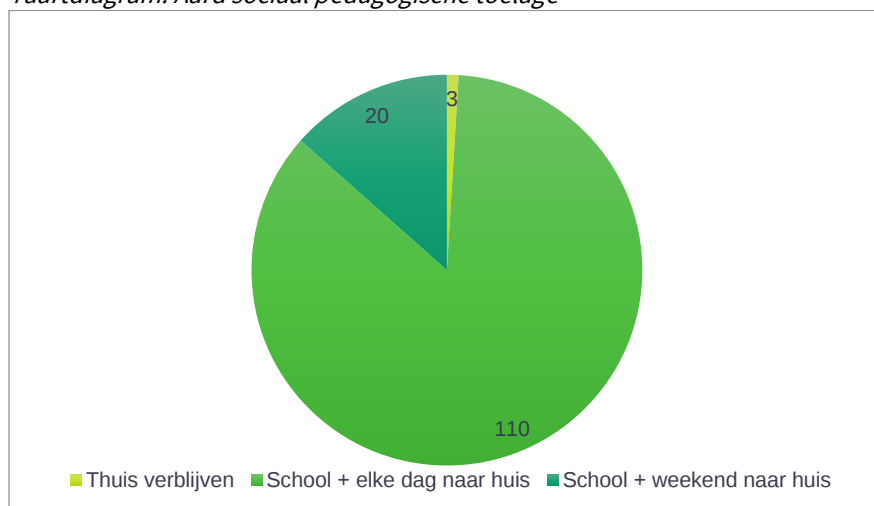


Grafiek : aantal behandelde dossiers SPT



Zowel de uitgave als het aantal dossiers is in het voorbije jaar gedaald. Er werden 25 dossiers behandeld in het BCSD. Opvallend is dat er geen nieuwe toekenningen waren in het voorbije jaar. In 5 dossiers werd de steun stopgezet omdat het kind niet langer recht had op verhoogde kinderbijslag of omdat de leeftijdsgrens bereikt werd, waardoor een aanvraag voor mantelzorgpremie kon ingediend worden.

Taartdiagram: Aard sociaal pedagogische toelage



8.2.5. Indicatiestelling Zorgverzekering

Iemand die door ziekte, ouderdom, handicap, enz. hulpbehoevend geworden is, heeft vaak hulp nodig om boodschappen te doen, bij de persoonlijke verzorging, voor administratieve taken, ...

De Vlaamse zorgverzekering biedt een tegemoetkoming in de kosten voor deze niet-medische zorg, en bestaat uit 2 delen:

- de aansluiting bij een zorgkas en de betaling van de jaarlijkse bijdrage;
- het bekomen van een uitkering voor thuiszorg of residentiële zorg als men zorgbehoevend is.

De Vlaamse Regering machtigt indicatiestellers om de ernst en de duur van het verminderd zelfvermogen vast te stellen.

In Vlaanderen en in Brussel zijn dat de diensten voor gezinszorg en aanvullende thuiszorg, en de diensten maatschappelijk werk van de ziekenfondsen. In Vlaanderen komen hier nog de OCMW 's bij en in Brussel de lokale dienstencentra.

Personen die in die voorzieningen werken, scoren met behulp van een BEL-schaal de zorgbehoevenden die een aanvraag voor tenlasteneming in het kader van de zorgverzekering indienen. Via een vragenlijst kunnen zij de ernst en de duur van het verminderd zelfzorgvermogen vaststellen.

De maatschappelijk werkers van het duo Zorg zijn door de Vlaamse Regering gemachtigd om voor de thuiswonende zorgbehoevende, de indicatiestelling voor het bekomen van deze premie, uit te voeren. In de praktijk komt het er op neer dat de meeste mensen hiervoor terecht kunnen bij hun mutualiteit. Enkel personen die aangesloten zijn bij de Vlaamse zorgkas en een mutualiteit die niet beschikt over een eigen zorgkas, vb NMBS, doen beroep op het OCMW.

9. Huisvesting

Iedereen heeft recht op een dak boven zijn hoofd, op een eigen plek die hij ‘thuis’ kan noemen. Voor onze cliënten is dat echter niet zo evident. De financiële middelen ontbreken of de huurders missen rechtszekerheid. Soms moet de woning aangepast worden aan speciale behoeften of soms is begeleiding nodig bij het wonen. Allemaal aspecten die we in ons huisvestingsbeleid moeten opnemen.

Onderzoek heeft uitgewezen dat de stijging van de kosten voor huisvesting een belangrijke oorzaak is van armoede. Een grote groep mensen betaalt in verhouding tot het inkomen te veel aan huishuur, verwarming, ... zodat er te weinig beschikbaar leefgeld overblijft. Anderen moeten met het schrale inkomen dat ze hebben, genoeg nemen met een woning van mindere kwaliteit.

Voornamelijk voor diegenen die leven van een vervangingsinkomen is het heel moeilijk om op de private markt een degelijke woning te vinden. Zij zijn dan ook aangewezen op aanbiedingen van het sociaal verhuurkantoor (SVK), het OCMW en de sociale bouwmaatschappijen.

Het OCMW Zedelgem besteedt reeds meerdere jaren aandacht aan de huisvestingsproblematiek. Als gevolg hiervan heeft het OCMW een ruim aanbod aan dienstverlening uitgewerkt.

Vanaf april 2014 werd één maatschappelijk werker gedeeltelijk vrijgesteld om het luik rond huisvesting uit te werken. Hij is verantwoordelijk voor de noodopvang en de woningen van het OCMW die verhuurd worden. Er werd een inschrijvingsformulier opgemaakt, waardoor mensen zich kunnen inschrijven op de wachtlijst voor het bekomen van een woning bij het OCMW.

We geven u een kort overzicht waarvan enkele punten reeds aan bod gekomen zijn, en andere die hierna uitvoerig worden beschreven:

- eigen aanbod van woongelegenheden
- woongelegenheden die door het OCMW worden gehuurd
- samenwerkingsverbanden met sociaal verhuurkantoor “Sovekans” en sociale huisvestingsmaatschappij “Vivendo”
- intensieve samenwerking met Vivendo ter bestrijding van uithuiszettingen
- toekennen van financiële tussenkomsten in huishuur en huurwaarborgen
- begeleiden van personen met huurachterstallen
- de doorgangswoning 't Hoekhuis voor opvang van daklozen en crisissituaties inzake huisvesting
- opvolgen en begeleiden van gezinnen en personen bij dreigende en/of effectieve uithuiszettingen
- de maatschappelijk werker – intaker die zich specialiseert in huisvestingsproblematiek
- toestaan van referentieadres aan daklozen

9.1. Eigen patrimonium

In de voorbije jaren heeft het OCMW geleidelijk aan een eigen patrimonium aan woongelegenheden opgebouwd. Dit onder meer met middelen uit het vroegere Sociaal Impulsfonds en met behulp van de leerwerkplaats.

Het OCMW probeert op deze manier een aantal comfortabele woningen aan te bieden tegen betaalbare prijzen.

In de loop van 2008 werd overgegaan tot de aankoop van drie appartementen in de Rembertstraat 23 te Veldegem en een woning in de L. Devischstraat te Aartrijke.

In de Brugsestraat 79 bezit het OCMW 6 woongelegenheden en in de Eernegemsestraat 26 zijn 3 woongelegenheden verhuurd. Het gelijkvloers appartement in de Eernegemsestraat is volledig uitgerust en geschikt voor rolstoelgebruikers.

Boven het kinderdagverblijf in Aartrijke worden twee appartementen verhuurd.

In 2013 wordt overgegaan tot de aankoop van een woning in de Guido Gezellestraat 31 te Loppem. Deze woning is bestemd als LOL.

We beschikken hierdoor over 16 woongelegenheden.

We stellen vast dat de huurders in ons eigen patrimonium hier vaak een langere tijd blijven wonen. In de loop van 2020 waren er echter 3 wissels in de bewoningen.

Het bestuur heeft besloten om over te gaan tot verkoop van het beschikbare patrimonium. Van zodra de verkoop door gegaan is, zal deze vorm van dienstverlening vervallen en kan er geen woongelegheden meer verhuurd worden aan kwetsbare inwoners.

9.2. Samenwerkingsverband met SVK Sovekans

Enkele jaren terug besloot het OCMW geen eigen sociaal verhuurkantoor op te richten maar samen te werken met een bestaand en erkend verhuurkantoor.

In totaal verhuurt Sovekans 24 woongelegenheden op het grondgebied.

Het verhuurkantoor treedt op als huurder en verhuurt de woningen verder aan gezinnen en personen die aan de voorwaarden voldoen. Zij biedt tevens aan de huurders woon- en huurbegeleiding aan.

9.3. Doorgangswoning 't Hoekhuis

De doelgroep van onze doorgangswoning bestaat uit personen die om zeer uiteenlopende redenen dakloos zijn en die als Zedelgemnaar zijn geregistreerd of effectief op het grondgebied verblijven.

De sociale dienst staat in voor de organisatie en begeleiding van de bewoners.

De doorgangswoning bestaat uit:

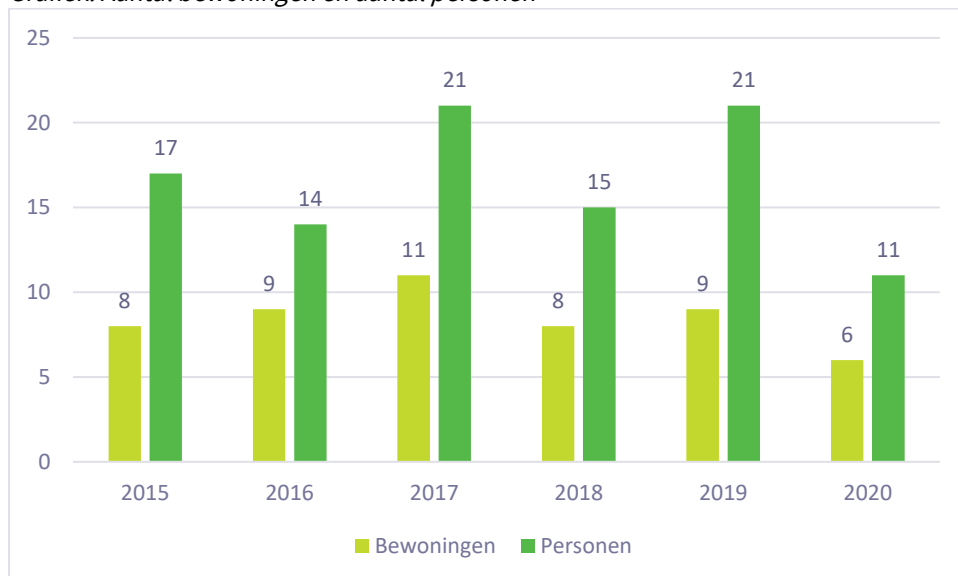
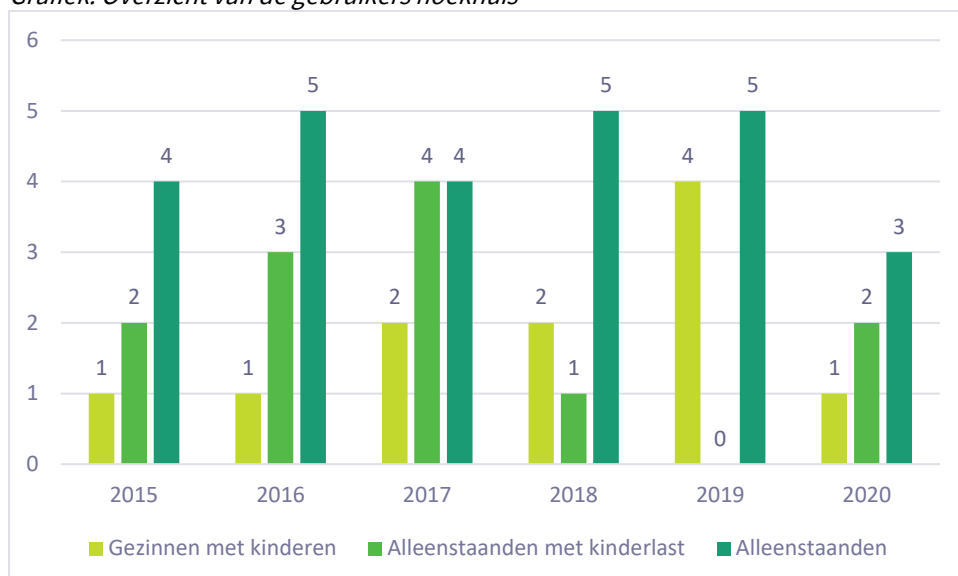
- gelijkvloers appartement, geschikt voor maximaal 4 personen
- studio 1.01: geschikt voor 2 personen
- studio 1.02: geschikt voor 3 personen
- 3 couchettes

Ook met betrekking tot dit pand besloot het bestuur over te gaan tot verkoop. Gezien de noodzaak aan een dergelijke aanbod op het grondgebied, werd tegelijkertijd bepaald dat de werking kan verder gezet worden op een nieuwe locatie.

De nieuwe locatie dient gehuurd te worden op de privé markt of kan gerealiseerd worden in samenwerking met partners.

Dit biedt ons mogelijkheden om de huidige werking kritisch te gaan bekijken, te leren uit het verleden en te bepalen op welke manier de noodopvang in Zedelgem dient gerealiseerd te worden. We besloten dus om niet op zoek te gaan naar een gelijkaardige locatie in de gemeente om identiek dezelfde werking te behouden.

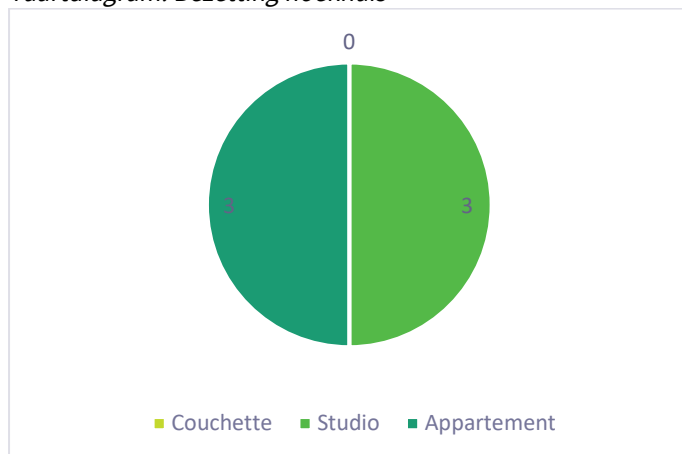
Er werd een conceptnota uitgeschreven waarin het huidig aanbod en de bezettingscijfers verduidelijkt worden en waarin een voorstel m.b.t. vervanging uitgewerkt werd.

Grafiek: Aantal bewoningen en aantal personen*Grafiek: Overzicht van de gebruikers hoekhuis*

Sinds het einde van 2016, en dit n.a.v. de opvangcrisis en het gewijzigde opvangmodel, kunnen erkende vluchtelingen tijdelijk verblijven in onze doorgangswoning. Wanneer hun wettelijke termijn van 4 maanden in het LOI is afgelopen, maar ze er niet in slaagden om een woning te vinden, kunnen ze verder in onze doorgangswoning verblijven.

De begeleiding van deze bewoners wordt, gezien de specifieke problematiek opgenomen door Team Vreemdelingen. In de loop van 2020 werd echter geen enkele dergelijke bewoning toegekend.

Taartdiagram: Bezetting hoekhuis



Onderstaand overzicht geeft duidelijk weer wanneer welke locaties bezet waren (cf. groen).

OVERZICHT BEZETTING HOEKHUIS 20..

JANUAR I	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Appartement																															
1.01																															
1.02																															
Couchette																															

FEBRUARI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29
Appartement																													
1.01																													
1.02																													
Couchette																													

MAART	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Apparte ment																															
1.01																															
1.02																															
Couchet te																															

APRIL	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Appartement																														
1.01																														
1.02																														
Couchette																														

MEI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Appartement																															
1.01																															
1.02																															
Couche te																															

JUNI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Appartement																														
1.01																														
1.02																														
Couchette																														

JULI	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Apparte ment																															
1.01																															
1.02																															
Couchet te																															

AUGUST US	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Apparte ment																															
1.01																															
1.02																															
Couchet te																															

SEPTEMBER	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Appartement																														
1.01																														
1.02																														
Couchette																														

OKTOBER R	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Appartement																															
1.01																															
1.02																															
Couchette																															

NOVEM BER	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
Apparte ment																														
1.01																														
1.02																														
Couchet te																														

DECEMBER	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
Appartement																															
1.01																															
1.02																															
Couchette																															

vrij
bezet

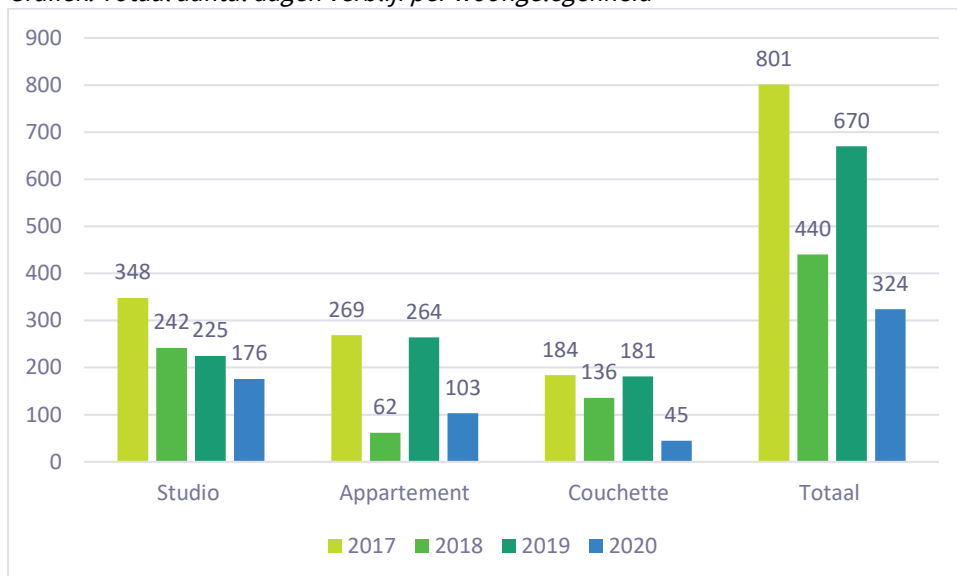
Het doel is het verblijf zo kort mogelijk houden. Dit vergt letterlijk een dagelijkse inspanning en opvolging vanuit de sociale dienst.

Een aantal mensen komen trouwens uit een situatie die veel minder comfortabel is dan wat zij hier vinden. Anderen vinden rust na een moeilijke periode en zijn niet snel geneigd deze veilige woongelegheden te verlaten.

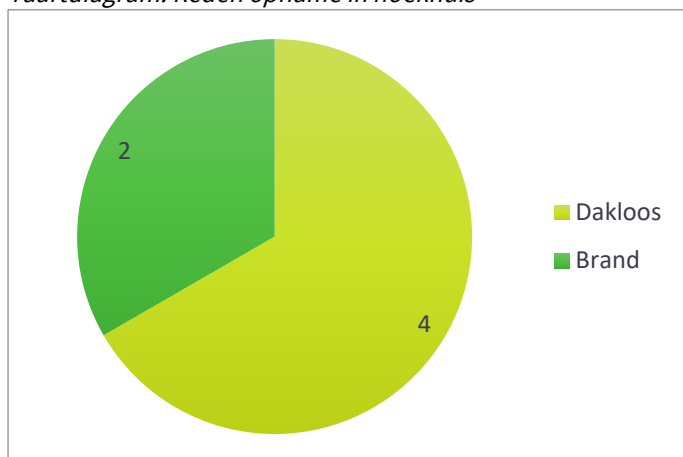
We merken op dat de verblijfsduur doorheen de jaren steeds langer wordt. Het vinden van een huisvesting op de privémarkt met een correcte huurprijs en conform alle normen, wordt steeds moeilijker.

Vandaar dat de huurprijs stijgt vanaf de 4^e en 7^e maand verblijf.

Grafiek: Totaal aantal dagen verblijf per woongelegenheid



Taartdiagram: Reden opname in hoekhuis



Telkens werd voldaan aan de voorwaarden inzake dakloosheid en dringendheid.

9.4. Intergemeentelijke samenwerking noodwoningen

Er is reeds een samenwerking op verschillende domeinen met de OCMW 's van Beernem, Oostkamp en Zedelgem. Vanaf september 2015 werd een intergemeentelijke samenwerking omtrent de noodwoningen opgemaakt.

Alle 3 de OCMW 's hebben namelijk doorgangswoningen ter beschikking met oog op tijdelijke opvang van personen die zich in een crisissituatie bevinden. Dit kan tot gevolg hebben dat de noodwoningen bezet zijn op het moment dat ze nodig zijn.

Het samenwerkingsprotocol heeft tot doel de continuïteit in het aanbod van opvangmogelijkheid te garanderen door de mogelijkheid te bieden beroep te kunnen doen op elkaars doorgangswoningen wanneer de eigen doorgangswoningen bezet zijn.

Het doorverwijzend OCMW kan een beroep doen op de doorgangswoning van een ander OCMW voor de duur van maximaal 1 maand. Deze termijn kan slechts uitzonderlijk en in onderling overleg worden verlengd.

Alle opname- en verblijfsmodaliteiten (huishoudelijk reglement, dagprijs,...) van het ontvangend OCMW zijn van toepassing gedurende het volledige verblijf in de doorgangswoning.

Het doorverwijzend OCMW staat borg voor de betaling van alle verblijfskosten voor de personen en gezinnen waarvoor opvang werd gevraagd en voor mogelijke schade toegebracht aan het gebouw en/of inboedel door personen waarvoor opvang werd gevraagd.

In de loop van 2020 werd geen gebruik gemaakt van deze intergemeentelijke samenwerking.

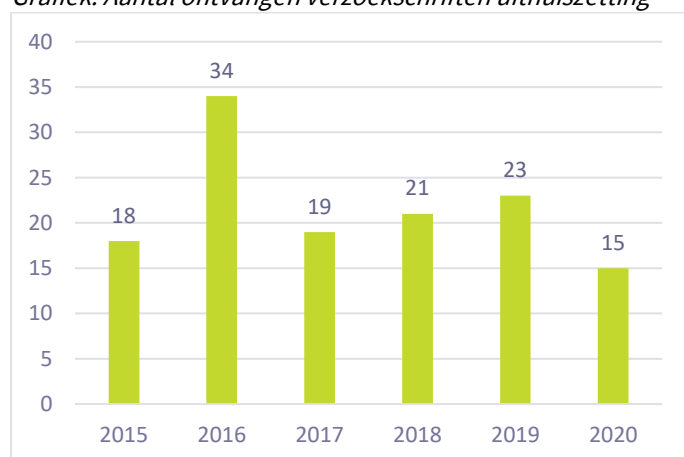
9.5. Uithuiszettingen

Teneinde een uithuiszetting en dakloosheid te vermijden, zet het OCMW voldoende stappen van zodra wij een melding van het Vredegerecht ontvangen.

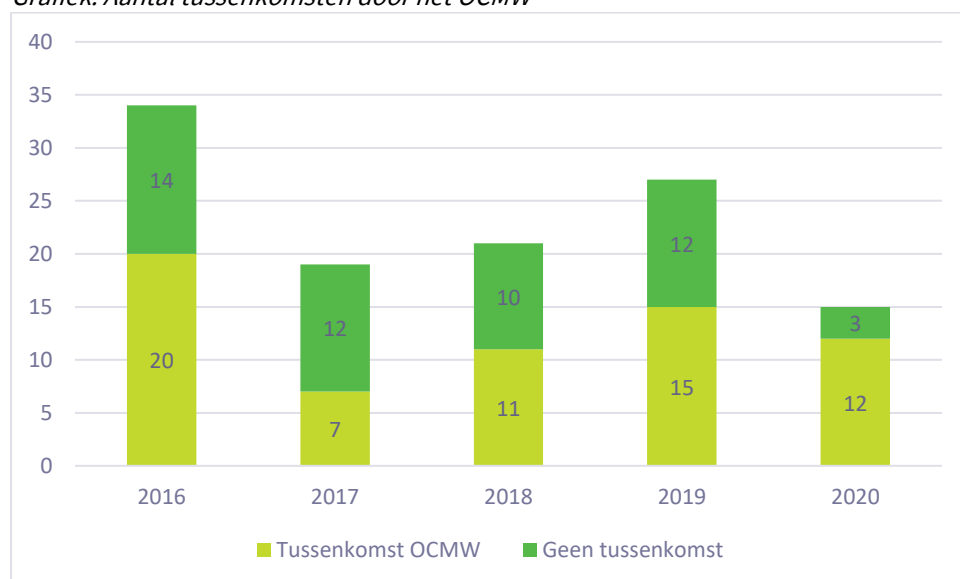
Wij sturen een brief naar de betrokken persoon met de vraag om contact met het OCMW op te nemen zodat wij de nodige stappen kunnen zetten om een uithuiszetting te vermijden.

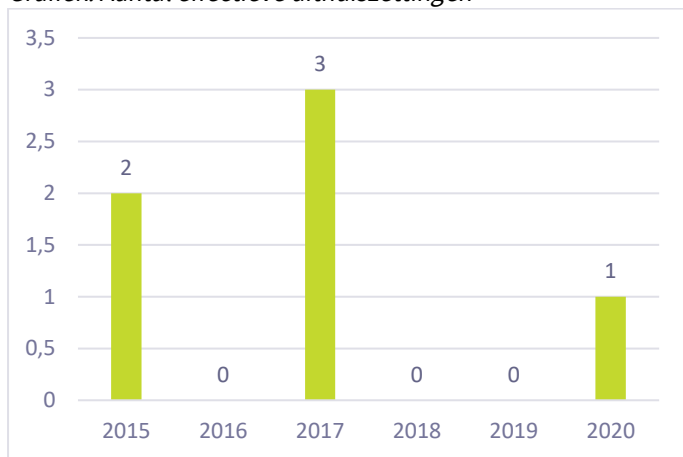
Indien uiteindelijk toch overgegaan wordt tot een effectieve uithuiszetting, is er steeds een maatschappelijk werker aanwezig die stappen kan zetten om tot een oplossing te komen.

Grafiek: Aantal ontvangen verzoekschriften uithuiszetting

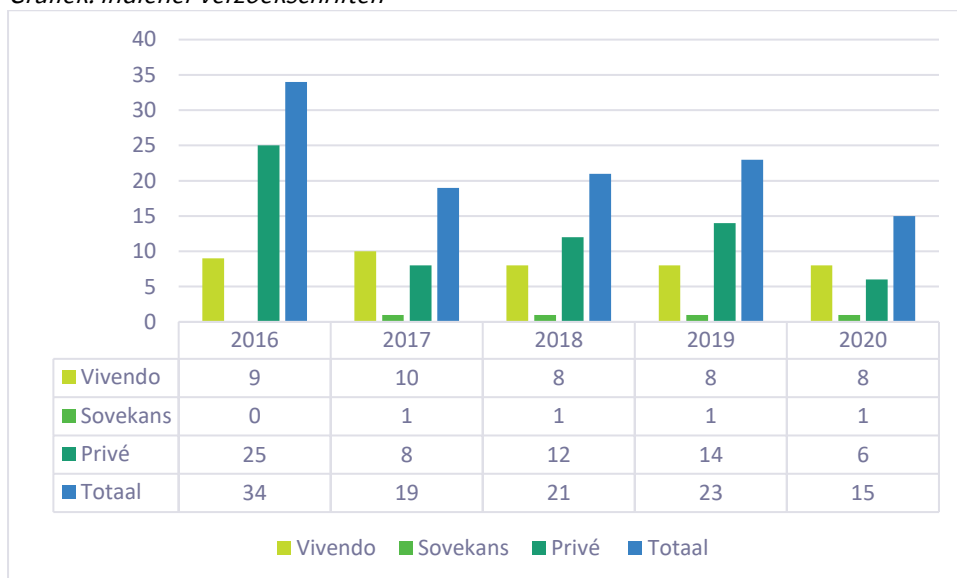


Grafiek: Aantal tussenkomsten door het OCMW



Grafiek: Aantal effectieve uithuiszettingen

In de loop van 2020 gingen er één effectieve uithuiszettingen door.

Grafiek: Indiener verzoekschriften

Een opvallende vaststelling is dat van de 15 dossiers met verzoekschrift tot uithuiszetting, er 8 dossiers van de sociale huisvestingsmaatschappij Vivendo en één van het sociaal verhuurkantoor zijn.

Indien iemand echter uitgezet wordt uit een sociale woning, dient hij een woning te zoeken op de privé huurmarkt, wat onmiddellijk een financiële impact heeft op het beschikbare budget.

9.6. Lac Huisvesting

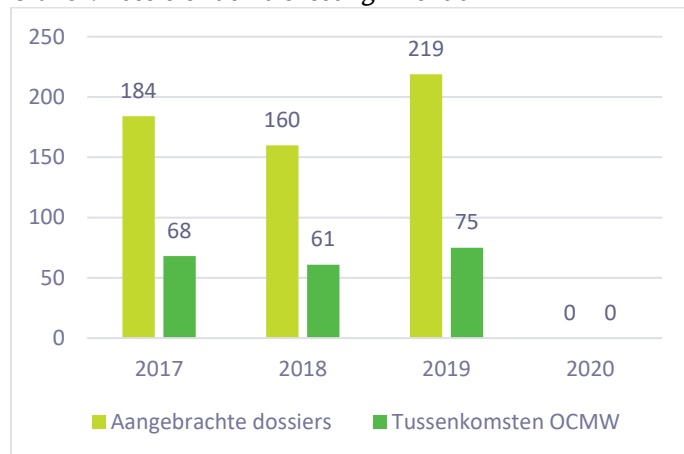
In de loop van 2014 werd een samenwerking met Vivendo opgestart, waardoor wij sneller op de hoogte gebracht worden bij huurachterstal en bij probleemsituaties. Door in te zetten op preventie, hoopten we het aantal verzoekschriften tot uithuiszetting bij Vivendo drastisch te laten dalen.

In de loop van 2020 werd een gelijkaardige werking met Sovekans uitgebouwd.

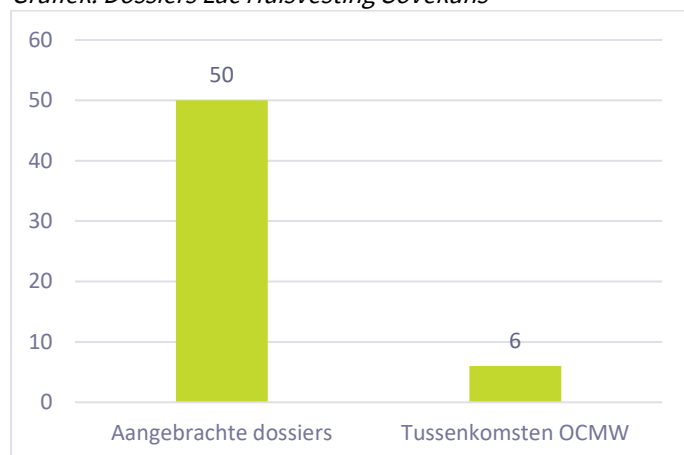
Op de zitting worden alle huurders overlopen die een huurachterstal hebben. Bepaalde dossiers zijn reeds overgemaakt aan de raadsman of worden opgevolgd in het kader van collectieve schuldenregeling of bewindvoering. De maatschappelijk werker neemt contact met de huurders op waarvan wij vermoeden dat bijkomende begeleiding nuttig kan zijn.

In 2020 ging de Lac huisvesting met Vivendo naar aanleiding van Corona geen enkele keer door. Bij alle dossiers waarbij er een verzoekschrift tot uithuiszetting ingediend werd, werden wij echter vooraf op de hoogte gebracht en hadden wij de kans om met de huurder een oplossing te helpen zoeken.

Grafiek: Dossiers Lac Huisvesting Vivendo



Grafiek: Dossiers Lac Huisvesting Sovekans



Tijdens de Lac Huisvesting van Sovekans worden standaard alle bewoningen overlopen en wordt verduidelijkt welke vorm van begeleiding door onze diensten aangeboden wordt aan die bewoners. In een aantal dossier volgt een bijkomende tussenkomst.

9.7. Versnelde toewijzing daklozen

In het kaderbesluit sociale huur, wordt vermeld dat de sociale huisvestingsmaatschappij versneld een woning kan toewijzen door af te wijken van de toewijzingsregels.

Deze aanvraag kan ingediend worden door volgende welzijnsdiensten :

- Het OCMW dat ingevolge de wet van 2 april 1965 bevoegd is voor de hulpverlening aan een dakloze, kan ten behoeve van die dakloze een versnelde toewijzing van een woning vragen aan een verhuurder, in overleg met het OCMW van de gemeente waar de betrokken woning gelegen is.
- Een erkende dienst voor begeleid zelfstandig wonen kan ten behoeve van een persoon die met toepassing van het decreet van 7 maart 2008 inzake bijzondere jeugdbijstand, zelfstandig woont of gaat wonen met begeleiding van die erkende dienst, een versnelde toewijzing van een woning vragen.

- Een centrum voor algemeen welzijnswerk (CAW) kan ten behoeve van de volgende personen een versnelde toewijzing van een woning vragen: 1° een jongere die zelfstandig woont of gaat wonen met begeleiding door dat centrum op voorwaarde dat de jongere niet ouder is dan 21 jaar en niet valt onder de toepassing van het decreet van 7 maart 2008 inzake bijzondere jeugdbijstand; 2° een dakloze.
- Een erkend initiatief beschut wonen, een project psychiatrische zorg in de thuissituatie (PZT) of een ambulant intensief behandelteam kan ten behoeve van een persoon met een geestelijk gezondheidsprobleem die zelfstandig woont of gaat wonen, een versnelde toewijzing van een woning vragen;

Zowel Vivendo als de Brugse Maatschappij kunnen jaarlijks 5 % van het aantal effectieve toewijzingen van de afgelopen 4 jaar toewijzen via dit systeem van versnelde toewijzing.

Concreet betekent dit dat er jaarlijks 5 woningen in Brugge en 5 woningen in de Regio Brugge versneld kunnen toegewezen worden.

Door het Regionaal Welzijnsplatform werd een concept uitgewerkt, samen met vertegenwoordigers van de verschillende sectoren en de sociale huisvestingsmaatschappijen, waardoor de Commissie Versnelde Toewijzing Brugge opgericht werd. Dit gebeurde reeds in 2014, met vertegenwoordigers uit alle sectoren en het RWP als voorzitter.

Deze commissie was enkel verantwoordelijk voor de versnelde toewijzing binnen Brugge zelf.

Daarnaast zijn er voor de Regio Brugge bij Vivendo 5 toewijzingen per jaar beschikbaar, te verdelen over alle omliggende gemeenten die woningen van Vivendo op hun grondgebied hebben, zijnde : Beernem, Damme, Oostkamp, Zedelgem, Jabbeke, Ichtegem, De Haan, Ruislede, Zwevezele.

Het contingent per gemeente werd bepaald op basis van het aantal toewijzingen :

- Beernem : 0,902
- Damme : 0,231
- Oostkamp : 1,064
- Zedelgem : 1,434
- Jabbeke : 0,312
- Ichtegem : 0,185
- De Haan : 0,023
- Ruislede : 0,439
- Zwevezele : 0,243

Dit betekende dat zowel Zedelgem als Oostkamp zouden gebruik kunnen maken van één toewijzing per jaar en dat het contingent van de drie andere toewijzingen verdeeld wordt over de resterende gemeentes.

Zwevezele en Ruislede maken deel uit van het intergemeentelijk toewijzingsreglement Proefwonen, waardoor zij via dit kanaal personen met een hoge woonnood kunnen helpen. Hun contingent kan dus ook gebruikt worden door de regio.

In de loop van 2016 gingen verschillende overlegmomenten door, om tot de oprichting van de Commissie Versnelde Toewijzing Regio Brugge over te gaan, ook onder het voorzitterschap van het Regionaal Welzijnsplatform, en met de Woonwinkel als vertegenwoordiger van de regio.

De aanvraagprocedure kan uniform gebeuren met de reeds bestaande formulieren.

Bij toekenning van een effectieve woning via Versnelde Toewijzing naar een andere gemeente dan deze waar de cliënt bij aanvraag verankerd was, neemt het OCMW het engagement op om de verdere begeleiding en ondersteuning op zich te nemen, tot de ontvangende gemeente deze kan opstarten, rekening houdend met een maximale periode van 3 maanden.

Dit instrument zorgde voor een belangrijke meerwaarde in de regio, doordat mensen met een hoge woonnood snel aan een sociale woning konden geraken.

De Commissie komt 5 keer per jaar samen. Per commissie kunnen 3 woningen toegewezen worden, waarvan 2 voor Brugge en 1 voor de omliggende gemeentes.

In de loop van 2020 werden door onze sociale dienst 10 dossiers ingediend. Eén dossier werd goedgekeurd.

9.9. Regionaal crisisnetwerk

Een regionaal crisisnetwerk is een samenwerkingsverband tussen hulpverleners en dienstverleners, waar men voor mensen in een psychosociale acute nood / crisis, na de kantooruren, minimale crisisopvang biedt tot de volgende werkdag en zorgt voor verdere opvolging van de cliënt.

Er werden reeds verschillende netwerken opgericht in de provincie (Ieper, Kortrijk, Oostende, Roeselare-Tielt, Veurne-Dismuide). Het netwerk Brugge heeft als werkingsgebied : Beernem, Blankenberge, Brugge, Damme, Jabbeke, Knokke-Heist, Oostkamp, Torhout, Zedelgem, Zuilenkerke en werd in de loop van 2016 opgericht.

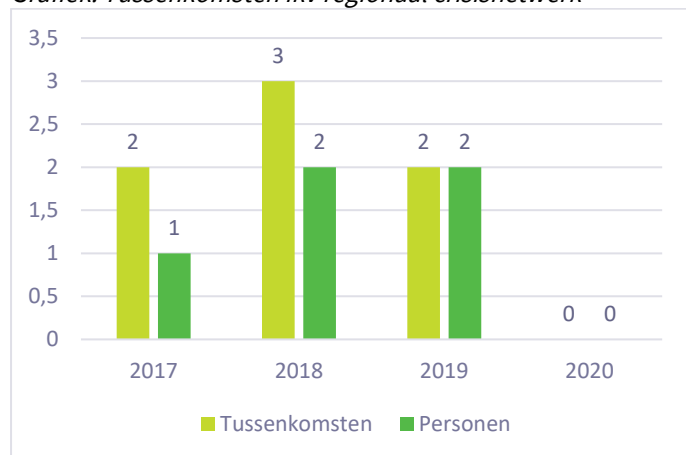
Er werd gestreefd naar een regionale spreiding, waardoor er verschillende bedden kunnen aangeboden worden in de regio Brugge, zo dicht mogelijk bij de plaats waar de crisis zich voor doet. Vanuit de stuurgroep werden verschillende mogelijkheden tot partnerschap onderzocht en werd een partnerschap afgesloten met Onze Lieve Vrouwziekenhuis in Brugge, Jeugdherberg De Snuffel, VZW Oranje, Tordale, CAW Noord West-Vlaanderen.

Daarnaast werd er gestreefd naar een verdeling van de financiële last over de regio. De kosten van het crisisbed in Brugge, worden tot dan volledig gedragen door het OCMW Brugge. De vergoeding komt neer op € 18,00 per volwassene en € 11,50 voor een kind onder de 12 jaar.

In het kader van bevoegdheid werd voorgesteld dat vanaf 2017, het OCMW van de gemeente waar betrokkene werkelijk verbleef bij opname in het crisisbed, in staat voor het betalen van deze kosten, indien de cliënt dit zelf niet kan doen. Er wordt hiervoor een factuur opgemaakt. Bij de opname wordt er een schuldvordering opgemaakt, waardoor het OCMW de kans krijgt om dit bedrag mogelijks terug te vorderen van de cliënt.

In de loop van 2020 kregen wij geen vragen om tussen te komen in de kostprijs van het crisisbed. In het kader van Corona was het aanbod aan bedden heel beperkt. Een aantal partners konden niet langer toe staan dat externen binnen kwamen in hun voorziening.

Grafiek: Tussenkomen i.k.v. regionaal crisisnetwerk



9.10. Startpakket en verhuisdienst Kringwinkel

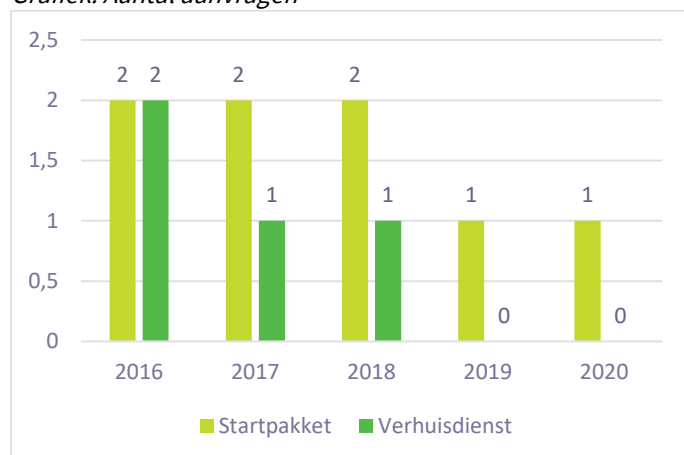
In het kader van onze samenwerkingsovereenkomst met Kringwinkel 't Rad, kunnen zij, in uitzonderlijke gevallen, personeel en vervoer ter beschikking stellen, om samen met het OCMW een verhuis te organiseren van sociaal en financieel zwakkeren.

Op uitdrukkelijk verzoek van de sociale dienst van het OCMW kan dit gratis aangeboden worden. In de andere gevallen geldt een gereduceerd tarief (- 30 %).

Daarnaast kan de Kringwinkel, op verzoek van de sociale dienst van het OCMW, een gratis startpakket ter beschikking stellen, bestaande uit basismeubilair (tafel, stoelen, bed, kast, koelkast) en huisgerei.

Dergelijke aanvragen worden steeds voorafgegaan door een uitgebreid sociaal en financieel onderzoek en worden tijdens in de teamvergaderingen van de sociale dienst besproken.

Grafiek: Aantal aanvragen



9.11. Referentieadres

Sommige mensen verblijven in België maar hebben er geen officiële verblijfplaats, zoals mensen die op een schip verblijven, woonwagenbewoners of daklozen. In dat geval geldt een referentieadres als hun officieel adres. Op die manier kunnen officiële instanties hen bereiken.

Alle post en administratieve documenten worden naar dit adres toegestuurd. Het referentieadres maakt het mogelijk dat ze de uitkeringen ontvangen die een officiële woonplaats als voorwaarde stellen, bijvoorbeeld de kinderbijslag of de werkloosheidsvergoeding.

Daklozen kunnen een referentieadres vragen bij het OCMW.

Grafiek: Aanvragen referentieadres



In de loop van 2020 ontvingen wij 3 aanvragen tot het bekomen van een referentieadres. Eén aanvraag werd goedgekeurd.

Vaak wordt een referentieadres aangevraagd om te vermijden dat inkomsten meegeteld worden voor sociale huur of dat schuldeisers kunnen komen aankloppen. Dergelijke vragen voldoen echter niet aan de geest van de wet en dienen dus geweigerd te worden.

10. Energie

10.1. Lokale Adviescommissie (LAC)

Als gevolg van de liberalisering van de energiemarkt kunnen mensen vrij kiezen welke energieleverancier zij wensen.

Tegelijkertijd kregen deze leveranciers de mogelijkheid om cliënten te weigeren of te droppen. Eandis treedt op als sociale leverancier voor de cliënten die gedropt werden. Zodoende kan de levering ook voor deze bevolkingsgroep gegarandeerd worden onder meer door het gebruik van de budgetmeters.

In het kader hiervan werd binnen elk OCMW een lokale adviescommissie opgericht, voor energie en voor water.

Het diensthoofd van de sociale dienst is van rechtswege voorzitter van de LAC en een medewerker van de sociale dienst is verantwoordelijk voor de individuele voorbereiding van aangebrachte dossiers. De administratief medewerker van de sociale dienst neemt het secretariaatswerk van de LAC's op zich.

In ieder individueel dossier zoekt de sociale dienst naar de meest passende en aanvaardbare oplossing. Is er geen oplossing, dan neemt de LAC een beslissing, vb omtrent afsluiting.

Dit is een niet te onderschatten verantwoordelijkheid.

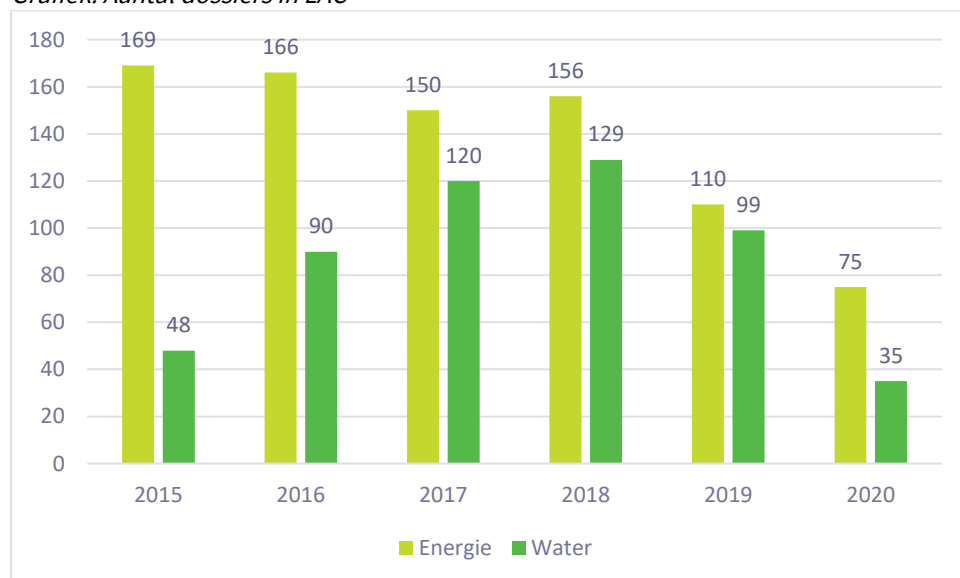
Tweemaandelijks gaat de LAC voor gas en elektriciteit door.

De lokale adviescommissie beslist over eventuele afsluiting in volgende gevallen:

- Dossiers waar de bewoners geen toelating verlenen voor de plaatsing van een budgetmeter
- Dossiers waarbij de bewoners ook bij Eandis schulden opbouwen
- Dossiers waarbij de bewoners zich niet houden aan een afbetalingsplan.

Voor wat betreft de leveringen van water komt de LAC 2 à 4 keer per jaar samen. Hier wordt een advies gegeven over het al of niet afsluiten van klanten met achterstallige rekeningen.

Grafiek: Aantal dossiers in LAC

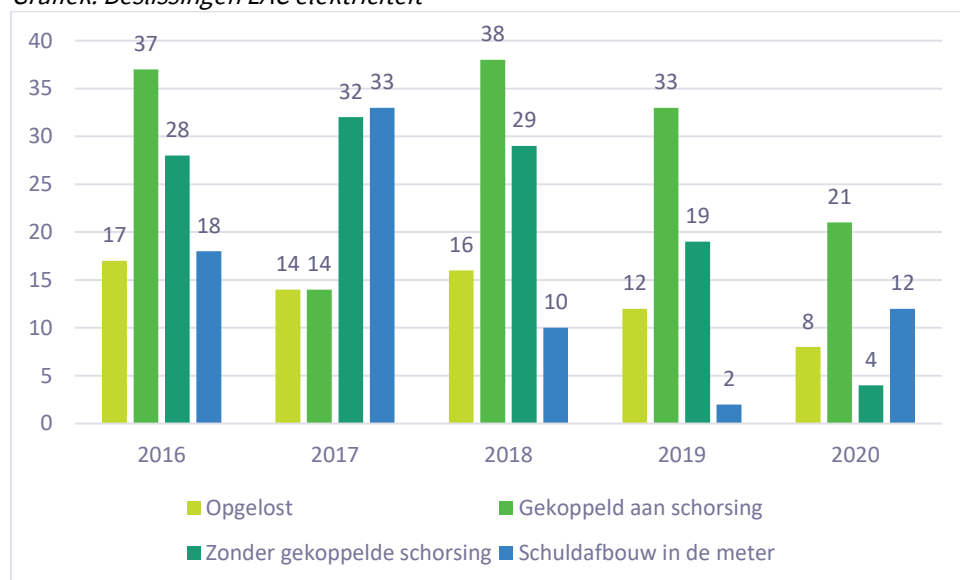


Het aantal behandelde dossiers ligt dit jaar lager n.a.v. corona. Een aantal zittingen werd uitgesteld en de regering besloot om tijdelijk het afsluiten van energie te verbieden.

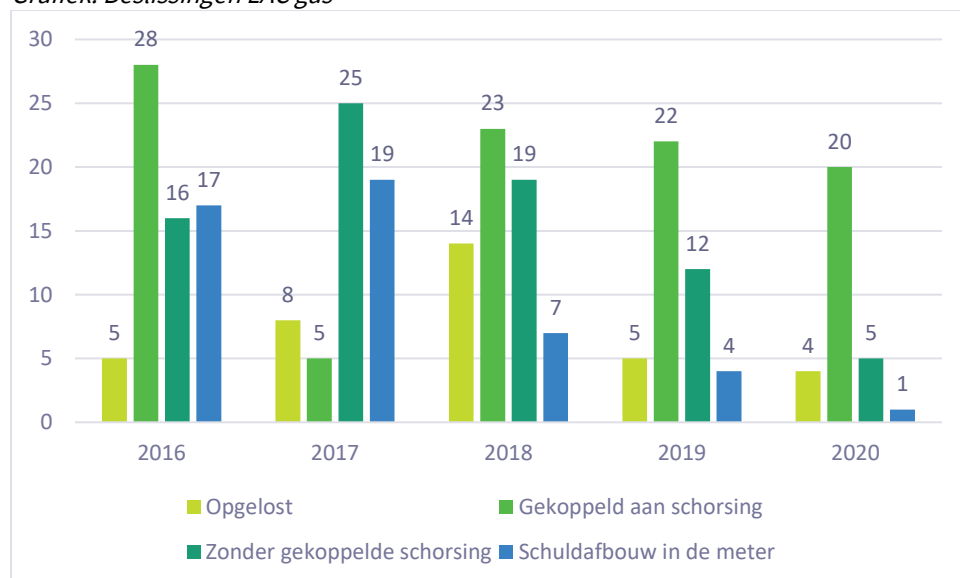
Steeds meer mensen beschikken reeds over een budgetmeter, waardoor hun schuld afbetaald wordt via schuldafbouw in de meter. Vaak gaat het over dossiers waar er geen toegang verleend wordt tot de woning voor het plaatsen van een budgetmeter, waardoor een beslissing van de LAC zich opdringt. Bij de 75 dossiers energie handelden er 45 dossiers over elektriciteit en 30 dossiers over gas.

We stellen terug een duidelijke daling vast in het aantal dossiers dat voorgebracht wordt op de LAC Water. Het aantal dossiers met geschatte meterstanden waarbij de gebruiker nalaat om zijn meterstanden door te geven aan de maatschappij, blijft echter hoog.

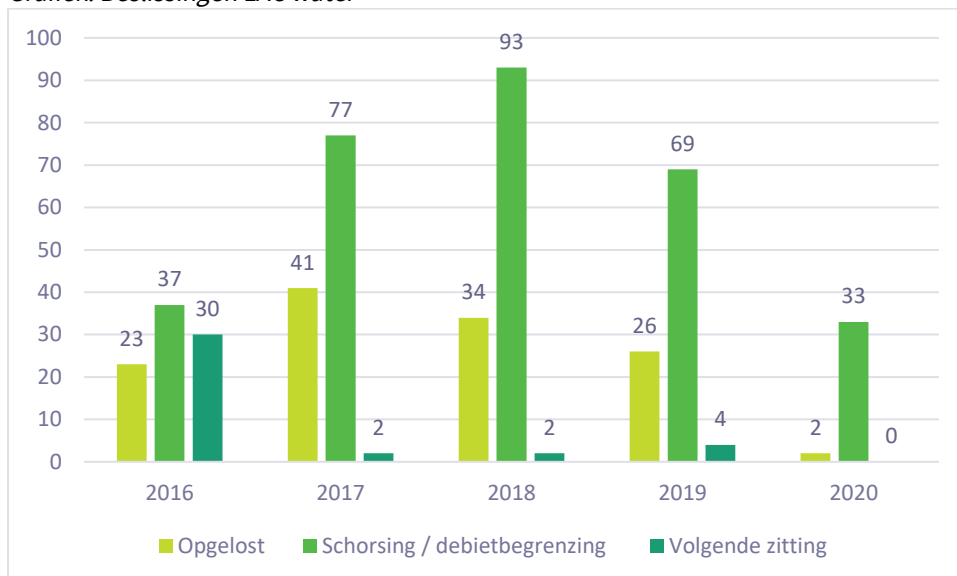
Grafiek: Beslissingen LAC elektriciteit



Grafiek: Beslissingen LAC gas



Grafiek: Beslissingen LAC water



Grafiek: Aantal effectieve afsluitingen



In een aantal dossiers kon een oplossing bekomen worden vooraleer de zitting van de LAC doorgaat. Aangezien de meeste dossiers verschillende keren op de LAC gebracht worden, dient het aantal beslissingen die gekoppeld werden aan de schorsing in dit licht bekeken te worden. Al deze dossiers zijn reeds voorgekomen met een beslissing gekoppeld aan de voorwaarde dat het dossier terug op de LAC komt bij het niet opvolgen van de afspraken.

Er wordt dus pas overgegaan tot schorsing nadat de cliënt verschillende kansen gekregen heeft om zijn situatie te regulariseren. Het aantal effectieve afsluitingen is steeds laag, maar gezien het verbod tot afsluiting n.a.v. Corona ligt het dossier dit jaar nog veel lager.

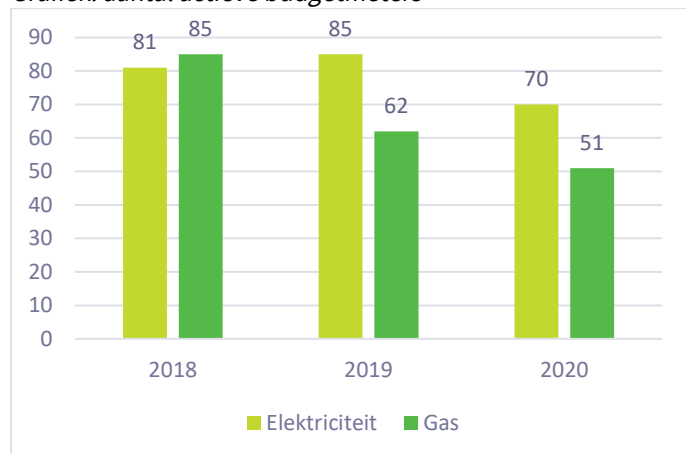
Binnen het OCMW is er een oplaadpunt voor de budgetmeter. Mensen met een budgetmeter voor elektriciteit dienen hun kaart op te laden om de gevraagde elektriciteit te krijgen.

Vanaf de zomer van 2013 is de Xenta terminal operationeel waardoor de mensen zelf kunnen opladen in de wachtzaal van het sociaal huis. Hierdoor is de tussenkomst van de administratief medewerker minimaal.

Er zijn steeds meer woningen op het grondgebied waar een budgetmeter geplaatst werd in de woning. Niet alle meters zijn echter actief als budgetmeter en werken als gewone teller. Vorig jaar werd gestart met het

plaatsen van digitale meters op ons grondgebied. De dossiers die voorgebracht worden op de LAC omdat er geen toegang verleend wordt voor het plaatsen van een budgetmeter zal dus verdwijnen.

Grafiek: aantal actieve budgetmeters



10.2. Energiescan

Eandis kreeg als distributienetbeheerder de wettelijke opdracht om energiescans uit te voeren bij de doelgroep. Deze energiescans worden uitgevoerd door energiesnoeiers en voor onze regio is dit Kringwinkel 't Rad.

Een basisscan bestaat uit :

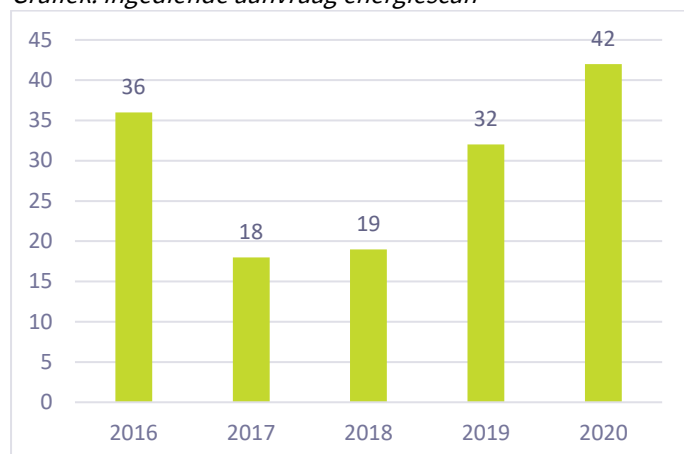
- Analyse van de energiesituatie
- Geven van besparingstips
- Plaatsen van een spaarpakket (spaarlampen, spaardouchekop, radiatorfolie, buisisolatie, tochtstrips, timer voor waterboiler en een stroomverdeeldoos met schakelaar)
- Toelichting van de premieregeling
- Controle van de energiefactuur en uitvoeren van de V-test

Omdat wij het belangrijk vinden dat mensen zoveel mogelijk bewust worden van hun eigen energieverbruik werd halfweg 2014 besloten om bepaalde steunmaatregelen van het OCMW te koppelen aan het uitvoeren van een energiescan.

Concreet gaat het dan over het toekennen van een :

- Huurtoelage
- Energietoelage
- Tussenkost in energiefacturen
- Toekenning huurwaarborg voor een woning op ons grondgebied
- Ondertekenen van een budgetovereenkomst
- Woongelegenheden vanuit het partimonium van het OCMW

Grafiek: Ingediende aanvraag energiescan



In de loop van 2020 werden 42 aanvragen via onze diensten doorgestuurd.

11. Intergemeentelijk Preventief gezondheidsbeleid

Kleinere besturen hebben vaak onvoldoende middelen en personeel om een preventief gezondheidsbeleid uit te bouwen. Vanuit de overheid werd aangeboden om hierrond intergemeentelijk samen te werken. Voor onze gemeente kon een forfaitaire subsidie van € 3.000,00 en een subsidie van € 0,08 per inwoner toegekend worden – in totaal dus een subsidie van € 5.016,24/jaar. Na het intekenen diende het bestuur een co-financiering te voorzien van hetzelfde bedrag.

Er moest een samenwerking aangegaan worden met minstens één aanpalende gemeente binnen de eerstelijnszone. Vanuit de ELZ WE40 werd de intentieverklaring ingediend, nadat het dossier goedgekeurd werd in het bestuur van Beernem, Oostkamp en Zedelgem.

Er werd beslist om het beheer en de regie uit te laten voeren door Logo Brugge-Oostende en volgende engagementen op te nemen voor de duur van de legislatuur:

- instaan voor cofinanciering van personeelskosten voor de lokale preventiewerking die ten minste even groot is als de subsidie vanuit de Vlaamse overheid voor de lokale preventiewerking;
- met die financiering en de bijkomende subsidie personeel inzetten dat beschikt over voldoende competenties voor de lokale preventiewerking;
- het organiseren en uitvoeren van een lokaal preventief gezondheidsbeleid;
- jaarlijks rapporteren.

Logo Brugge-Oostende staat in voor het beheer van de middelen, de aanwerving van het personeel, de deskundigheidsbevordering van het personeel en de jaarlijkse financiële en inhoudelijke rapportering.

Er werd een overeenkomst opgemaakt tussen elk lokaal bestuur en Logo Brugge-Oostende, die ingaat op 01/03/2020. De overeenkomst loopt voor de volledige gemeentelijke legislatuur, dus tot eind 2024.

De intergemeentelijke preventiewerking heeft als voornaamste doel inwoners, bezoekers en werknemers van de deelnemende gemeenten op een toegankelijke manier te helpen om gezond te leven aan de hand van interventies en kwaliteitsvolle projecten die gezond gedrag stimuleren en een gezonde omgeving creëren (cfr. preventiemethodieken). De intergemeentelijke preventiewerking streeft naar gezondheidswinst voor iedereen, met specifieke aandacht voor kwetsbare groepen.

Er werd overgegaan tot de oprichting van een stuurgroep met vertegenwoordigers vanuit het Logo en de lokale besturen van Beernem, Oostkamp, Zedelgem en Jabbeke. De intergemeentelijke preventiewerker (Jana Syoen) is steeds aanwezig op de stuurgroep. Vanuit het lokaal bestuur Zedelgem zijn Anja Bardyn, Directeur Sociale Zaken en Charlotte Vranken, Coördinator dienstencentra, aanwezig.

11.1. Opmaak omgevingsanalyse met het oog op het opmaken van het actieplan

Er werd overgegaan tot het opmaken van een omgevingsanalyse door het filteren van gezondheidsthema's uit :

- Meerjarenplan Zedelgem
- Meerjarenplannen van alle gemeentes binnen WE40
- Relanceplannen van alle gemeentes binnen WE40
- Resultaten indicatorenbevraging LOGO
- Overleg met stuurgroep

Meerjarenplan Zedelgem

Uit de meerjarenplanning van Zedelgem is gebleken dat ingezet wil worden op laagdrempelige ontmoeting en burgerparticipatie. Mobiliteit wordt naar voren geschoven als belangrijk beleidsdomein. Zedelgem wil de ruimte groen en net houden.

Deze aspecten uit het MJP vielen op:

- Zedelgem wil inzetten op laagdrempelige ontmoeting.
- Zedelgem schuift mobiliteit als belangrijk beleidsdomein naar voren.
- Zedelgem wil de ruimte groen en net houden.
- Zedelgem zet zich in voor de psychische kwetsbaarheid van kinderen en jongeren door zich te engageren als Warme Gemeente.

Meerjarenplan WE40

Na het lezen van de meerjarenplannen van de lokale besturen binnen WE40 werden drie thema's opgemerkt die intergemeentelijk zouden kunnen uitgewerkt worden.

1. Beweging
2. Ruimte
3. Sociale cohesie

Relanceplan WE40

Met de stuurgroep werden drie acties uit de gemeentelijke Relanceplannen gefilterd :

- Actie gericht naar de ondersteuning en de geestelijke gezondheid van mantelzorgers
- Campagne om het belang van preventieve gezondheidszorg te benadrukken
- Gestructureerd communiceren rond het thema 'psychische kwetsbaarheid en weerbaarheid'

Indicatorenbevraging

Uit de indicatorenbevraging door het LOGO (Lokaal Gezondheidsoverleg) is gebleken dat Zedelgem weinig inzet op deze drie gezondheidsthema's:

- Tabak, alcohol en drugs
- Voeding
- Sedentair gedrag

Stuurgroep

Vanuit de Stuurgroep komt de expliciete vraag om maandthema's te bepalen die uniform zijn voor de 4 gemeentes. Op die manier kan er actief samengewerkt worden rond deze thema's over de gemeentegrenzen heen. We streven ernaar om het belang van preventieve gezondheidszorg en het communiceren rond psychische kwetsbaarheid en weerbaarheid als rode draad doorheen de maandthema's uit te werken. Daarnaast wil de stuurgroep een aantal grotere projecten samen uitwerken : vb 10.000 stappen

Advies van het LOGO voor Zedelgem :

- Inzetten op beweging/actieve verplaatsing
- Inzetten op acties in de ruimte
- Inzetten op versterken van de sociale cohesie om burgers bij elkaar te brengen
- Acties rond Tabak/Alcohol/Drugs organiseren
- Acties rond voeding organiseren
- Acties uitwerken rond de 'weken en dagen van'

11.2. Opmaak actieplan en algemeen kader m.b.t. gezondheidsbeleid

Na het uitvoeren van deze omgevingsanalyse, werd bepaald welke acties uitgewerkt zullen worden. Bepaalde acties werden intergemeentelijk uitgewerkt, andere acties zijn specifiek voor Zedelgem.

11.2.1. Bepalen themamaanden (IGS)

De thema's werden bepaald rekening houdend met de uitgevoerde omgevingsanalyse en de intergemeentelijke belangen vanuit het advies van het Logo: beweging, gebruik van de ruimte en sociale cohesie.

De maandthema's vormen een kader, een kapstok, waaraan het preventief en lokaal gezondheidsbeleid opgehangen wordt.

De invulling van de maandthema's wordt lokaal bepaald, maar kunnen gelijkaardig zijn bij de andere lokale besturen.

Deze thema's vormen het algemeen kader voor de verschillende diensten, organisatie breed, die betrokken kunnen zijn bij het intergemeentelijk preventief gezondheidsbeleid voor kwetsbare bevolkingsgroepen. Bepaalde diensten zullen betrokken worden in verschillende thema's, met andere diensten zal er slechts sporadisch een link zijn.

Algemene coördinatie en opvolging gebeurt door de intergemeentelijke preventiewerker.

Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni
GEZONDE VOEDING	ALCOHOL EN DRUGS	GEZONDE MOND	GEZONDE OUDEREN	TABAK	BEWEGING

Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
GEZONDE PUBLIEKE RUIMTE	GEZONDE PUBLIEKE RUIMTE	ACTIEVE VERPLAATSING	GEESTELIJKE GEZONDHEID	GEZONDHEID EN MILIEU	EENZAAMHEID

11.2.2. Deelname aan 10.000 stappen (IGS)

In 2021 start het 4-jarig project rond 10.000 stappen.

In dit project wordt er ingezet op het bestrijden van sedentair gedrag en burgers actief laten bewegen. Belangrijk is dat hierbij aandacht besteed worden aan verschillende doelgroepen, zodat er een laagdrempelige instap is. Zowel het aspect Ruimte als Sociale Cohesie komen in dit project aan bod. Graag stapt WE40 hier ook gezamenlijk mee in.

In 2021 krijgt iedere deelnemende gemeente een gratis basispakket met signalisaties, waarmee we 10.000 stappen heel zichtbaar maken in de gemeente. Door de signalisatieborden en -pijlen zien mensen meteen hoeveel stappen het is van plaats A naar plaats B. Daarnaast worden tips, een leidraad en extra ondersteuning aangeboden met meer aandacht voor de betrokkenheid van ook mensen in maatschappelijk kwetsbare situaties bij dit project.

<https://10000stappen.gezondleven.be/10000stappen20>

11.2.3. Ondersteuning van mantelzorgers (IGS)

Nu ontmoeting en ondersteuning wegvallen in deze corona-tijden zoeken we naar andere manieren om mantelzorgers te waarderen en te ondersteunen.

We willen het aanbod aan praatcafé's zoveel mogelijk af stemmen op de noden van de mantelzorgers en hun activiteiten op maat aanbieden.

Deze actie, gericht naar mantelzorgers, wordt eveneens intergemeentelijk uitgewerkt. Dit in samenwerking met SAMANA.

Voorstel van acties naar mantelzorgers toe :

- Project Bosbaden : Bulskampveld en Vloethemveld
- Fingerfood
- Tandem
- Spreker

Deze actie wordt verder uitgewerkt in de stuurgroep.

11.2.4. Oprichting Lokale Werkgroep Gezondheidsbeleid + bepalen gezondheidsacties op basis van de themamaanden (Lokaal)

Doelstelling Werkgroep

In de werkgroep gezondheidsbeleid wordt op basis van de themamaanden bepaald welke acties er uitgewerkt worden. Bij voorkeur wordt er samengewerkt over de diensten heen. Niet elke dienst zal even intensief betrokken zijn bij de verschillende thema's.

Naar aanleiding van specifieke acties kunnen ook andere diensten betrokken worden (vb technische dienst bij voetgangerscirkel, toerisme bij 10.000 stappen, ...)

De acties wisselen jaarlijks, de themamaanden zijn de rode draad.

De intergemeentelijk preventiewerker behoudt het overzicht, coördineert de actie en biedt ondersteuning aan.

12. Juridische Dienst

De vragen tot maatschappelijke dienstverlening zijn door de tijd heen steeds complexer geworden. Gespecialiseerde juridische ondersteuning is noodzakelijk, en dit vooral bij dossiers die binnen de dienst Budget behandeld worden.

Dit was dan ook de eerste opdracht van de juriste die in dienst genomen werd op basis van een samenwerkingsverband tussen de OCMW 's van Beernem, Ichtegem, Oostkamp en Zedelgem.

Het takenpakket van de juriste heeft zich ondertussen sterk uitgebreid. Er wordt ondersteuning geboden aan de voltallige sociale dienst en in beperkte mate ook aan de andere diensten van het OCMW.

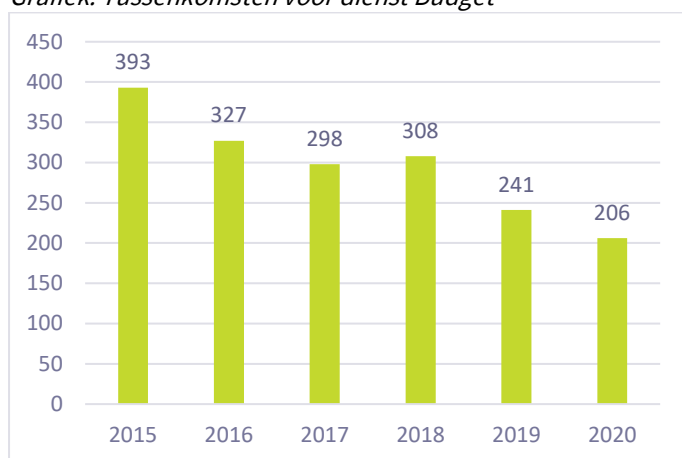
12.1. Ondersteuning dienst Budget

Zoals reeds vermeld, is dit de voornaamste opdracht van de juriste: ondersteuning en effectieve tussenkomst bieden aan de maatschappelijk werkers van de dienst Budget

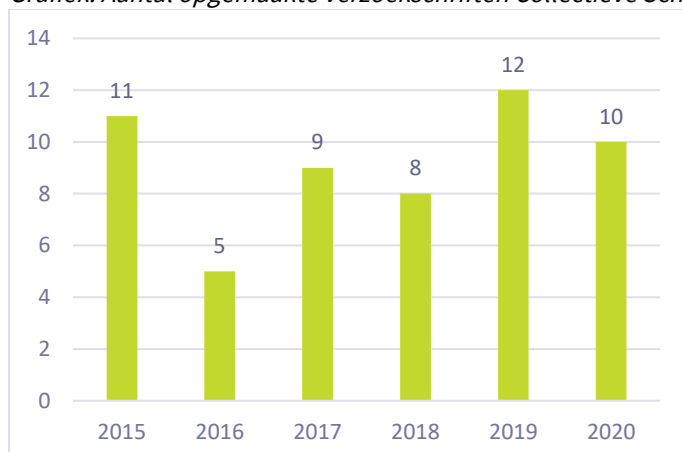
Het betreft:

- voorstudie, advies en opvolging van de dossiers vanuit juridisch oogpunt.
- Controle van de schuldvorderingen
- Overleg met en advies aan de maatschappelijk werkers wat betreft de meest aangewezen vorm van schuldhulpverlening (budgetbegeleiding, budgetbeheer, collectieve schuldenregeling)
- Advies rond juridische problematieken die opduiken in dossiers schuldhulpverlening
- opvolging nieuwe of gewijzigde wetgeving in deze materie.
- opmaak verzoekschrift collectieve schuldenregeling

Grafiek: Tussenkomsten voor dienst Budget



Grafiek: Aantal opgemaakte verzoekschriften Collectieve Schuldenregeling

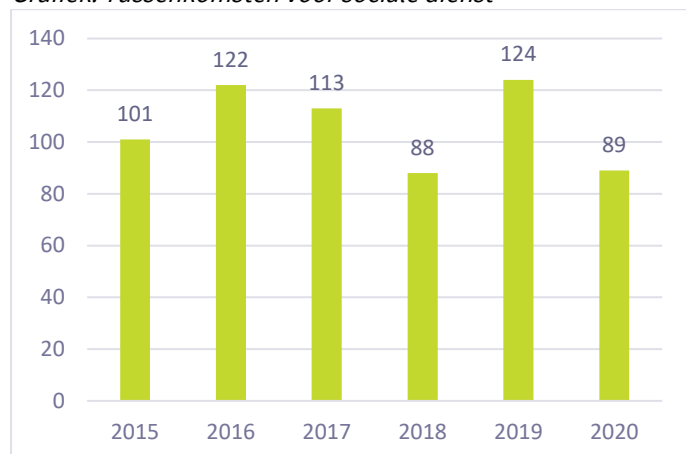


12.2. Ondersteuning sociale dienst

Heel wat mensen zijn terecht gekomen in ingewikkelde en langdurige procedures. Correcte informatie, een gefundeerd advies, het zetten van de juiste stappen op het juiste moment zijn erg belangrijk binnen een proces van hulp- en dienstverlening.

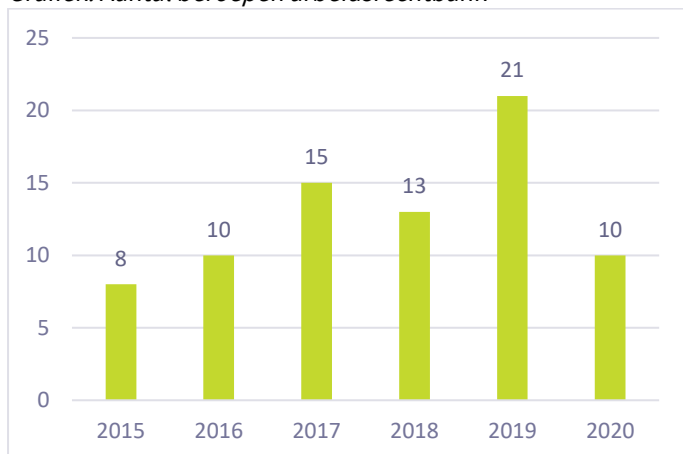
De pure juridische kant van zo'n situatie mag steeds minder verwaarloosd worden. De maatschappelijke werkers van de sociale dienst maken bij het bekijken van dergelijke vragen, graag gebruik van de ondersteuning van de juriste.

Grafiek: Tussenkomen voor sociale dienst



Enkele veel voorkomende vragen waarbij beroep wordt gedaan op de juriste zijn:

- Vragen gerelateerd aan echtscheidingsproblematiek (uitleg interpretatie vonnissen, interpretatie inhoud EOT, vereffening-verdeling van huwgemeenschap, uitleg stand van procedure echtscheiding, uitleg beroepsmogelijkheden, indexatie onderhoudsbijdragen...)
- Vragen gerelateerd aan huur (opzegmogelijkheden huurovereenkomsten, indexatie huurgelden, huurders – dan wel eigenaarsherstellingen, bemiddeling bij huurachterstal en/of uitdrijving, ...)
- Vragen gerelateerd aan Wet Maatschappelijke Integratie (recht op MI, onderzoek onderhoudsplicht, ...)
- Vragen gerelateerd aan bevoegdheid OCMW (wet van 2 april 1965)
- Vragen gerelateerd aan de wet op marktpraktijken : nazicht overeenkomsten en facturen op correctheid, invoeren van garantieclausule, betwisten/herleiden van onrechtmatige schadebedingen, annuleren van bestelbonnen, invoeren van verjaring van schuldvorderingen,...
- Vragen gerelateerd aan Wet Consumentenkrediet (nazicht correctheid loonbeslag, aanrekening kosten en intresten,..)
- Vragen inzake aanvraag herstel in eer en rechten
- Vragen gerelateerd aan Wet consumentenkrediet (nazicht correctheid loonbeslag, aanrekening kosten en intresten,..)
- Opstellen verzoekschriften tot aanstelling van bewindvoerder
- Opstellen verzoekschrift tot aanstelling curator over onbeheerde nalatenschap

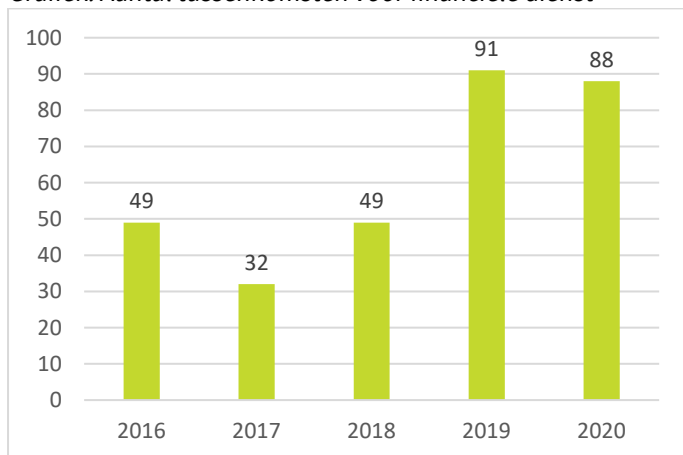
Grafiek: Aantal beroepen arbeidsrechtbank

De juriste ondersteunt het OCMW bij het opmaken en verdedigen van de dossiers bij de Arbeidsrechtbank. Elke cliënt heeft het recht om in beroep te gaan tegen een beslissing die genomen werd door het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst.

We merken in de voorbije jaren dat er elk jaar toch een aantal beroepen zijn.

In de loop van 2020 werden 10 beroepen ingediend bij de Arbeidsrechtbank. Belangrijk is om hierbij te vermelden alle beroepen ingediend werden door dezelfde persoon. In totaal zijn er nog 31 beroepen m.b.t. deze persoon hangende.

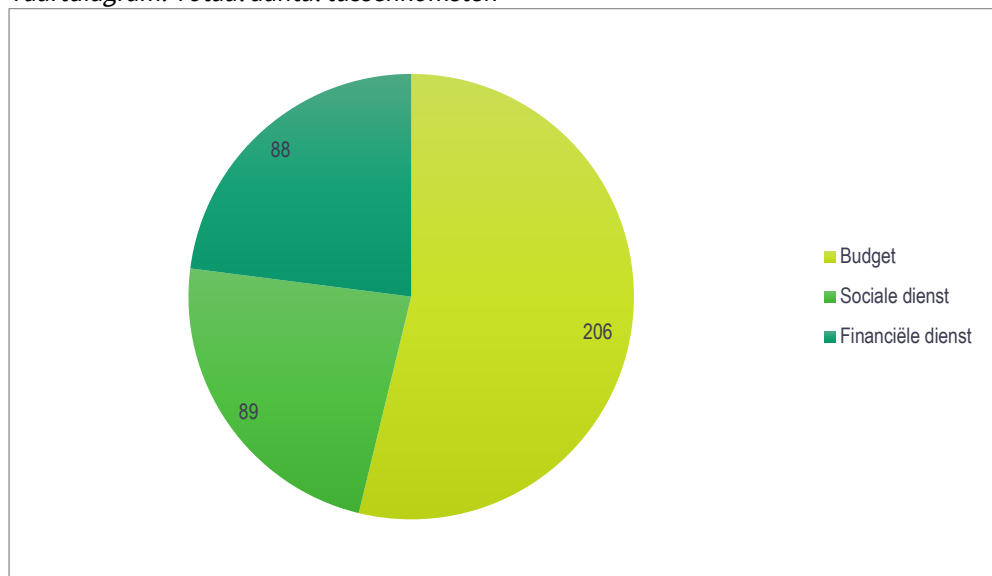
12.3. Ondersteuning financiële dienst

Grafiek: Aantal tussenkomsten voor financiële dienst

Daarnaast wordt door de financiële dienst beroep gedaan op de kennis van onze juriste.

- Aangifte schuldvorderingen in procedure collectieve schuldenregelingen waarbij OCMW Zedelgem schuldeiser is
- Opvolgen van de procedures collectieve schuldenregelingen waarbij OCMW Zedelgem als schuldeiser optreedt
- Advies in invorderingsdossiers buiten collectieve schuldenregeling om
- Advies m.b.t. rangregeling loonbeslagen van personeelsleden
- Advies i.v.m. subrogatierecht OCMW

Taartdiagram: Totaal aantal tussenkomsten



13. Bemanning sociale dienst

In 2020 werd de sociale dienst bemand door 8 maatschappelijk werkers.

Binnen de sociale dienst zijn de taken en opdrachten verdeeld naar thema's of werkdomeinen. In een duo-systeem werken telkens 2 medewerkers heel nauw samen. Dit komt onder meer ten goede aan de continuïteit en bereikbaarheid van de dienstverlening.

Heel regelmatig (wekelijks) worden teamvergaderingen gehouden met alle maatschappelijk werkers. Dit is belangrijk om de eenvormigheid, de objectiviteit en deskundigheid te waarborgen. Tegelijk blijven alle medewerkers zo op de hoogte van de evoluties en de nieuwe wendingen in het volledige werkveld van de sociale dienst.

De administratieve ondersteuning van de sociale dienst bestaat uit een 0,75 FTE medewerker en 0,8 FTE medewerker.

De juriste van het OCMW staat in de eerste plaats in voor de juridische ondersteuning van de sociale dienst. In het bijzonder voor de dienst Budget betekent dit een enorme meerwaarde. Het is als het ware een noodzaak om een degelijke werking te kunnen uitbouwen.

De juriste is tewerkgesteld in het kader van een samenwerkingsverband tussen de OCMW 's van Beernem, Ichtegem, Oostkamp en Zedelgem. In de loop van 2020 werd de ondersteuning in Ichtegem beëindigd.

14. Lokale Dienstencentra

14.1. Algemeen

14.1.1. Inleiding

In juni 2013 werd een woon-zorgdossier bij de Provincie West-Vlaanderen ingediend vanuit OCMW Zedelgem. Dit project werd goedgekeurd en loopt over een periode van 5 jaar.

De missie die het geheel ondersteunt, werd als volgt geformuleerd: “In iedere woonkern van Zedelgem, moeten kwetsbare mensen van elke generatie kunnen wonen in een aangepaste woonvorm, met de gepaste ondersteuning. Deze ondersteuning kan zowel via mantelzorgers en vrijwilligers, als via het professioneel netwerk, maar dient gecoördineerd aangeboden te worden.”

De doelstelling van het project is het op elkaar afstemmen van wonen, zorg en welzijn binnen de gemeente Zedelgem.

In de eerste plaats werden de nodige stappen gezet om in iedere dorpskern een plaats te creëren waar ontmoeting centraal staat. Dit zal gerealiseerd worden door de bouw van ontmoetingscentra, onder de vorm van een dienstencentrum of een antenne van een lokaal dienstencentrum.

Na het uitbouwen van een eerste erkend dienstencentrum in Zedelgem, LDC de Braambeier, opende het 2de erkende dienstencentrum zijn deuren in deelgemeente Aartrijke: LDC Jonkhove. Dit vond plaats op 4 januari 2016. Het lokaal dienstencentrum valt, net zoals LDC de Braambeier, onder het OCMW Zedelgem. Het sluit aan bij de sociale dienst.

Half april 2017 opende er in Loppem een antenne van LDC de Braambeier, genaamd de Pasterelle.

In Veldegem werd er reeds grond aangekocht door het OCMW voor de bouw van een nieuw LDC. In Veldegem zal er in het LDC, net zoals Jonkhove, een bibliotheek en een gemeenteloket aanwezig zijn. De opening is momenteel gepland in het voorjaar 2022.

De lokale dienstencentra richten zich op de sociaal zwakkere bewoners van groot Zedelgem. Zowel actieve als minder actieve senioren, OCMW cliënten, vereenzaamden, hulpvragers, mantelzorgers, ... kunnen bij ons terecht.

Wij bieden hen een aangename vrijetijdsbesteding, gezellige ontmoeting, dienstverlening en sociaal contact aan. Daarnaast bieden wij een antwoord op hun vragen door op zoek te gaan naar de best passende oplossing of verwijzen wij hen door naar de dienst die hen verder kan helpen.

14.1.1.1. LDC de Braambeier

	Inrichtend bestuur	Lokaal bestuur Zedelgem
	Naam	LDC de Braambeier
	Adres	Loppemsestraat 14a, 8210 Zedelgem
	Centrumleider	Hannah Lahousse
	Website	www.zedelgem.be
	Contactgegevens	050 25 22 40 of de.braambeier@zedelgem.be
	Erkenningsnummer	CE2426
	Opening	13 december 2010

Lokaal dienstencentrum de Braambeier is operationeel sinds december 2010. Voorheen bevond het dienstencentrum zich op een andere locatie onder een andere naam (LDC de Varens, Rusthuislaan 11, Zedelgem). OCMW Zedelgem heeft sinds 2005 een erkenning voor het dienstencentrum De Varens, bij de opening van het nieuwe centrum werd de erkenning overgezet.

De Braambeier ligt zeer centraal, vlak bij het centrum van Zedelgem. Er is een vlotte verbinding van en naar de deelgemeenten met het openbaar vervoer. Ter hoogte van de Braambeier is er een bushalte. Zedelgem heeft meerdere sociale woonwijken waaronder De Groene Meersen, deze bevinden zich achter het dienstencentrum.

De Braambeier ligt ook in de voetgangerscirkel die in 2019 werd afgewerkt.

Het lokaal dienstencentrum is niet ingebed in een woonzorgcentrum of verbonden aan assistentiewoningen of een dagcentrum. Naast het dienstencentrum is een woonzorgcentrum met dagcentrum en kortverblijf. Op dezelfde site bevinden zich assistentiewoningen. Het gaat over een privaat-publieke samenwerking met 4 verschillende partners (OCMW Zedelgem, Gemeente Zedelgem, Woonzorggroep GVO Kortrijk en Familiehulp). Op de site heeft ook vzw Oranje een nieuwe woondienst sinds 2018. Oranje heeft 10 individuele studio's en 10 plaatsen voor het groepswonen. De woningen zijn bestemd voor volwassenen met een (vermoeden van) beperking. Ook andere maatschappelijk kwetsbare doelgroepen kunnen hier terecht.

De lokalen van het dienstencentrum worden ook verhuurd aan verenigingen.

Hieronder een overzicht van de openingsuren van het dienstencentrum.

Openingsuren	Van – tot	Totaal
Maandag	10.00u – 17.00u	7 uur
Dinsdag	09.00u – 17.00u	8 uur
Woensdag	09.00u – 17.00u	8 uur
Donderdag	09.00u – 17.00u	8 uur
Vrijdag	09.00u – 16.00u	7 uur
Zaterdag	GESLOTEN	-
Zondag	GESLOTEN	-
Totaal aantal openingsuren		38u

14.1.1.2. LDC Jonkhove

	Inrichtend bestuur	Lokaal bestuur Zedelgem
	Naam	LDC Jonkhove
	Adres	Aatrijksestraat 9, 8211 Aatrijke
	Centrumleider	Hannah Lahousse
	Website	www.zedelgem.be
	Contactgegevens	050 25 01 31 of jonkhove@zedelgem.be
	Erkenningsnummer	CE3131
	Opening	4 januari 2016

Jonkhove ligt centraal in het centrum van Aatrijke. In de buurt van Jonkhove liggen 2 sociale woonwijken. De Wilgen en een kleinere wijk liggen beide op wandelafstand van het dienstencentrum. Het openbaar vervoer in Aatrijke is beperkt. Er is een bushalte voor LDC Jonkhove.

Het lokaal dienstencentrum is niet ingebed in een woonzorgcentrum of verbonden aan assistentiewoningen of een dagcentrum. Het dienstencentrum bevindt zich in een gemeenschapscentrum. Naast het dienstencentrum is er een bibliotheek, loket bevolking, cultuurzalen, lokalen van het jeugdmuziekatelier en een jeugdhuis aanwezig.

De lokalen van het dienstencentrum worden ook verhuurd aan verenigingen en privéhuurders.

Hieronder een overzicht van de openingsuren.

Het dienstencentrum is iedere werkdag open van 9u-16u30. Tussen deze uren kunt u terecht aan het onthaal en gaan er activiteiten door. De cafetaria is open tussen 11u00-16u30.

Openingsuren	Van – tot	Totaal
Maandag	9.00u – 16.30u	7u30
Dinsdag	9.00u – 16.30u	7u30
Woensdag	9.00u – 16.30u	7u30
Donderdag	9.00u – 16.30u	7u30
Vrijdag	9.00u – 16.30u	7u30
Zaterdag	GESLOTEN	-
Zondag	GESLOTEN	-
Totaal aantal openingsuren		37u30

14.1.1.3. LDC de Pasterelle

	Inrichtend bestuur	Lokaal bestuur Zedelgem
	Naam	LDC de Pasterelle
	Adres	Ieperweg 11, 8210 Loppem
	Centrumleider	Charlotte Vranken
	Website	www.zedelgem.be
	Contactgegevens	050 25 01 37 of de.pasterelle@zedelgem.be
	Erkenningsnummer	Geen
	Opening	18 april 2017

De Pasterelle is een niet-erkend dienstencentrum in het centrum van Loppem. Het gebouw is een herenhuis dat tot 2015 als onderpastorie diende. In de buurt van de Pasterelle ligt een sociale woonwijk.

Het lokaal dienstencentrum is niet ingebed in een woonzorgcentrum, maar is fysiek gekoppeld aan serviceflats (Residentie Eugénie Soenens). Dit zijn 15 serviceflats waarvan de cafetaria van de Pasterelle ook de ontmoetingsruimte is voor de bewoners.

Hieronder een overzicht van de openingsuren van de het dienstencentrum.

De cafetaria is iedere werkdag open, na de openingsuren de ontmoetingsruimte voor de bewoners Residentie Eugénie Soenens.

Openingsuren	Van – tot	Totaal
Maandag	11.00u – 16.00u	5 uur
Dinsdag	11.00u – 16.00u	5 uur
Woensdag	11.00u – 16.00u	5 uur
Donderdag	11.00u – 16.00u	5 uur
Vrijdag	11.00u – 14.00u	3 uur
Zaterdag	GESLOTEN	-
Zondag	GESLOTEN	-
Totaal aantal openingsuren		23 uur

14.1.2. Werking n.a.v. Covid-19

Wegens de pandemie sloten de dienstencentra verplicht op donderdag 12 maart 2020.

De werking van de dienstencentra valt onder de bevoegdheid van Zorg en Gezondheid. Nieuwe richtlijnen, aanpassingen aan de werking, ... werden vaak heel laat gecommuniceerd en dienden zo snel mogelijk toegepast te worden.

De dienstencentra hebben een alternatieve vorm van dienstverlening uitgewerkt, telkens rekening houdend met de op dat moment geldende maatregelen. Op die manier wensten we verder ondersteuning aan te bieden aan gebruikers en de kwetsbare inwoners van de gemeente.

Vanaf donderdag 12 maart 2020 zijn we gestart met een aangepast aanbod:

- Telefonische permanentie van de dienstencentra
- Maaltijden aan huis
- Activiteiten aan huis
- Opbellen van de vaste gebruikers die nood hadden aan sociaal contact
- Opbellen van alle 80-plussers
- Vervolggesprekken die opgenomen werden in de telefoonster
- Boodschappendienst aan huis
- Wassalon voor kwetsbare inwoners

Vanaf maandag 25 mei 2020 was 1 op 1 dienstverlening terug mogelijk.

In ons geval werd het aanbod uitgebreid:

- Telefonische permanentie van de dienstencentra
- Maaltijden aan huis
- Activiteiten aan huis
- Opbellen van de vaste gebruikers die nood hadden aan sociaal contact
- Opbellen van alle 80-plussers
- Vervolggesprekken die opgenomen werden in de telefoonster
- Boodschappendienst aan huis
- Wassalon voor kwetsbare inwoners
- Zitdagen maatschappelijk werk
- Zitdagen familie zorg
- Aanbieden locatie voor Multidisciplinair overleg
- Fietsverhuur
- Aanbieden video callen voor externe partners
- Buurderij
- Ondersteuning van de digidokter
- Retouchecafé

Op maandag 22 juni 2020 konden we starten met een gesloten aanbod met een hoge controleerbaarheid, in combinatie met alle 1 op 1 dienstverlening:

- Maaltijden in de cafetaria op reservatie
- Bezoek aan cafetaria na reservatie
 - ➔ Richtlijnen m.b.t. Horeca worden gevolgd
- Ophaaldienst
- Activiteitsaanbod in de dienstencentra
 - Yoga
 - Zittunen,
 - Retouche café
 - Zoete zonde
 - Bingo
 - Zoete zonde
 - Biljart
 - Petanque
 - Digidokter
 - Breien / 't klosje (met eigen materiaal)
 - Line dance
 - Fitheid 50+
- Activiteiten aan huis blijft behouden voor bezoekers die zich nog niet willen verplaatsen
- Verhuur van locatie en aanwezigheid van externen en andere diensten wordt terug toegestaan

Op maandag 19 oktober 2020 sloot de cafetaria terug en gingen de dienstencentra terug over op naar onderstaand aanbod:

- Telefonische permanentie van de dienstencentra
- Maaltijden aan huis
- Activiteiten aan huis
- Telefoonbingo
- Opbellen van de vaste gebruikers die nood hadden aan sociaal contact
- Opbellen van alle 80-plussers
- Vervolggesprekken die opgenomen werden in de telefoonster
- Boodschappendienst aan huis
- Wassalon voor kwetsbare inwoners
- Zitdagen maatschappelijk werk
- Zitdagen familie zorg
- Aanbieden locatie voor Multidisciplinair overleg en cliënt-overleggen
- Fietsverhuur
- Aanbieden video callen voor externe partners
- Buurderij
- Ondersteuning van de digidokter
- Retouchecafé

De cijfer gegevens van 2020 kunnen niet vergeleken worden met voorgaande jaren, doordat 2020 geen gewoon jaar was.

We hebben tijdens dit moeilijk jaar wel een aanbod op maat uitgewerkt steeds in regel met de geldende maatregelen. Het was niet evident, maar de dienstencentra hebben zich zo veel mogelijk flexibel opgesteld.

In dit jaarverslag staan verschillende gegevens vermeld. Bij de dienstverlening kan je terug vinden welke activiteiten er vanuit welk dienstencentra aangeboden werden vóór de sluiting van maart en tijdens de zomermaanden wanneer een beperkt aanbod mogelijk was. Bepaalde activiteiten werden digitaal aangeboden.

Daarnaast wordt vermeld welke alternatieven uitgewerkt werden :

- Activiteitsaanbod aan huis
- Maaltijden afhalen + leveren aan huis
- Oprichting telefoonster ikv detectie en vereenzaming

De cijfers dienen steeds geïnterpreteerd te worden, rekening houdend met de richtlijnen van het voorbije jaar. Sommige cijfers zijn hoger n.a.v. de verhoogde nood of de uitbouw van een alternatief aanbod, anders cijfers zijn lager n.a.v. de sluiting van de dienstencentra.

14.1.3. Samenwerking

De dienstencentra hebben verschillende formele en informele samenwerkingen.

Met heel wat organisaties hebben we samenwerkingsovereenkomst waar alle afspraken op papier staan.

Bij andere is er een informele samenwerking.

- LDC de Braambeier

Partner – Samenwerkingsverband	Onderwerp/ werkgebied	Frequentie	samenwerkings- niveau
Sociale dienst – OCMW Zedelgem	Doorverwijzing hulpvragen	continu	doorverwijzen
Vzw Oranje	Begeleid werk, activiteiten planning, zaalverhuur	continu	samen aanbod uitwerken

't Wit Huis Loppem – Spermalie	Begeleid werk, activiteitenplanning, zaalverhuur	jaarlijks	samen aanbod uitwerken
Zorg en welzijn Zedelgem	Uitwerken aanbod	jaarlijks	samen aanbod uitwerken
OKRA Zedelgem Dorp	Uitwerken aanbod, doorverwijzing	continu	samen aanbod uitwerken
Familiezorg Torhout	Doorverwijzing hulpvragen	continu	doorverwijzen

- LDC Jonkhove

Partner – Samenwerkingsverband	Onderwerp/ werkgebied	Frequentie	samenwerkings- niveau
Sociale dienst – OCMW Zedelgem	Doorverwijzing hulpvragen	continu	doorverwijzen
Vzw Oranje	Begeleid werk, activiteitenplanning, zaalverhuur	continu	samen aanbod uitwerken
OC Cirkant	Begeleid werk, activiteitenplanning, zaalverhuur	continu	samen aanbod uitwerken
OKRA Aartrijke	Uitwerken aanbod, doorverwijzing	continu	samen aanbod uitwerken
Neos Aartrijke	Uitwerken aanbod, doorverwijzing	continu	samen aanbod uitwerken
Samana Aartrijke	Uitwerken aanbod, doorverwijzing	continu	samen aanbod uitwerken
FERM Aartrijke	Uitwerken aanbod, doorverwijzing	continu	samen aanbod uitwerken
Femma Aartrijke	Uitwerken aanbod, doorverwijzing	continu	samen aanbod uitwerken
Kruimelcafé	Uitwerken aanbod, doorverwijzing	continu	samen aanbod uitwerken

- LDC de Pasterelle

Partner – Samenwerkingsverband	Onderwerp/ werkgebied	Frequentie	samenwerkings- niveau
Sociale dienst – OCMW Zedelgem	Doorverwijzing hulpvragen	continu	doorverwijzen
Vzw Oranje	Uitwerken aanbod, doorverwijzing	continu	samen aanbod uitwerken
't Wit Huis Loppem – Spermalie	Uitwerken aanbod, doorverwijzing	continu	samen aanbod uitwerken
OKRA Loppem	Uitwerken aanbod, doorverwijzing	continu	samen aanbod uitwerken
OKRA Sint-Elooi	Uitwerken aanbod, doorverwijzing	continu	samen aanbod uitwerken
Serviceflats Residentie Eugenie Soenens	Gedeeld aanbod uitwerken	continu	samen aanbod uitwerken
VBS Sint-Maartensschool	Intergenerationele activiteiten	jaarlijks	gericht raadplegen

14.2. Toelichting bij de werking

14.2.1. Personeel

Naam	Functie	Arbeidsregime	Kwalificatie	Statuut
Hannah Lahousse	Centrumleider Braambeier Jonkhove	Fulltime (zwangerschapsverlof 09/12/19-30/04/20)	Bachelor Sociaal Werk	Contractueel
Anthony Rigo	Vervangend centrumleider Braambeier Jonkhove	Fulltime (02/12/19-30/04/20)	Bachelor Sociaal Werk	Contractueel

Charlotte Vranken	Centrumleider Pasterelle	Parttime	Bachelor Sociaal Werk	Contractueel
	Coördinator dienstencentra	Parttime	Bachelor Sociaal Werk	Contractueel

Personeelslid	Functie	Arbeidsregime	Dienstencentrum
Vancaillie Elke	Maatschappelijk werker	Voltijds	Braambeier
Casteleyn Carine	Logistiek medewerker	Deeltijds	Braambeier
Calebout Sandra	Logistiek medewerker	Deeltijds	Braambeier
Lowyck Cindy	Logistiek medewerker	Voltijds	Braambeier
Van Parys Kelly	Logistiek medewerker	Deeltijds	Braambeier
Bogaert Gerdi	Gastheer	Deeltijds	Braambeier
Verhaeghe Vicky	Gastvrouw	Deeltijds	Braambeier
Wallican Christine	Gastvrouw	Deeltijds	Braambeier
Decaesstecker Rieke	Gastvrouw	Deeltijds	Jonkhove
Stubbe Christa	Logistiek medewerker	Voltijds	Jonkhove
Decloedt Linda	Logistiek medewerker	Voltijds	Jonkhove
De Busscher Gina	Logistiek medewerker	Deeltijds	Pasterelle

- Training/Bijbscholing

Datum	Omschrijving opleiding	Medewerker	Aantal uren	Beoordeling opleiding
09/02/2020 05/03/2020	Opleiding: Doeltreffend Leidinggeven (Vonk)	Centrumleider	13 u	Meerwaarde als leidinggevende
03/03/2020	Opleiding: verzuim op het werk	Coördinator	4 u	Meerwaarde als leidinggevende
25/09/2020	Training: interne communicatie	Alle medewerkers dienstencentra	3 u	Zorgt voor een betere werking, was een zeer zinvolle opleiding
04/06/2020	Digitale Roadshow Vlaams Steunpunt Vrijwilligerswerk	Maatschappelijk werker	2 u	Meerwaarde voor ondersteuning van vrijwilligers
19/10/2020	BelRAI: digitale toelichting en meer	Maatschappelijk werker	2 u 30	Relevant voor huisbezoeken 80+
15/09/2020	infosessie: Kwetsbaarheid bij ouderen	Maatschappelijk werker en Coördinator	1 u 30	Meerwaarde voor opstart 2 ^{de} kwetsbaarheidsonderzoek

14.2.2. Vrijwilligers

14.2.2.1. Visie op vrijwilligerswerk in het LDC

Binnen de dienstencentra wordt er op regelmatige basis gewerkt met vrijwilligers. De vrijwilliger heeft een centrale rol binnen de werking van de dienstencentra. De vrijwilliger wordt op een gelijkwaardige manier behandeld als een vaste werknemer. Er wordt steeds rekening gehouden met de agenda van de vrijwilliger. De organisatie houdt er rekening mee dat een vrijwilliger nog een agenda naast het vrijwilligerswerk kan hebben. Deze agenda mag ook blijven bestaan.

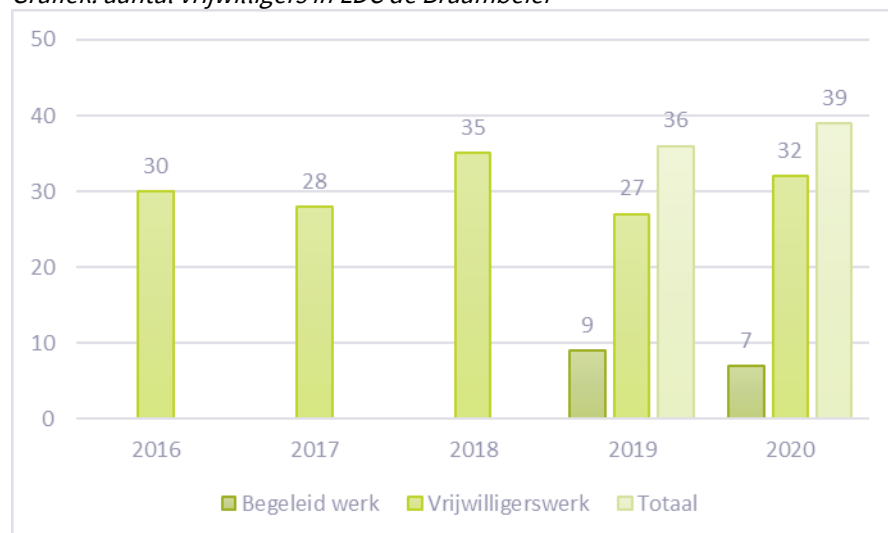
Er dient steeds overleg te zijn tussen de organisatie en de vrijwilliger om onnodige misverstanden te vermijden. Vrijwilligers hebben medezeggenschap over hun werk, zij kunnen het beleid mee bepalen door onder andere te zetelen in de centrumraad.

De vrijwilligerswerking is een belangrijke pijler om de werking te optimaliseren en de vrijwilliger te ondersteunen. Dit is tevens een erkenning voor de vrijwilliger.

14.2.2.2. Cijfergegevens

- **LDC de Braambeier**

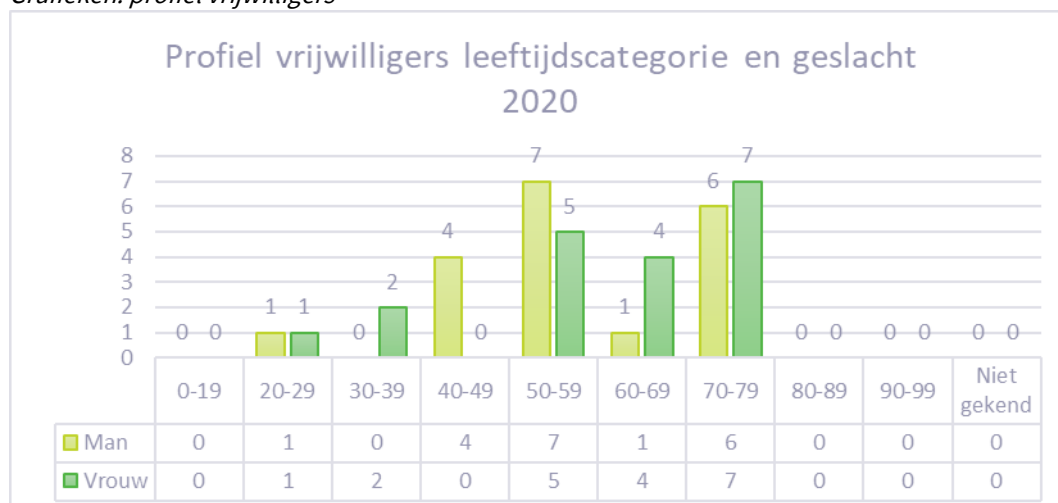
Grafiek: aantal vrijwilligers in LDC de Braambeier



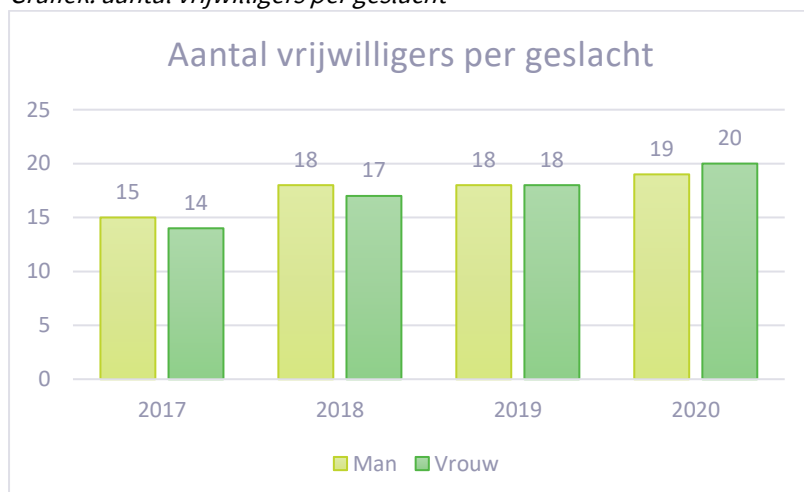
Grafiek: aantal uitgevoerde uren vrijwilligerswerk



Grafieken: profiel vrijwilligers

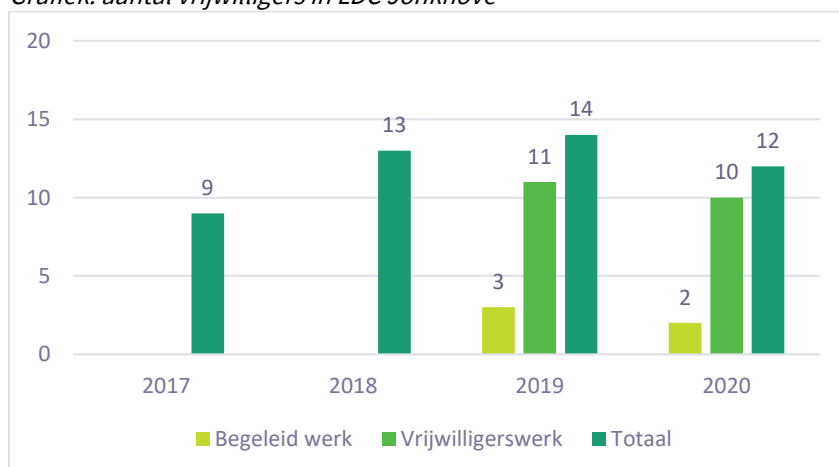


Grafiek: aantal vrijwilligers per geslacht

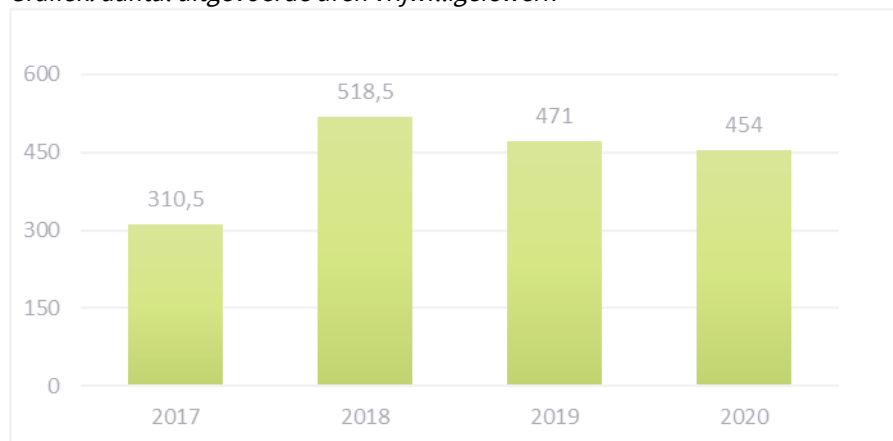


- **LDC Jonkhove**

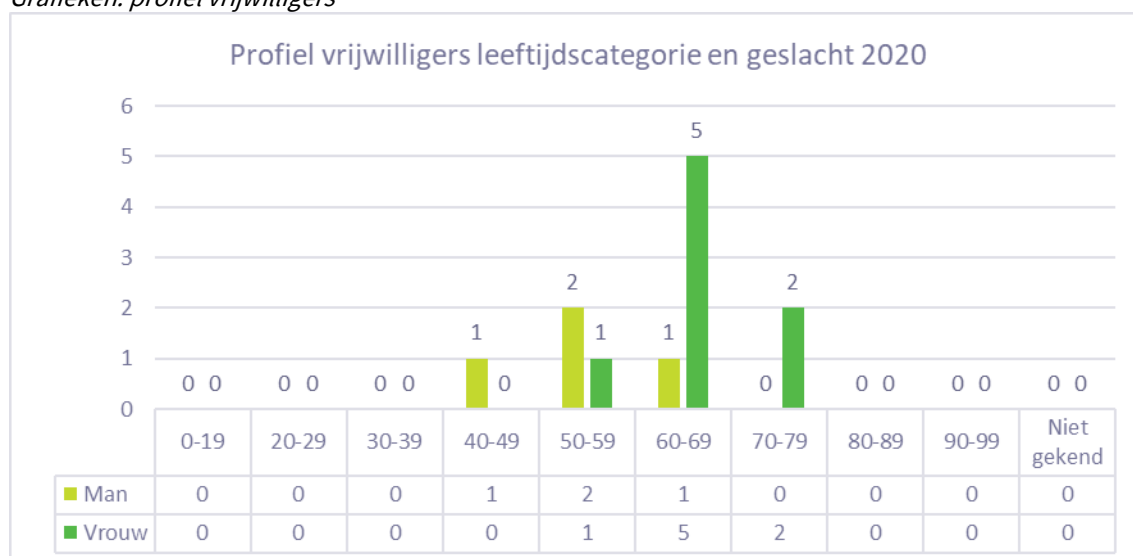
Grafiek: aantal vrijwilligers in LDC Jonkhove



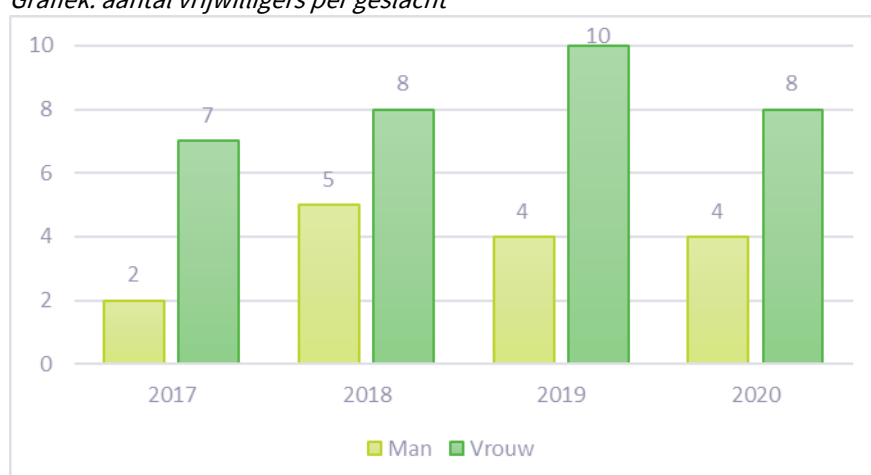
Grafiek: aantal uitgevoerde uren vrijwilligerswerk



Grafieken: profiel vrijwilligers

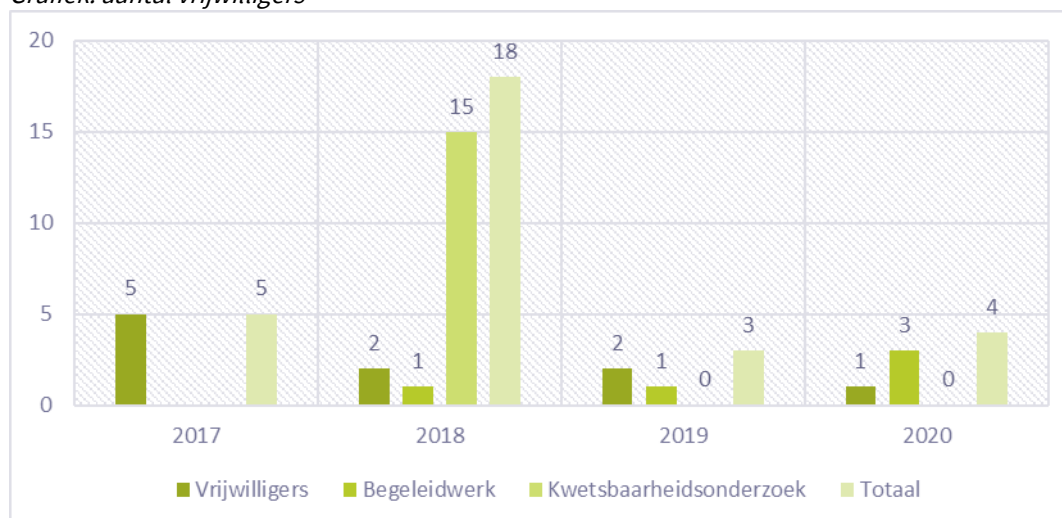


Grafiek: aantal vrijwilligers per geslacht

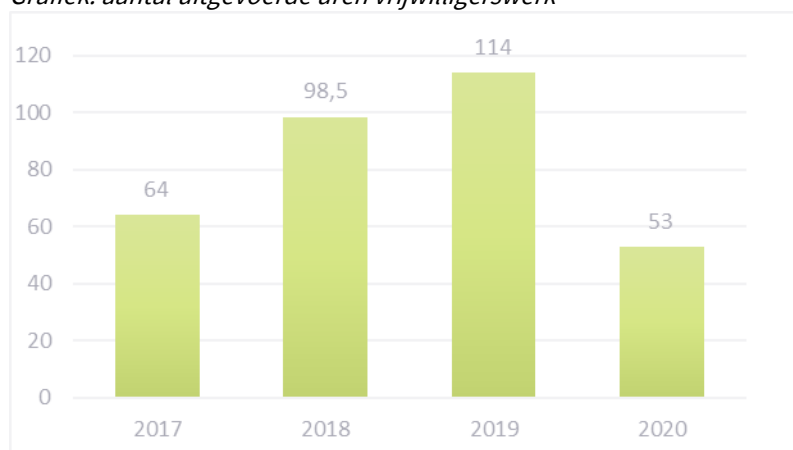


- LDC de Pasterelle

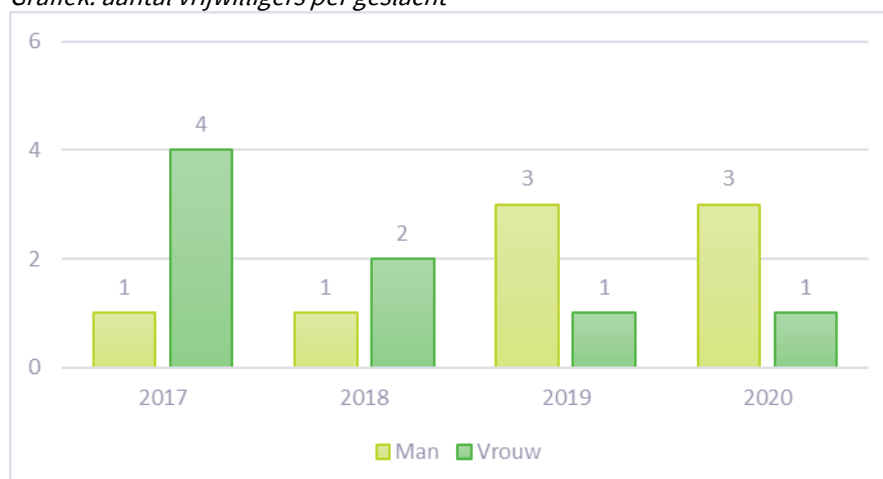
Grafiek: aantal vrijwilligers



Grafiek: aantal uitgevoerde uren vrijwilligerswerk



Grafiek: aantal vrijwilligers per geslacht



14.2.2.3. Aard van het vrijwilligerswerk

- Dansles
- Computerles
- Hulp in cafetaria
- Hulp bij organisatie van de kaarting
- Hulp bij de bingo namiddag
- Hulp bij klaarzetten van de zaal
- Organiseren van uitstappen
- Hulp bij het wassen van de wagens
- Hulp bij afwas
- Sorteren van lege flessen
- Hulp bij dekken van tafel
- Papier en karton buiten zetten
- Rondbrengen van verjaardagskaarten 70-jarigen
- Onderhouden van het kippenhok
- Ronddelen van bevragingen kwetsbaarheidsonderzoek

In dienstencentrum de Braambeier worden bijna alle activiteiten georganiseerd/begeleid door vrijwilligers. Op drukke momenten worden de vrijwilligers ingeschakeld in de cafetaria. De lijst met namen en het aantal uren wordt digitaal bijgehouden.

In Jonkhove helpen er wekelijks vrijwilligers in de cafetaria tijdens het middagmaal en bij grote activiteiten. In Dorpshuis de Pasterelle worden er vrijwilligers ingeschakeld voor het begeleiden van verschillende activiteiten of hulp in de cafetaria.

14.2.2.4. Vergadering vrijwilligers

Heel wat vrijwilligers die een activiteit organiseren worden steeds uitgenodigd op de centrumraad. Daar kunnen ze opmerkingen of vragen naar voor brengen. Zelf kunnen ze helpen denken bij de activiteiten van anderen.

Binnen het dienstencentrum wordt de Minder mobiele centrale gecoördineerd. De vrijwillige chauffeurs worden regelmatig uitgenodigd om samen te vergaderen. Hier bespreken ze onder andere veranderingen in de wetgeving.

14.2.2.5. Waardering en ondersteuning van vrijwilligers

Lokale acties
Inspraak en participatie
Positief bevestigen
Tijd maken en gericht luisteren
Gratis consumpties
Vertrouwensrelatie met vrijwilliger
Individuele ondersteuning
Gemakkelijke aanspreekbaarheid van het personeel
Cadeau / bedankingsactiviteit

Jaarlijks worden alle vrijwilligers van het lokaal bestuur bedankt. Per werkplek wordt er iets georganiseerd. Op 04/03/2020 werd er een ontbijt georganiseerd voor alle vrijwilligers van de dienstencentra. Hier waren 31 vrijwilligers op aanwezig. Hier krijgen ze de kans om contact te leggen met andere vrijwilligers. Er stond op 29/10/2020 een wandeling in Vloethemveld gepland, deze werd door Covid-19 geannuleerd. Tijdens het uitoefenen van hun vrijwilligerswerk krijgen ze gratis koffie, water en soep.

14.2.3. Dienstencentra in cijfers

14.2.3.1. Bezoekers

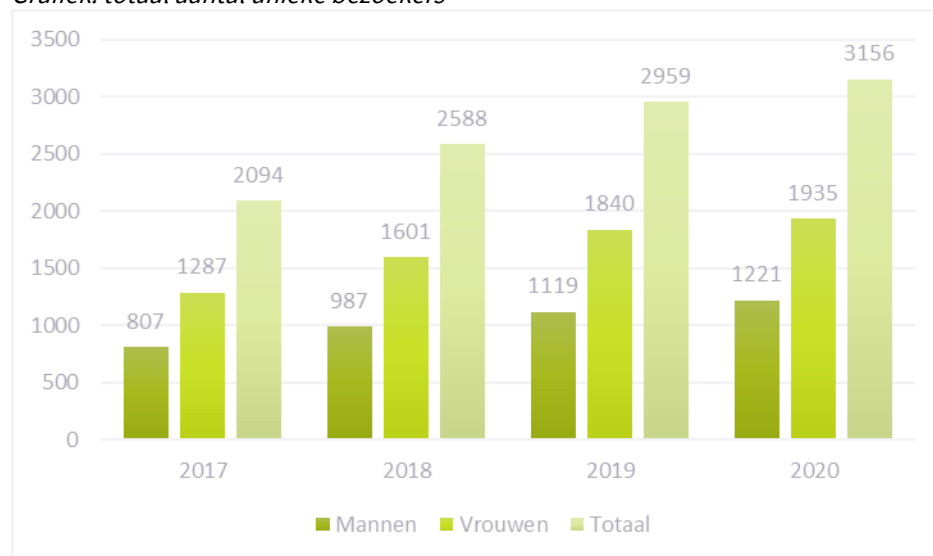
Deze cijfers gaan enkel over gebruikers die aan een activiteit of dienstverlening hebben deelgenomen. Bezoekers die spontaan binnen komen voor een babbel of die langs komen in de cafetaria worden hierbij niet vermeld.

Ondanks de corona-pandemie liggen de cijfers hoger dan de voorbije jaren. De cijfers voor 2020 vermelden het aantal personen die gebruik maakten van dienstverlening aan huis of een activiteit aan huis. Ondanks de sluiting van de dienstencentra gedurende het merendeel van het jaar kon een mooi aanbod aan heel wat gebruikers aangeboden worden. Het aantal activiteiten bleef hoog en werd zelfs uitgebreid. Door het oprichten van de telefooncirkel werden nieuwe gebruikers bereikt.

- **LDC de Braambeier**

De grafieken hieronder geven enkel cijfers weer van geregistreerde gebruikers.

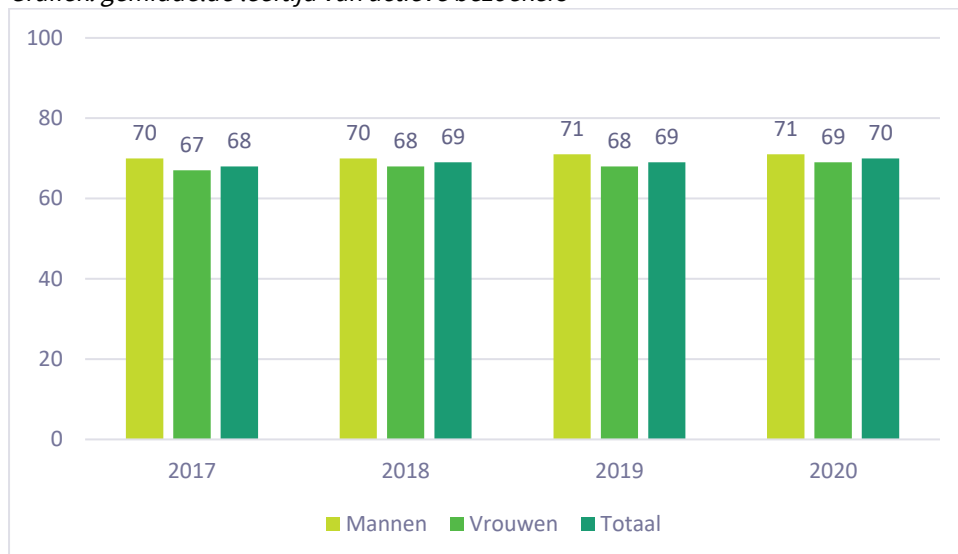
Grafiek: totaal aantal unieke bezoekers



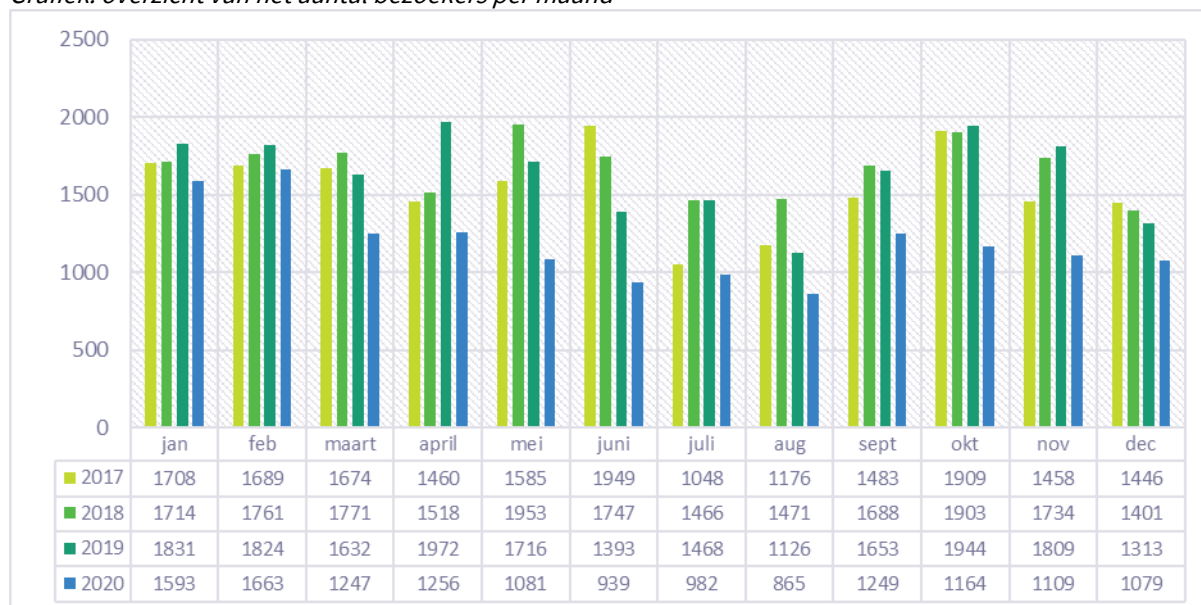
Grafiek: Nieuw geregistreerde bezoekers



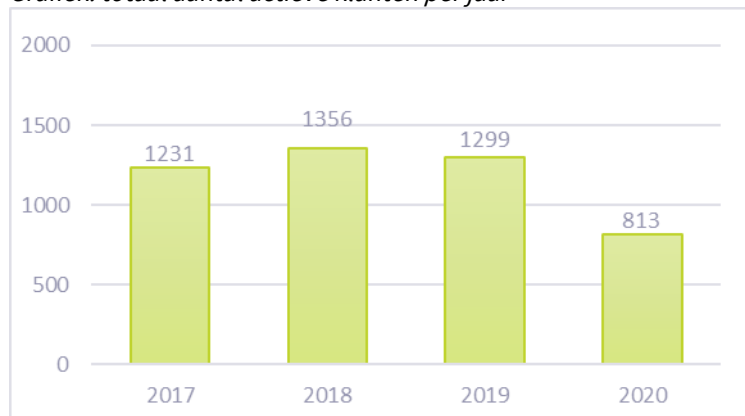
Grafiek: gemiddelde leeftijd van actieve bezoekers



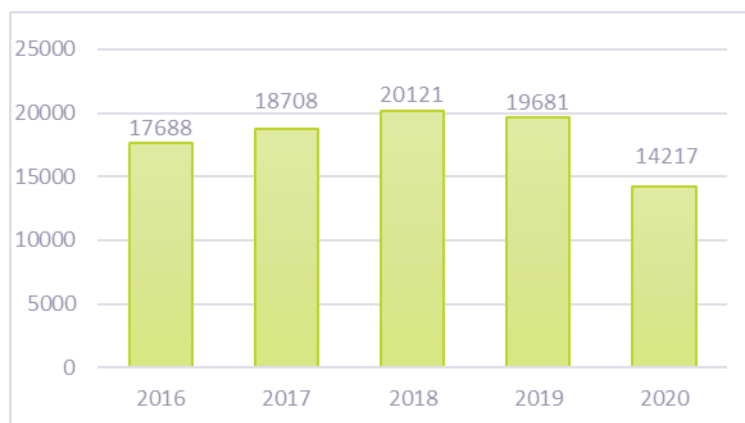
Grafiek: overzicht van het aantal bezoekers per maand



Grafiek: totaal aantal actieve klanten per jaar

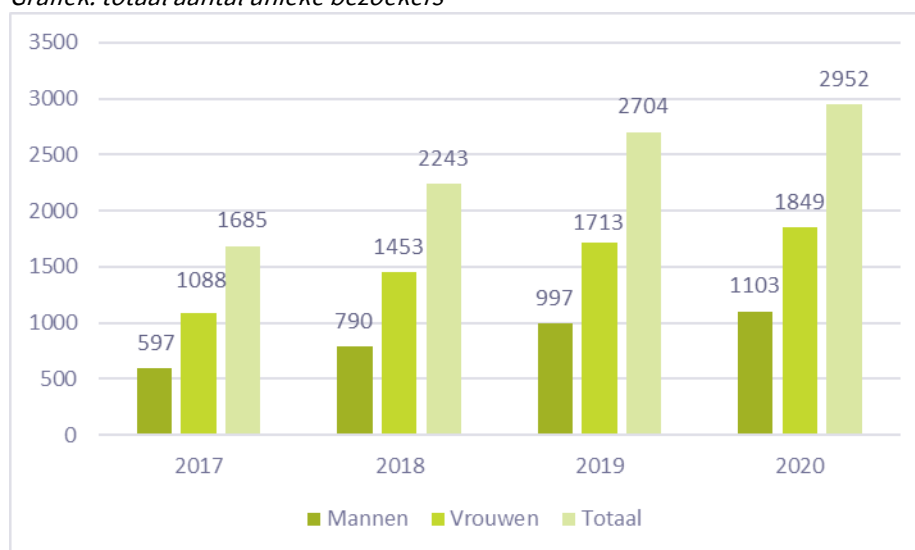


Grafiek: totaal aantal deelnames per jaar

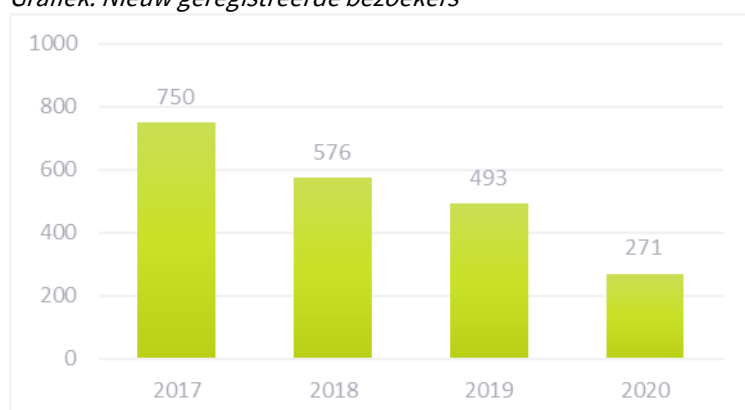


- **LDC Jonkhove**

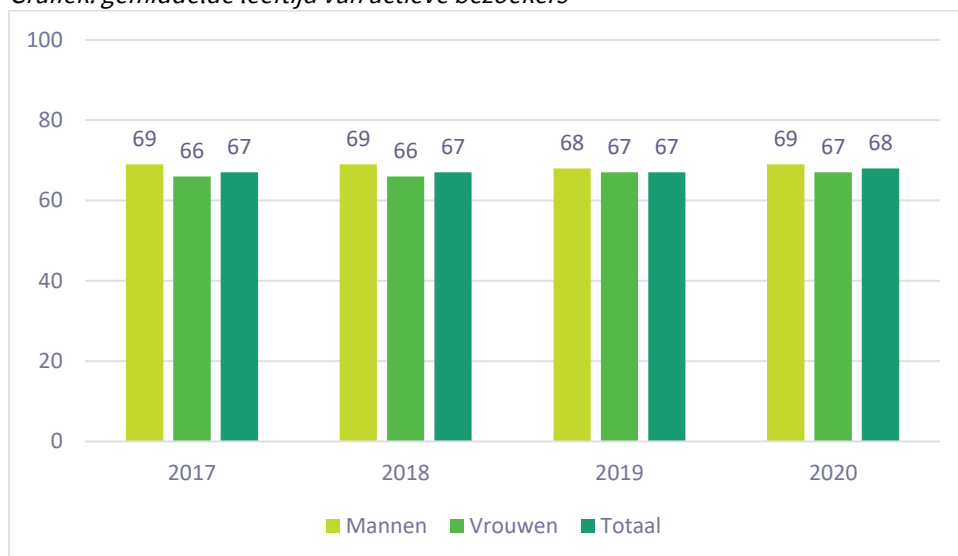
Grafiek: totaal aantal unieke bezoekers



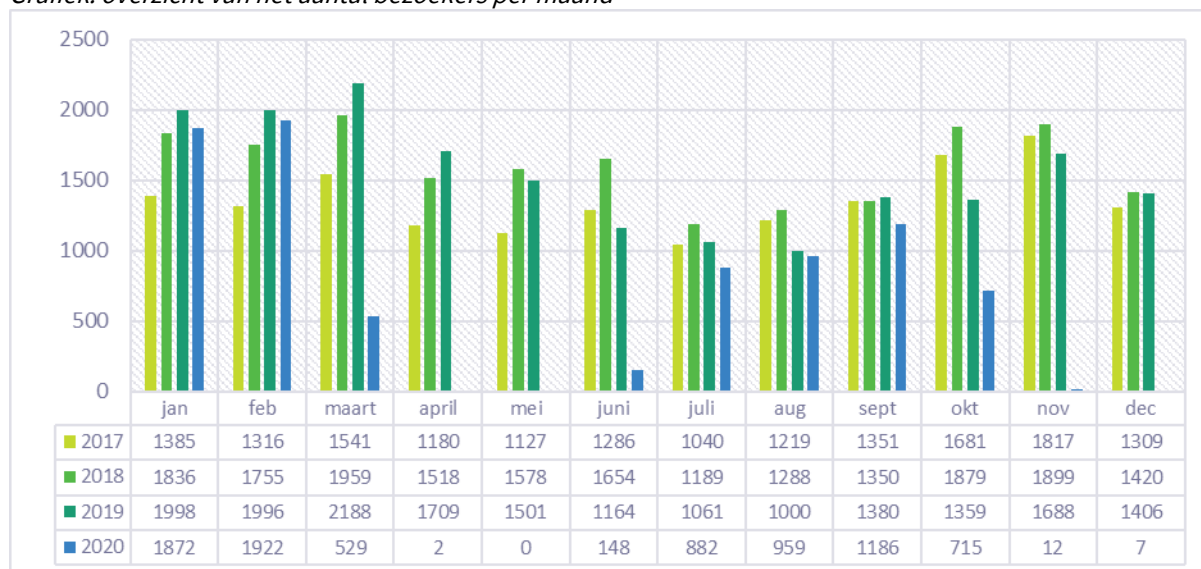
Grafiek: Nieuw geregistreerde bezoekers



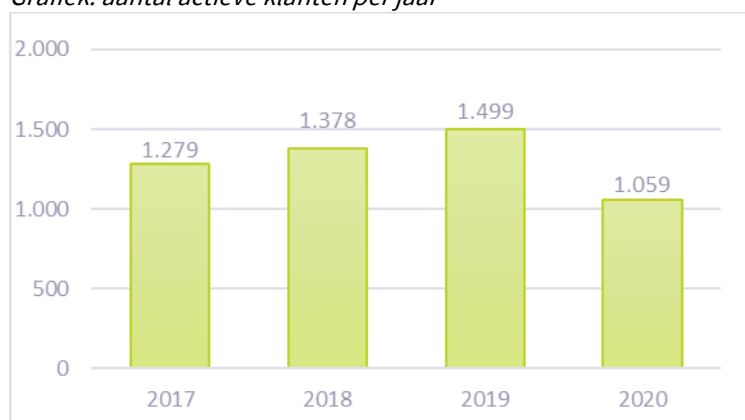
Grafiek: gemiddelde leeftijd van actieve bezoekers



Grafiek: overzicht van het aantal bezoekers per maand



Grafiek: aantal actieve klanten per jaar

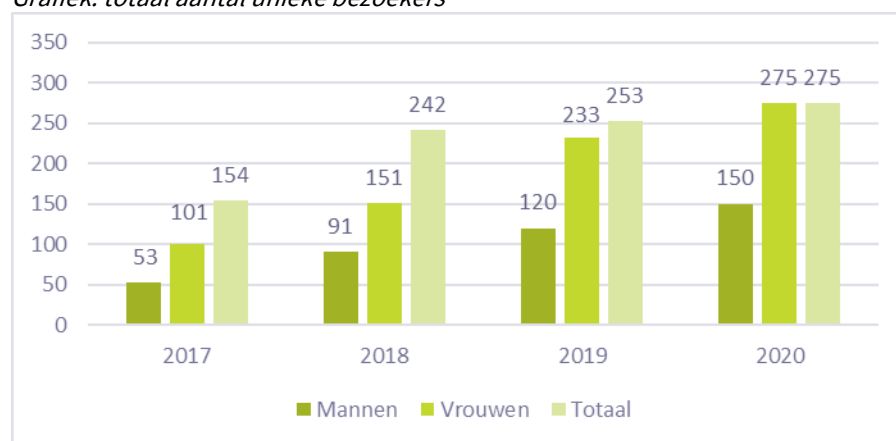


Grafiek: totaal aantal deelnames per jaar

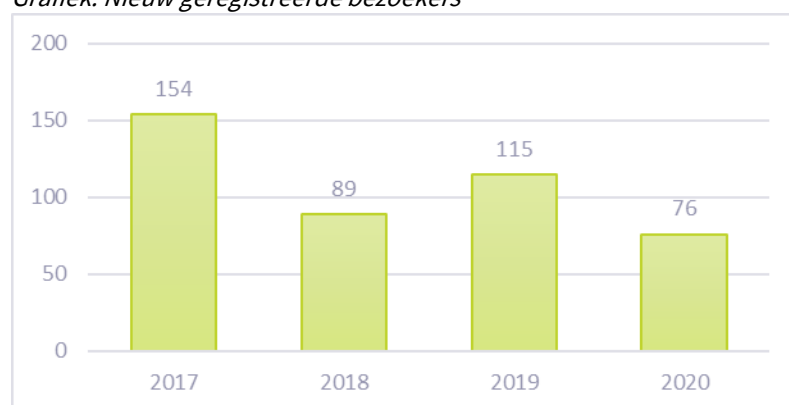


- **LDC de Pasterelle**

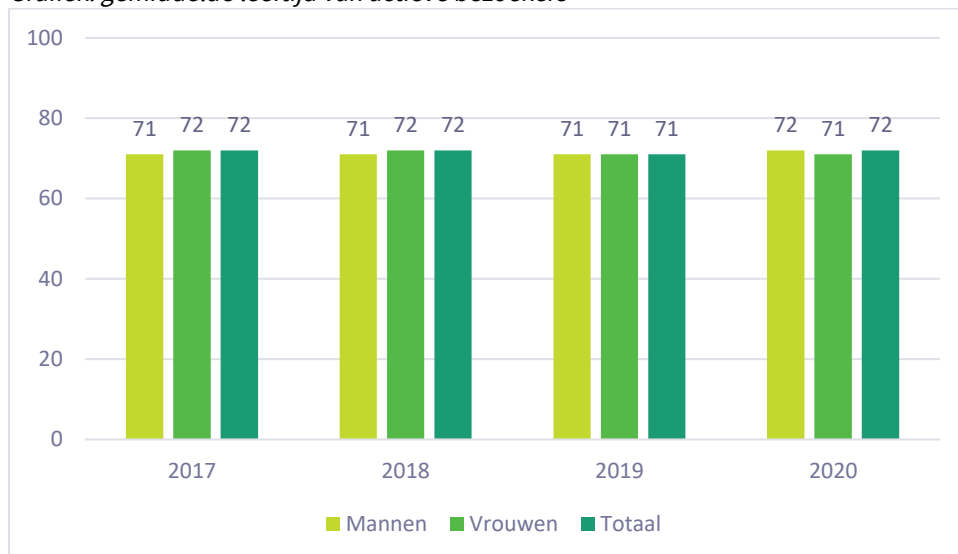
Grafiek: totaal aantal unieke bezoekers



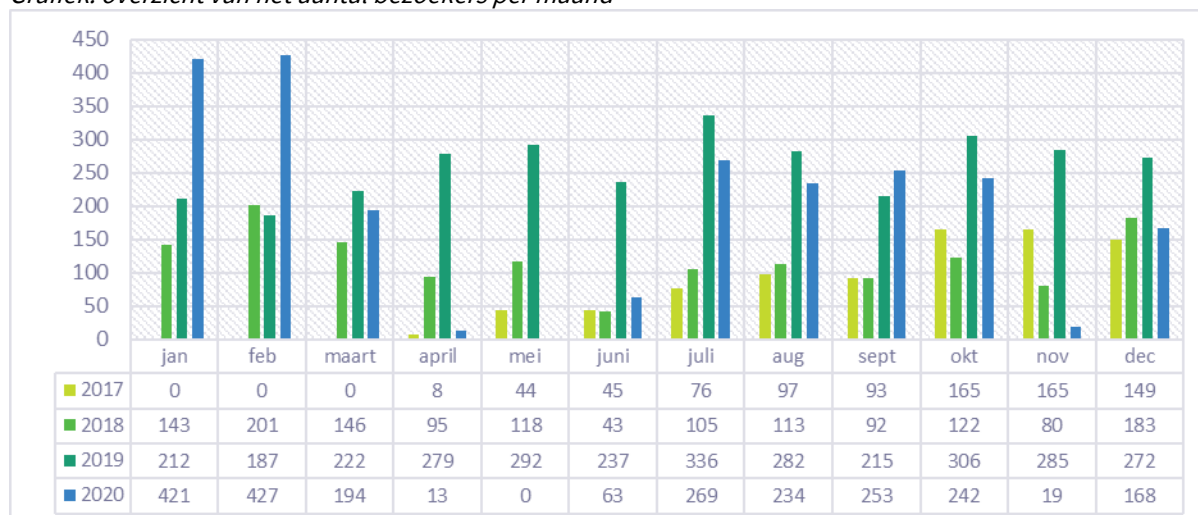
Grafiek: Nieuw geregistreerde bezoekers



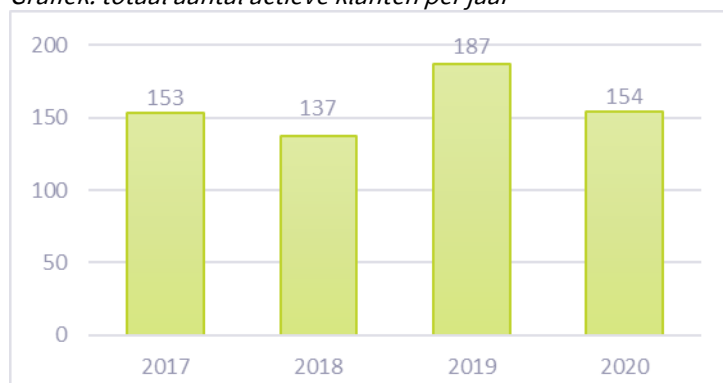
Grafiek: gemiddelde leeftijd van actieve bezoekers



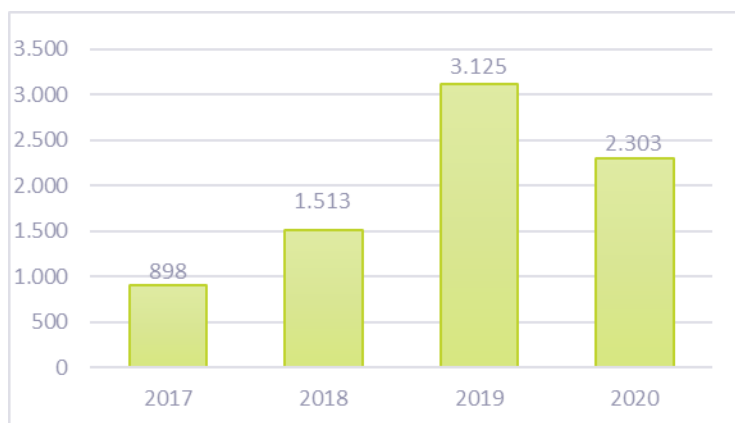
Grafiek: overzicht van het aantal bezoekers per maand



Grafiek: totaal aantal actieve klanten per jaar



Grafiek: totaal aantal deelnames per jaar



14.3. Dienstverlening en bereik

14.3.1. Objectieve en transparante informatie, ontspanning en ontmoeting

14.3.1.1. Informatie

Via verschillende thema's proberen wij de zelfredzaamheid van onze bezoekers te verhogen zodat ze langer thuis kunnen wonen. De activiteiten worden door het LDC of door lokale verenigingen georganiseerd.

Met de lokale dienstencentra brengen we steeds bepaalde aandachtswEEK/dag/maand onder de aandacht:

- Tourn   Minerale
- Week van de geestelijke gezondheidszorg
- Week van de valpreventie
- Week van de verbondenheid
- Digitale week
- ...

We passen ons activiteitenplanning aan of bieden extra informatie rond het bepaald thema. Zo proberen wij onze gebruikers te sensibiliseren en aandacht te schenken aan deze specifieke problematieken.

14.3.1.1.1. Intergemeentelijke preventiewerker

Sinds februari 2020 is er een intergemeentelijke preventiewerker aan de slag: Jana Syoen. Binnen ons lokaal bestuur werkt ze 6u per week. Naast onze gemeente, werkt ze voor 6 andere gemeenten, waaronder de gemeenten van onze ELZ WE40.

Zij helpt bij de uitvoering van preventieve gezondheid acties en wordt tewerkgesteld door het LOGO (Lokaal Gezondheidsoverleg).

Bepaalde acties worden intergemeentelijk, op niveau van de eerstelijnszone, uitgewerkt. Andere acties zijn specifiek voor Zedelgem.

14.3.1.1.2. Gezondheidsbeleid

Er werden maandthema's bepaald, deze thema's houden rekening met de uitgevoerde omgevingsanalyse en de intergemeentelijke belangen vanuit het advies van het Logo: beweging, gebruik van de ruimte en sociale cohesie.

De maandthema's vormen een kader, een kapstok, waaraan het preventief en lokaal gezondheidsbeleid opgehangen wordt.

De invulling van de maandthema's wordt lokaal bepaald, maar kunnen gelijkaardig zijn bij de andere lokale besturen.

Deze thema's vormen het algemeen kader voor de verschillende diensten, organisatie breed, die betrokken kunnen zijn bij het intergemeentelijk preventief gezondheidsbeleid voor kwetsbare bevolkingsgroepen. Bepaalde diensten zullen betrokken worden in verschillende thema's, met andere diensten zal er slechts sporadisch een link zijn.

Algemene coördinatie en opvolging gebeurt door de intergemeentelijke preventiewerker.

Januari	Februari	Maart	April	Mei	Juni
GEZONDE VOEDING	ALCOHOL EN DRUGS	GEZONDE MOND	GEZONDE OUDEREN	TABAK	BEWEGING

Juli	Augustus	September	Oktober	November	December
GEZONDE PUBLIEKE RUIMTE	GEZONDE PUBLIEKE RUIMTE	ACTIEVE VERPLAAT- SING	GEESTELIJKE GEZONDHEID	GEZONDHEID EN MILIEU	EENZAAM- HEID

In september 2020 werd er voor het eerst samengekomen met de Lokale werkgroep Gezondheidsbeleid. In de werkgroep gezondheidsbeleid wordt op basis van de themamaanden bepaald welke acties er uitgewerkt worden. Bij voorkeur wordt er samengewerkt over de diensten heen. Niet elke dienst zal even intensief betrokken zijn bij de verschillende thema's.

Naar aanleiding van specifieke acties kunnen ook andere diensten betrokken worden (vb. technische dienst bij voetgangerscirkel, toerisme bij 10.000 stappen, ...)

De acties wisselen jaarlijks, de themamaanden zijn de rode draad.

De intergemeentelijk preventiewerker behoudt het overzicht, coördineert de actie en biedt ondersteuning aan.

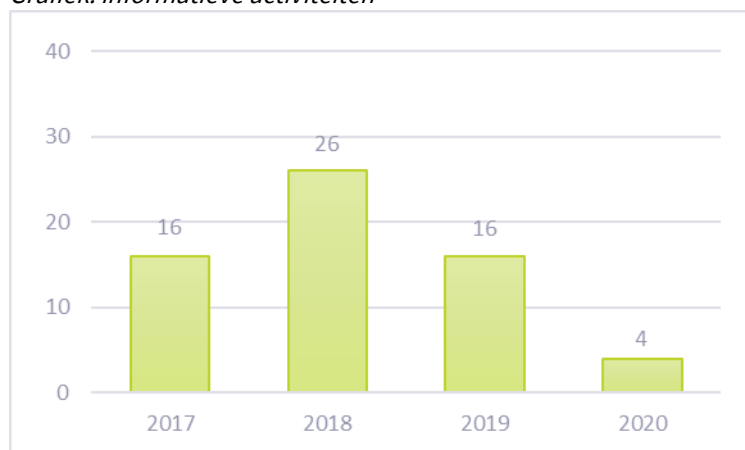
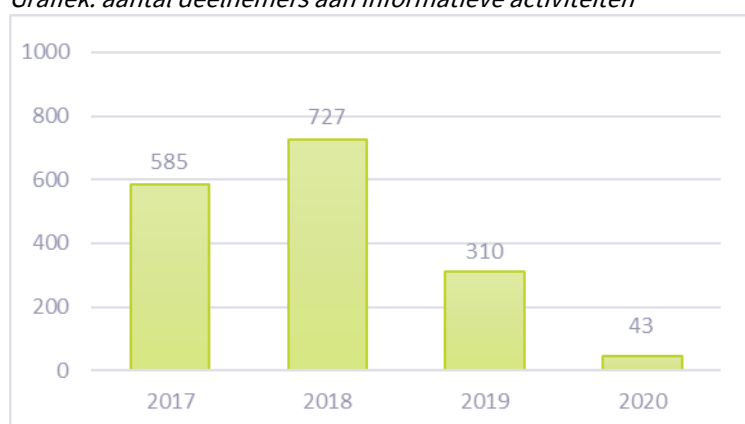
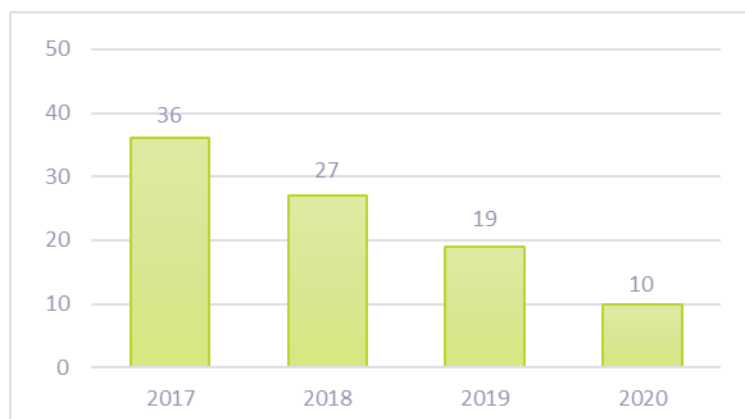
14.3.1.1.3. Informatieverspreiding

Informatiekanaal	
Algemene brochure dienstencentra	
Infoblad	Zedelgem Magazine
Activiteitenkalender (al dan niet opgenomen in infoblad)	Zedelgem Magazine
Centrumraad	
Website	www.zedelgem.be
Flyerhoek	
Publicatie in wijkkranten en plaatselijke tijdschriften (lokale pers)	Brugsch Handelsblad, Weekbode

14.3.1.1.4. Overzicht infosessies

- **LDC de Braambeier**

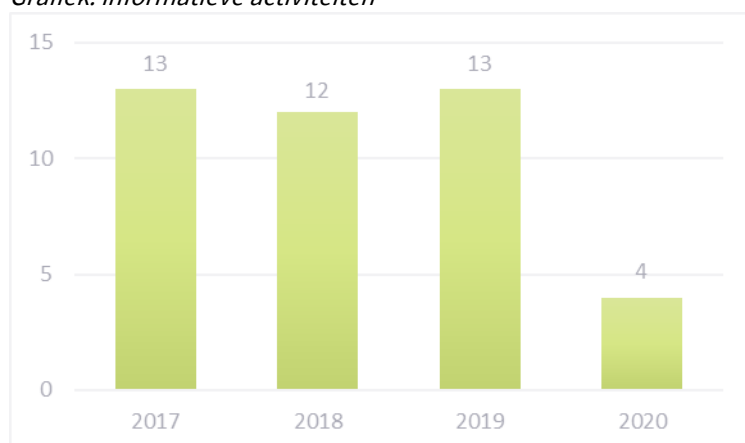
Datum	Omschrijving	Aantal deelnemers	Aantal keren ingericht	Locatie	Partners
05/02/20	Infosessie: energiefit – snel energie besparen	8	1	LDC de Braambeier	/
03/08/20	Infosessie: wegwijs dementie	14	1	LDC de Braambeier	/
10/08/20	Infosessie: mantelzorger 'zorg goed voor jezelf'	15	1	LDC de Braambeier	/
17/08/20	Infosessie: Rouw en verlies bij mantelzorgers	6	1	LDC de Braambeier	/
	Totaal:	43	4		

Grafiek: informatieve activiteiten*Grafiek: aantal deelnemers aan informatieve activiteiten**Grafiek: gemiddeld aantal deelnemers aan informatieve activiteiten*

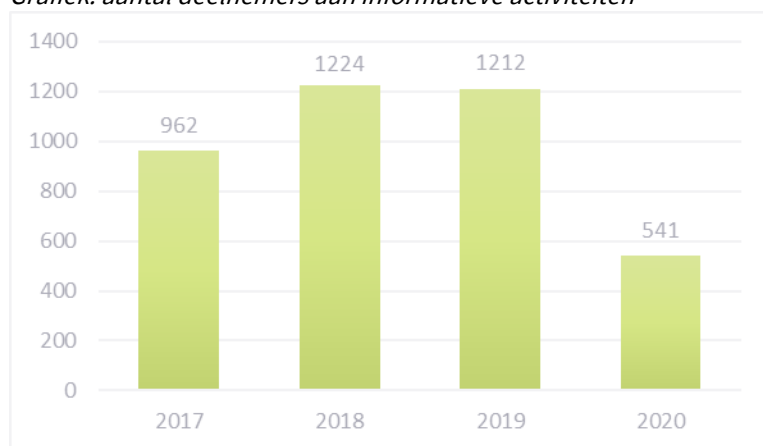
- LDC Jonkhove

Datum	Omschrijving	Aantal deelnemers	Aantal keren ingericht	Locatie	Partners
09/01/20	Infosessie: We eten teveel energie	142	1	LDC Jonkhove	Vl@s
23/01/20	Infosessie: verkeersborden en wegcode	154	1	LDC Jonkhove	Vl@s
06/02/20	Infosessie: Slaap	149	1	LDC Jonkhove	Vl@s
17/02/20	Infosessie: Geschiedenis van de geneeskunde	96	1	LDC Jonkhove	Vl@s
	Totaal:	541	4		

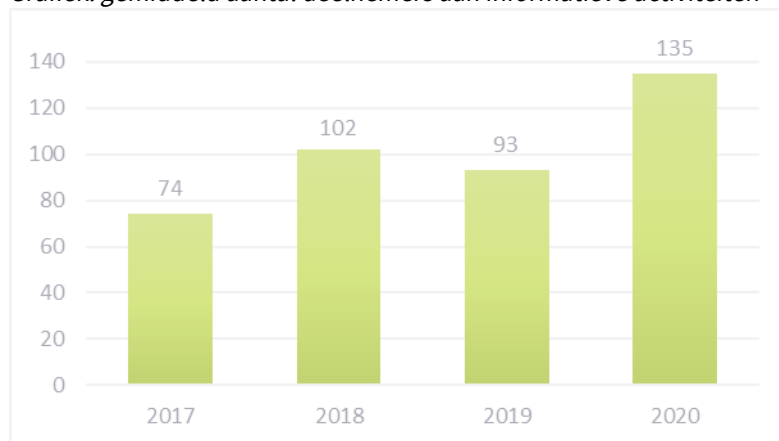
Grafiek: informatieve activiteiten



Grafiek: aantal deelnemers aan informatieve activiteiten



Grafiek: gemiddeld aantal deelnemers aan informatieve activiteiten



- **LDC de Pasterelle**

In de Pasterelle werd er geen informatieve activiteit georganiseerd in 2020.

14.3.1.2. Recreatie

In dienstencentrum de Braambeier en Jonkhove zijn de biljarttafel elke dag beschikbaar en wordt ook dagelijks gebruikt.

In de Braambeier zijn er 4 verschillende kranten abonnementen: Het Nieuwsblad, De Weekbode, het Parochieblad en Wablieft. Dagelijks worden deze kranten gelezen.

In Jonkhove wordt er in samenwerking met de bibliotheek ook De Morgen en Het Laatste Nieuws aangekocht. De Pasterelle heeft een abonnement op Het Laatste Nieuws en Brugsch Handelsblad.

In de Braambeier en Jonkhove heb je het Wablieft magazine dat wordt aangeboden. Dit is een magazine op maat, alle nieuwsberichten worden op een vereenvoudigde manier uitgelegd.

14.3.1.2.1. Vast aanbod

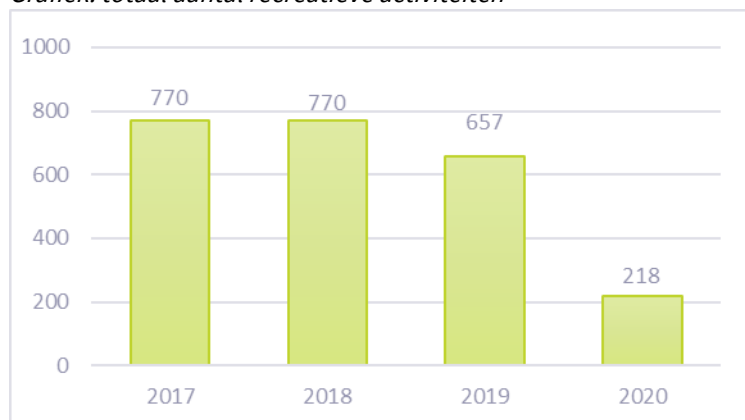
Soort	LDC
Biljart	Braambeier, Jonkhove
Sjoelbak	Pasterelle
Gezelschapsspelen	Braambeier, Jonkhove, Pasterelle
Petanque	Braambeier, Jonkhove
OCR / WIFI	Braambeier, Jonkhove, Pasterelle
Wii	Braambeier
Televisie	Braambeier, Jonkhove, Pasterelle
Kranten/tijdschriften	Braambeier, Jonkhove, Pasterelle
KUBB	Braambeier, Jonkhove

14.3.1.2.2. Activiteitenaanbod

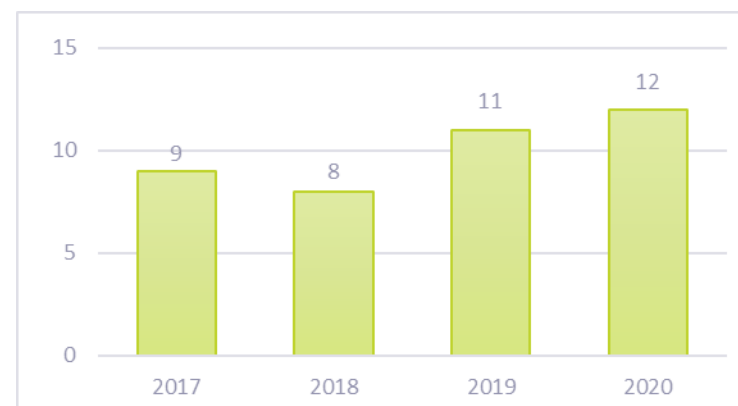
- LDC de Braambeier

Datum	Omschrijving	Aantal deelnemers	Aantal keren ingericht	Locatie	Partners
08/01 t.e.m. 11/03/2020 01/07 t.e.m. 28/10/2020	Yoga	276	26	LDC de Braambeier	
21/01 t.e.m. 04/03/2020 02/07 t.e.m. 15/03/2020	Zoete zonde	285	19	LDC de Braambeier	
06/01 t.e.m. 17/02/2020	't Klosje	52	4	LDC de Braambeier	
06/01 t.e.m. 24/02/2020	Schaken	33	8	LDC de Braambeier	
07/01 t.e.m. 03/03/2020	Crea-atelier	33	3	LDC de Braambeier	Vzw Oranje
07/01 t.e.m. 11/03/2020	Doe-plek	50	10	LDC de Braambeier	Vzw Oranje
08/01 t.e.m. 11/03/2020 01/07 t.e.m. 21/10/2020	Line Dance	742	24	LDC de Braambeier	
09/01 t.e.m. 27/02/2020	Kaarting Piekestroef	230	4	LDC de Braambeier	
13/01 t.e.m. 10/02/2020	Kookclubje Kom'n Eten	10	3	LDC de Braambeier	
19/01 t.e.m. 25/02/2020 13/07 t.e.m. 24/10/2020	Bingo	109	6	LDC de Braambeier	
27/01 t.e.m. 31/01/2020	Sneukelweek	19	4	LDC de Braambeier	
30/01/2020	Trip en trap: jaaroverzicht	50	1	LDC de Braambeier	
03/02 t.e.m. 28/02/2020	Tournée Minerale: Mocktail	6	20	LDC de Braambeier	
16/02/2020	Valentijnsontbijt	111	1	LDC de Braambeier	KWB en Femma Zedelgem
07/07 t.e.m. 06/10/2020	Petanque	118	11	LDC de Braambeier	
03/07 t.e.m. 28/08/2020	Breiclubje	287	34	LDC de Braambeier	
03/06 t.e.m. 16/10/2020	Biljart	98	25	LDC de Braambeier	
03/03/2020	Seniorennamiddag	112	1	LDC de Braambeier	Landelijke Gilde
11/02/2020	Workshop: Cosmotologie	8	1	LDC de Braambeier	
10/01 t.e.m. 31/01/20	Fitheid 50+	54	4	LDC de Braambeier	Explorensia
04/09 t.e.m. 23/10/20	Zitturnen	35	9	LDC de Braambeier	Sport Vlaanderen
	Totaal	2.718	218		

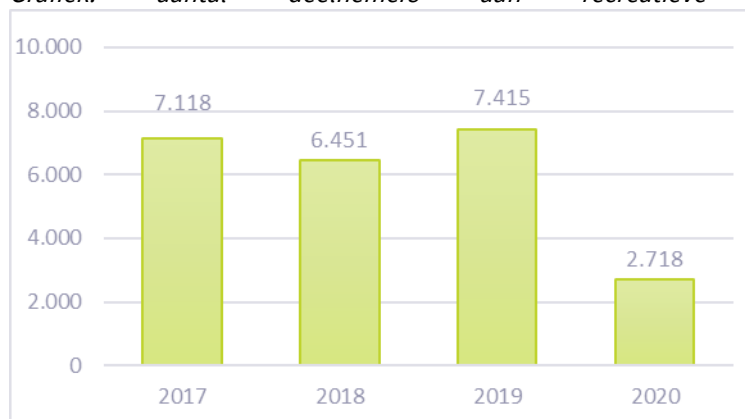
Grafiek: totaal aantal recreatieve activiteiten



Grafiek: gemiddeld aantal deelnemers aan recreatieve activiteiten



Grafiek: aantal deelnemers aan recreatieve activiteiten



- LDC Jonkhove

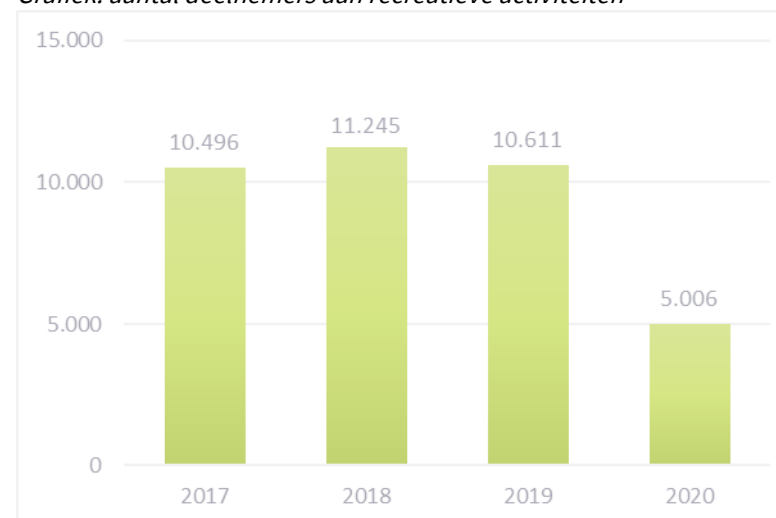
Datum	Omschrijving	Aantal deelnemers	Aantal keren ingericht	Locatie	Partners
02/01 t.e.m. 05/03/2020 16/07 t.e.m. 15/10/2020	Ontspanningsnamiddag	1.143	24	LDC Jonkhove	OKRA Aartrijke
20/01 en 17/02/2020	Rolstoelvolksdans	29	2	LDC Jonkhove	OC Cirkant
30/01/2020	Uit volle borst	28	1	LDC Jonkhove	OC Cirkant
27/01 t.e.m. 02/03/2020 03/08 t.e.m. 28/09/2020	Ontspanningsnamiddag	612	7	LDC Jonkhove	NEOS Aartrijke
14/02 t.e.m. 09/10/2020	Kaarting	150	3	LDC Jonkhove	KWB Aartrijke
14/01 t.e.m. 10/03/2020 07/07 t.e.m. 13/10/2020	Bingo	154	7	LDC Jonkhove	
06/01 t.e.m. 02/03/2020	Doe Plek	25	5	LDC Jonkhove	Vzw Oranje
09/01 t.e.m. 25/02/2020 07/07 t.e.m. 15/10/2020	Zoete Zonde	324	20	LDC Jonkhove	
10/01 t.e.m. 04/09/2020	Rad van Fortuin	29	4	LDC Jonkhove	
27/01 t.e.m. 31/01/2020	Sneukelweek	27	4	LDC Jonkhove	
10/01 t.e.m. 28/02/2020 11/09 t.e.m. 23/10/2020	Line Dance	194	9	LDC Jonkhove	
03/01 t.e.m. 06/03/2020 24/07 t.e.m. 16/10/2020	Soepmakers	240	20	LDC Jonkhove	Vzw Oranje en Sociale Kruidenier
12/02 t.e.m. 14/10/2020	Zwerfvuilactie	23	3	LDC Jonkhove	KWB Aartrijke, vzw Oranje en OC Cirkant
10/01 t.e.m. 28/02/2020 03/07 t.e.m. 23/10/2020	Yoga	227	24	LDC Jonkhove	
10/01 t.e.m. 06/03/2020	Aan tafel	50	5	LDC Jonkhove	OC Cirkant
18/01/2020	Creatieve knutselclub	6	1	LDC Jonkhove	OC Cirkant
15/01 t.e.m. 11/03/2020 08/07 t.e.m. 14/10/2020	Kruimelcafé	914	22	LDC Jonkhove	
20/01/2020	Toontjeskermis	189	1	LDC Jonkhove	NEOS Aartrijke
28/01/2020	Kookles: Heel de wereld bakt	51	2	LDC Jonkhove	KVLV Aartrijke
03/02 t.e.m. 28/02/2020	Tournée Minerale: Mocktails	11	20	LDC Jonkhove	
14/02/2020	Valentijnsfeest: Eetfestijn (Vol-au-vent)	132	1	LDC Jonkhove	

14/02/2020	Valentijnsfeest: dansfeest	196	1	LDC Jonkhove	
17/02/2020	Bingo	45	1	LDC Jonkhove	Samana Aartrijke
20/02/2020	Voordracht: De wonderlijke wereld van namen	115	1	LDC Jonkhove	Vl@s
05/03/2020	Voordracht: Het moderne wielrennen	84	1	LDC Jonkhove	Vl@s
02/07/2020 03/07/2020	Bewegingsnamiddag	8	2	LDC Jonkhove	
	Totaal	5.006	191		

Grafiek: totaal aantal recreatieve activiteiten



Grafiek: aantal deelnemers aan recreatieve activiteiten



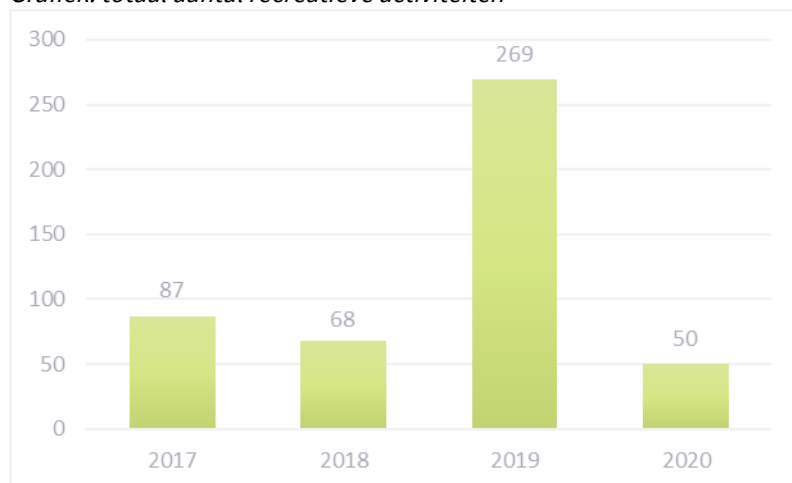
Grafiek: gemiddeld aantal deelnemers aan recreatieve activiteiten



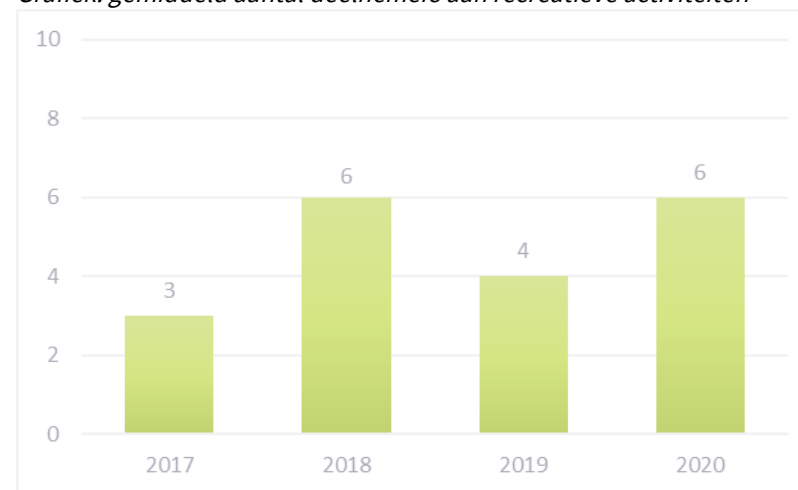
- LDC de Pasterelle

Datum	Omschrijving	Aantal deelnemers	Aantal keren ingericht	Locatie	Partners
06/01 t.e.m. 02/03/2020	Breiclubje	64	4	LDC de Pasterelle	
23/01 t.e.m. 20/02/2020 16/07 t.e.m. 24/09/2020	Bingo	60	5	LDC de Pasterelle	
14/01 t.e.m. 10/03/2020 14/07 t.e.m. 13/10/2020	Zoet Zonde	74	7	LDC de Pasterelle	
27/01 t.e.m. 30/01/2020	Sneukelweek	18	4	LDC de Pasterelle	
11/02/2020	Bloemschikken	9	1	LDC de Pasterelle	OKRA Sint-Elooi
08/01 t.e.m. 26/02/2020	Creatieve woensdagen	51	8	LDC de Pasterelle	
03/02 t.e.m. 28/02/2020	Tournée Minerale: Mocktails	12	20	LDC de Pasterelle	
03/03/2020	KUBB	13	1	LDC de Pasterelle	OKRA Loppem
	Totaal	301	50		

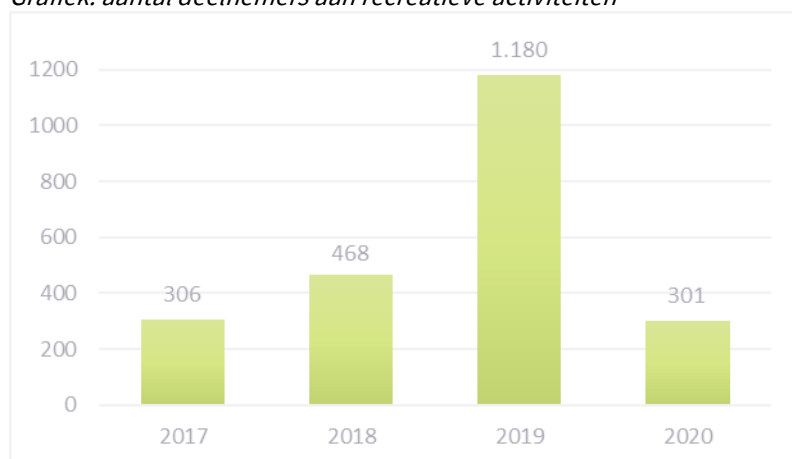
Grafiek: totaal aantal recreatieve activiteiten



Grafiek: gemiddeld aantal deelnemers aan recreatieve activiteiten



Grafiek: aantal deelnemers aan recreatieve activiteiten

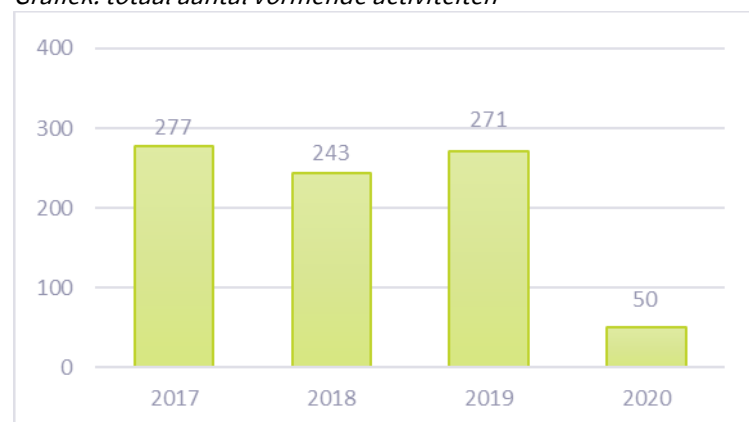


14.3.1.3. Vorming

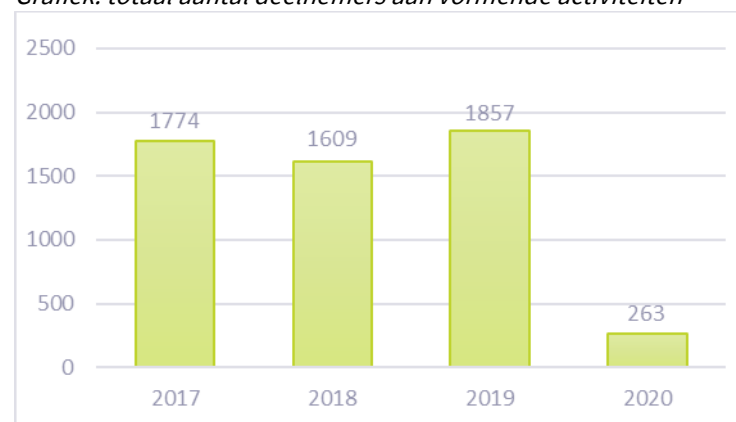
- LDC de Braambeier

Datum	Omschrijving	Aantal deelnemers	Aantal keren ingericht	Locatie	Partners
07/01 t.e.m. 27/10/20	Retouchecafé	35 (externe deelnemers)	19	LDC de Braambeier	Vzw Oranje
16/01 t.e.m. 05/03/2020 10/09 t.e.m. 01/10/2020	Kalligrafie	115	11	LDC de Braambeier	
15/01 t.e.m. 19/02/20	Cursus: GIMP 2	22	8	LDC de Braambeier	
10/01 t.e.m. 31/01/20	Cursus: Windows 10 (beginners)	24	4	LDC de Braambeier	
14/02 t.e.m. 28/02/20	Cursus: Smartphone (beginners)	30	3	LDC de Braambeier	Vief West
07/02 t.e.m. 06/03/20	Cursus: iPhone (beginners)	36	4	LDC de Braambeier	
14/02 t.e.m. 31/12/20	Digidokter	1	1	LDC de Braambeier	
	Totaal	263	50		

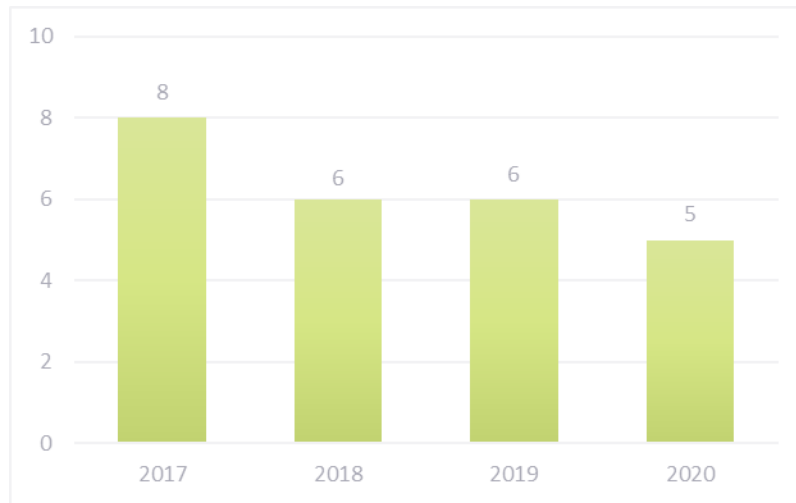
Grafiek: totaal aantal vormende activiteiten



Grafiek: totaal aantal deelnemers aan vormende activiteiten



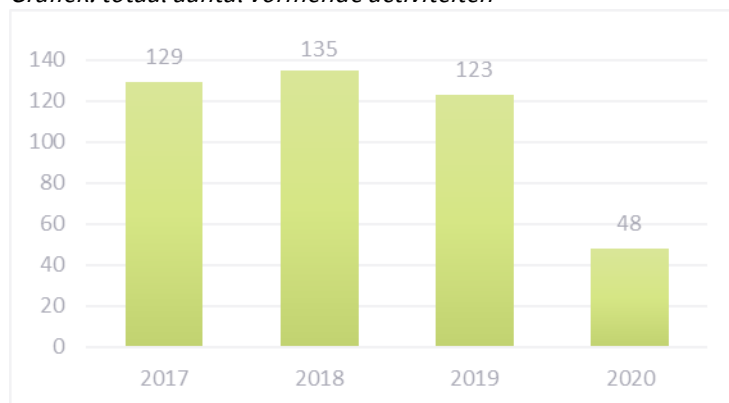
Grafiek: gemiddeld aantal deelnemers aan vormende activiteiten



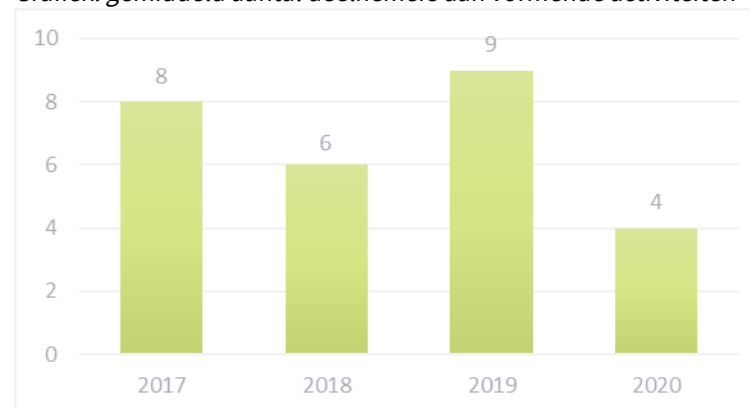
- LDC Jonkhove

Datum	Omschrijving	Aantal deelnemers	Aantal keren ingericht	Locatie	Partners
14/02 t.e.m. 28/02/2020	Cursus: Smartphone (beginners)	30	3	LDC Jonkhove	Vief West
Jan-december 2020	Digidokter	8	8	LDC Jonkhove	
03/03/2020	Cursus: Koken voor mannen	10	1	LDC Jonkhove	Gezinsbond Aartrijke
	Totaal	48	12		

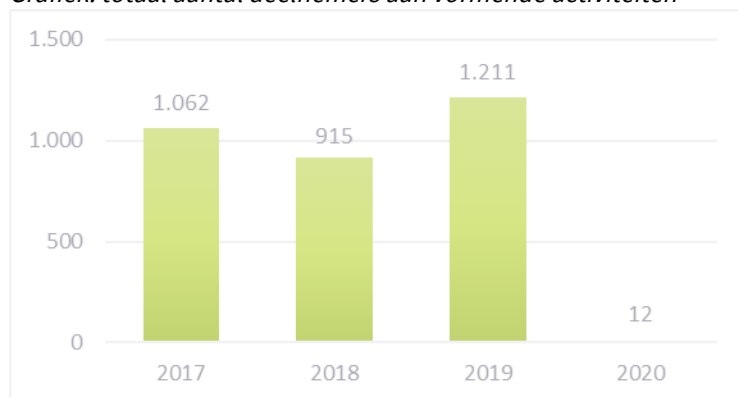
Grafiek: totaal aantal vormende activiteiten



Grafiek: gemiddeld aantal deelnemers aan vormende activiteiten



Grafiek: totaal aantal deelnemers aan vormende activiteiten



- LDC de Pasterelle

Datum	Omschrijving	Aantal deelnemers	Aantal keren ingericht	Locatie	Partners
10/01 t.e.m. 28/02/2020	Kookworkshop	11	2	LDC de Pasterelle	

14.3.1.4. Activiteiten aan huis (n.a.v. Covid-19)

Tijdens de sluiting van de dienstencentra zijn we op zoek gegaan naar alternatieve manieren om onze bezoekers te bereiken.

Heel wat bezoekers van het dienstencentrum zaten een tijd geïsoleerd. Heel wat acties vanuit de buurt begonnen geleidelijk aan af te zwakken, waardoor inwoners nog meer geïsoleerd raakten. Verenigingen slaagden er niet altijd in om hun leden te bereiken of een alternatief aanbod uit te werken. Alle vormen van vrijetijdsbesteding en sociaal contact kwamen in het gedrang.

Er zijn initiatieven beschikbaar, maar deze worden vaak aangeboden of bekend gemaakt via een website, een link, via facebook. Deze kanalen worden vaak niet gebruikt door de doelgroep van het dienstencentrum.

De regelmatige bezoekers van het dienstencentrum werden regelmatig opgebeld en we hoorden dat ze hun bezighouding misten : het kaarten met kennissen, aan de breitafel zitten in de braambeier, het puzzelen in de cafetaria, hun zittunen, ...

Om de dagelijkse routine wat te doorbreken en hun toch extra vrijetijdsbesteding aan te bieden, werd vanuit de dienstencentra een alternatief aanbod aan activiteiten uitgewerkt die aan huis werden gebracht en door de gebruiker zelf konden uitgevoerd worden.

Variatie

We boden 4 verschillende pakketten aan:

- Ontspanningspakket:
Dit is een wekelijks pakket met o.a. kruiswoordraadsels, gedichten, puzzels, rebussen, mopjes, tekstjes om te lezen, ...
- Bewegingspakket:
Dit is een wekelijks pakket met o.a. bewegingstips, laagdrempelige oefeningen voor in huis, kaart met de 'trage wegen' uit de deelgemeente, ...
- Creatief pakket:
Dit is een maandelijks pakket met o.a. breiwol, mandala's, haakset, haaknaalden, schilderen, kleuren, ...
- Digitaal pakket:
Dit pakket wordt maandelijks via email verspreid. De bedoeling is om websites en apps aan te reiken met ook de volgende thema's : ontspanning, creatief en beweging.

Het doel

- zinvolle en afwisselende daginvulling aanbieden
- sociaal contact + detectie van noden bij het afgeven van de pakketten
- binding met het dienstencentrum behouden
- bestaande aanbod bekend maken bij de doelgroep die minder digitaal actief is.

Cijfers 2020

Soort pakket	Aantal edities	Aantal unieke gebruikers	Aantal verdeelde pakketten
Ontspanningspakket	8	81	648
Bewegingspakket	5	17	85
Creatief pakket	4	25	100
Digitaal pakket	4	11	44

14.3.2. Prioritaire aandacht voor ouderen, mantelzorgers en kwetsbare personen

14.3.2.1. Mantelzorgers

In 2020 hebben we 3 specifieke infosessies georganiseerd:

- 03/08/20 Infosessie: wegwijis dementie
- 10/08/20 Infosessie: mantelzorger 'zorg goed voor jezelf'
- 17/08/20 Infosessie: Rouw en verlies bij mantelzorgers

In 2021 organiseren we, in samenwerking met de eerstelijnszone WE40, verschillende activiteiten en acties specifiek gericht op de mantelzorger.

14.3.2.2. Samenwerking Open School/BIZ

In samenwerking met Open school en BIZ wordt er een cursusaanbod uitgewerkt binnen de dienstencentra. De cursussen zijn toegankelijk voor iedere inwoner, maar aangezien er nauw samengewerkt wordt met de sociale dienst, wordt voorrang gegeven aan cliënten die van daar uit doorverwezen worden. De onderwerpen van de lessenreeksen worden op maat uitgewerkt. Er wordt steeds een reeks lessen georganiseerd rond een bepaald thema.

Volgende sessies gingen reeds door in het verleden:

- Ik en mijn portemonnee
- Zeker van jezelf
- Gezonde voeding
- Slim op weg
- Solliciteren
- Anders leren kijken naar jezelf
- Gezonde voeding
- Lezen en schrijven met de pc
- Online papieren en formulieren
- Jong en op eigen benen

Wegens Covid-19 hebben de geplande vormingen niet plaatsgevonden.

14.3.2.3. Uitstappen Trip en Trap

De uitstappen van Trip en Trap worden georganiseerd door twee vrijwilligers van het dienstencentrum. Aangezien deze vrijwilligers zelf gebruikers zijn van het dienstencentrum zijn ze vaak aanwezig in de cafetaria. Ze maken een praatje met de andere gebruikers en zo voelen ze aan waar hun interesse ligt. De uitstappen wordt steeds afgestemd op de doelgroep. Er wordt een totaalpakket aangeboden bij de uitstap: vervoer, maaltijd en bezoek inbegrepen. Hierdoor weten de deelnemers wat een uitstap kost. De uitstappen zijn steeds rolstoeltoegankelijk.

Wegens Covid-19 kon geen enkele uitstap door gaan.

14.3.2.4. Personen met een verhoogde zorgbehoefte

Over de drie dienstencentra is er 1,5 VTE centrumleider en 1 VTE maatschappelijk werker aangesteld die elk vanuit hun discipline meehelpen om de totale zorgsituatie in beeld te krijgen. De andere medewerkers melden eventuele problemen die gebruikers laten blijken. De centrumleiders en maatschappelijk werker kunnen een MDO organiseren of deelnemen op vraag van een andere organisatie/familie.

Binnen de dienstencentra proberen we oog te hebben voor de hele zorgsituatie. Doorheen het jaar worden er voordrachten georganiseerd omtrent verschillende onderwerpen die invloed hebben op de zorgnood van de bezoekers (vb. urologische problemen, diabetes, gezonde voeding, gluten- en lactose intolerantie, rugklachten, ...)

Aan het onthaal liggen er steeds folders ter beschikking rond allerlei onderwerpen. Ook de maatschappelijk werker heeft in dienstencentrum de Braambeier en Jonkhove zitdagen, waardoor bezoekers steeds informatie kunnen vragen rond diverse eerstelijnsvragen.

De maatschappelijk werker gaat bij alle 80-jarigen op het grondgebied op huisbezoek om de zorgsituatie wat in kaart te brengen en hen verder te helpen waar nodig.

14.3.2.5. Bewoners serviceflats Residentie Eugenie Soenens

Dorpshuis de Pasterelle is fysiek gekoppeld aan de serviceflats (Residentie Eugenie Soenens). Dit zijn 15 serviceflats waarvan de cafetaria van de Pasterelle ook de ontmoetingsruimte is voor de bewoners.

Tijdens de openingsuren kunnen de bewoners gebruik maken van het dienstecentrum en is deze ook toegankelijk voor alle inwoners van Zedelgem. Bij enkele activiteiten hebben de bewoners ook een korting op het inschrijvingsgeld.

Na de openingsuren blijft de cafetaria toegankelijk voor de bewoners.

14.3.2.6. Samenwerking lokale seniorenverenigingen en ouderenadviesraad

In de drie dienstencentra wordt er een nauwe samenwerking met de lokale seniorenverenigingen van de deelgemeente. Er worden heel wat activiteiten samen georganiseerd. Deze activiteiten verplichten je niet om lid te worden van de vereniging, je kan de activiteit meevolgen als niet-lid. De verenigingen verwijzen zorgbehoevende leden door naar de dienstverlening die het dienstencentrum aanbiedt.

De centrumleider van LDC de Braambeier en Jonkhove gaat 4 keer per jaar naar de vergadering van de seniorenadviesraad. 1 à 2 keer per jaar wordt er in samenwerking met hen een infosessie/workshop/... georganiseerd waar alle senioren naartoe kunnen komen. Deze gaat meestal door in dienstencentrum de Braambeier.

14.3.2.7. G-sport

Sinds 2017 biedt Zedelgem G-sport aan. Door het aanbod voor personen met (een vermoeden van) een beperking bekend te maken kunnen we gericht gaan toe leiden tot deze verschillende activiteiten. De activiteiten zijn op maat en zeer laagdrempelig.

Volgende organisaties werken hiervoor samen: gemeentelijke sportdienst, dienstencentra, OC Cirkant, lokale basketbalclub, 't Wit Huis Loppem, X-shooting en vzw Oranje.

De prijzen zijn op elkaar afgestemd, waardoor deelnemers een 10-beurtenkaart kunnen aankopen. Ook de raad voor anders validen (ARAV) en sportraad hebben hier aan meegewerkt.

14.3.2.8. Bewegen op verwijzing (BOV)

Begin 2017 diende de sportdienst Zedelgem een dossier in rond 'Bewegen op verwijzing'.

In mei 2017 werd het project 'BOV' goedgekeurd door Vlaams Instituut Gezond Leven (Vigetz).

Op 12/12/2017 werd het project voorgesteld op een persconferentie.

Begin 2018 ging dit project van start in samenwerking met de sportdienst.

Wat houdt BOV in?

Via de huisarts kunnen inwoners worden doorverwezen naar een BOV-coach. De coach zal samen met hulpvragen een beweegplan op maat opstellen om zo meer te bewegen op eigen tempo. Resultaat? Een actiever leven op maat.

Indien nodig begeleidt de coach de hulpvragen bij de sportactiviteiten.

De dienstencentra stellen hun lokalen ter beschikking van de 1 op 1 begeleidende gesprekken.

14.3.2.9. Vzw Oranje

Vzw Oranje heeft op het grondgebied Zedelgem een uitgebreide werking voor personen met een mentale beperking. Ze hebben aanbod voor groeps- of zelfstandig wonen, maar ze begeleiden ook personen met een vermoeden van een beperking (Rechtstreeks Toegankelijke Hulp).

De organisatie zet zeer sterk in op integratie in het bestaande aanbod in de gemeente.

In de drie dienstencentra wordt er samengewerkt met de lokale werking van vzw Oranje.

- In de Braambeier wordt er maandelijks een crea- namiddag georganiseerd in samenwerking met de begeleiders van deze organisatie. Zij leiden deze crea- namiddagen. Er komen telkens een aantal bewoners van vzw Oranje mee om deel te nemen. Deze activiteit wordt ook opengesteld voor andere deelnemers, op die manier wordt de integratie van mensen met een beperking in de lokale leefgemeenschap bevorderd.
- Naast de crea- namiddagen organiseren vzw Oranje en de dienstencentra 'Trage vormingen'. Deze zijn op maat van de eigen bewoners en het ruimere publiek. In het verleden hebben wij al verschillende cursussen aangeboden: cursus koken, cursus computer, cursus fotobewerking, naaiworkshops, cursus Facebook,...
- In september 2014 ging het Retouchecafé van start. Het doel van dit 'naai- en herstelatelier' is in de eerste plaats: personen met een (vermoeden van) beperking aanleren hoe ze samen met een vrijwilliger hun kleren kunnen herstellen, een broek kunnen inleggen, een knoop kunnen aannaaien,... Bijkomend wordt de mogelijkheid geboden aan sociaal zwakkere buurtbewoners om naar het dienstencentrum te komen en samen met een vrijwilliger van Oranje of de Braambeier herstellingswerkjes uit te voeren. Hierbij wordt voornamelijk gemikt naar mensen die enige kennis hebben of bereid zijn om deze aan te leren, maar niet beschikken over een naaimachine thuis.

14.3.2.10. 't Wit Huis Spermalie

't Wit Huis te Loppem is een organisatie die begeleiding aanbiedt aan personen met een visuele beperking. Dit is een onderdeel van vzw De Kade.

In LDC de Braambeier wordt er wekelijks 'Ritmische dans' georganiseerd. Ook hier kunnen de andere gebruikers bij aansluiten.

14.3.2.11. OC Cirkant

Op het grondgebied van Aartrijke bevindt zich een grote zorginstelling die woonondersteuning biedt aan volwassenen met een matig, ernstig of diep verstandelijke beperking.

Vooraf dienstencentrum Jonkhove werkt nauw samen met deze organisatie:

- Maandelijks organiseert OC Cirkant en dienstencentrum Jonkhove enkele activiteiten: rolstoeldansen, zangnamiddagen (Uit volle borst), kookworkshops (Aan tafel) en creanamiddagen (creatieve knutselclub). Deze activiteiten staan steeds open voor alle bezoekers van het dienstencentrum.
- De bewoners van OC Cirkant komen regelmatig op bezoek in de dienstencentra voor een tas koffie.

14.3.3. Participatie kwetsbare groepen

14.3.3.1. Begeleid vrijwilligerswerk

Sinds 2013 hebben de dienstencentra zich geëngageerd om begeleid vrijwilligerswerk te organiseren. Wij bieden aan bewoners van vzw Oranje en 't Wit Huis Spermalie specifieke taken aan op maat.

De begeleiding op de werkvloer wordt uitgevoerd door een medewerker en de centrumleider. Vanuit de organisatie is er een begeleider die op afstand alles opvolgt.

De bewoners krijgen eerst een proefperiode om te zien of de taakinhoud hen ligt en hoe ze functioneren op drukke momenten. De opvolging van hun werk wordt op regelmatige basis geëvalueerd.

Enkele bewoners van vzw Oranje nemen de volgende taken op zich: lege flessen sorteren, tafels dekken, dienstwagens wassen, flyers verdelen bij lokale zelfstandigen, afwas, was plooien, onderhouden van kippenhok,...

Zowel de Braambeier, Jonkhove als de Pasterelle biedt begeleidwerk op maat aan.

Enkele bewoners van 't Wit Huis Spermalie hebben begeleid werk in de Braambeier en de Pasterelle: versnipperen van documenten, ophaling 'papier en karton' van serviceflats voorbereiden,...

14.3.3.2. Artikel 60

De dienstencentra hebben in het verleden verschillende werknemers in dienst gehad i.k.v. artikel 60.

Wij staan steeds er steeds voor open

14.3.4. Buurtgerichte zorg

14.3.4.1. Buurtanalyse

Op 14/07/2020 werd het meerjarenplan 2020-2022/voortgangsrapport opgemaakt en goedgekeurd door het Vast Bureau van OCMW Zedelgem.

Hierin werd opgenomen welke acties er worden ondernomen om zo in regel te zijn met het nieuwe Woonzorgdecreet van 15/02/2019.

Hierin werden ook de stappen voor de buurtanalyse opgenomen.

In de eerste fase is het aangewezen om per deelgemeente, de buurt/wijk te gaan afbakenen. Een buurtanalyse kan ook op straatniveau, maar dit is niet altijd aangewezen. Daarna moeten er verschillende gegevens verzameld worden, zowel kwalitatieve als kwantitatieve gegevens, met het oog op het bekomen van een duidelijker zicht op het profiel van de buurt.

Momenteel worden er in onze werking reeds op verschillende manieren gegevens verzameld, die meestal kunnen uitgefilterd worden op niveau van de deelgemeente en van de wijk/buurt :

- Registratie van de bezoekers aan het dienstencentrum
- Gegevens uit het kwetsbaarheidsonderzoek Loppem
- Tevredenheidsmeting dienstencentra
- Cijfers n.a.v. de huisbezoek 80+
- Cijfers n.a.v. de verjaardagskaartjes 70jarigen
- Cijfers n.a.v. de bezoeken aan de 90+
- Externe omgevingsanalyse lokaal bestuur
- Kansarmoede atlas Steunpunt data en analyse
- Jaarverslag lokale dienstencentra
- Jaarverslag sociale zaken
- Cijfers uit de jaarverslagen van partners (VZW Oppas, Familiehulp, Familiezorg, Oranje, ...)

Bijkomende kanalen om kwantitatieve gegevens op te vragen :

- Bijkomende gegevens via de Provincie West-Vlaanderen – steunpunt Data en analyse
- Profiel van de inwoners via Burgerzaken
- Uitvoeren van het kwetsbaarheidsonderzoek in Veldegem

Bijkomende kanalen om kwalitatieve gegevens te verzamelen:

- Opstart straatambassadeurs : door in gesprek te gaan met deze actoren op wijkniveau kunnen we de sterktes en hiaten van de wijk in kaart te brengen.
- Opstart Hoplr
- Bevragen van noden en signalen via de adviesraden (vb. seniorenadviesraad, welzijnsraad, andersvalidenadviesraad, ...)

Al deze gegevens zullen gebundeld worden om zo een duidelijk beeld te krijgen over de wijk/buurt.

Naast de opmaak van de buurtanalyse kunnen acties naar de wijk/buurt opgestart worden die terug te vinden zijn in de meerjarenplanning. De meerjarenplanning loopt steeds over 3 jaar.

Het Agentschap Zorg en gezondheid kan de buurtanalyse en het meerjarenplan opvragen.

14.3.4.2. Buurtgerichte acties van de dienstencentra en lokaal bestuur

Hieronder vind je een overzicht van lopende en afgelopen buurtacties die werden georganiseerd/getrokken vanuit het lokaal bestuur. Per actie werden de 8 bouwstenen van buurtgerichte zorg gekoppeld.

	Zorgnoden detecteren	Zorgtoeleiding	Sociale netwerken versterken	Sociaal gewaardeerde rollen creëren	Partnerschappen	Sensibiliseren /informeren	Buurt- en impactanalyse	Beleidsadvisering vanuit de straat
Woonzorgproject 2013-2018	X	X	X		X	X	X	professionals
Verjaardagskaarten 70-jarigen		X	X	X	X			
Huisbezoeken 80-jarigen + 90-jarigen	X	X				X	X	
Samenwerking met zorgactoren	X	X		X	X	X		X
Samenwerking met lokale verenigingen	X	X	X		X			
Straatambassadeurs	X	X	X	X		X		X
Hoplr			X					x
Kerstkaarten			X	X				
Activiteiten aan huis	X		X					
Telefoonster	X	X	X			X		
Openbare computerruimte en Wifi						X		

14.3.4.3. Versterken en ondersteunen van buurtprojecten/initiatieven met partners

	Zorgnoden detecteren	Zorgtoeleiding	Sociale netwerken versterken	Sociaal gewaardeerde rollen creëren	Partnerschappen	Sensibiliseren /informeren	Buurt- en impactanalyse	Beleidsadvies vanuit de straat
Samen voor talent			X	X	X			
Buurtbar	X	X	X	X	X			
Buurderij			X	X	X			
Samenwerking Sint-Maartensschool Loppem			X	X	X			
Zorgmoestuin Site Loppemsestraat			X	X	X			

- Samen voor Talent (i.s.m. vzw Oranje)

‘Samen voor talent’ is een impulsproject dat door vzw Oranje werd ingediend bij de provincie West-Vlaanderen. Het project heeft als uitgangspunt: “iedereen heeft talenten en kan op zijn/haar manier iets betekenen voor de samenleving”.

Het is de bedoeling acties van onderuit te laten groeien, al dan niet gebruikmakend van een gemeenschapsmunt. Met als einddoel een zorgzame buurt te worden.

De gemeenschapsmunt het ‘Klavertje’ kan op verschillende manieren worden ingezet. Je kan een munt als ‘schouderklopje’ verdienen of geven door iets te doen voor een ander of deel te nemen aan een ‘Doe-plek’. Op zo’n Doe-plek krijg je kleine taken die door iedereen kan worden uitgevoerd. De doe-plekken gaan door in de dienstencentra en het WZC Klaverveld. (vb flyers plooiën, boekjes tellen,...)

De gemeenschapsmunt die je verdient hebt, kan je geven aan iemand die het volgens jou verdient. Maar kan ook omgeruild worden voor een deelname aan bepaalde activiteiten van de dienstencentra (crea-atelier, retouchecafé,...). Je kan er een drankje voor krijgen in de cafetaria.

Vanaf eind 2016 kan je met je klavertje ook terecht bij de Volkstuinjes, zwembad en enkele lokale handelaars.

Het project liep in december 2017 ten einde. De lopende acties worden verder opgevolgd door vzw Oranje.

- Buurtbar (i.s.m. OC Cirkant)

De buurtbar is een samenwerking tussen OC Cirkant en de lokale dienstencentra.

De bedoeling was om vanaf april 2020 tweewekelijks op dinsdag met de buurtbar-caravan neer te poten in verschillende buurten in Groot-Zedelgem. Het doel is om (met een potje koffie, een gebakje en een gezellige babbel) inwoners uit hun sociaal isolement te halen.

Heel wat mensen geven aan eenzaam te zijn en sociaal contact te missen. Door met de Buurtbar tot bij hen te komen en hen ook daadwerkelijk uit te nodigen om samen even ‘buiten’ te komen in een informeel en gezellig kader, zijn wij er van overtuigd dat we zo een andere doelgroep kunnen bereiken dan mensen die bijvoorbeeld al de weg hebben gevonden naar dienstencentra en verenigingen.

Aan de hand van het kwetsbaarheidsonderzoek en overleg met team sociale dienst werden bepaalde kwetsbare buurten naar voor geschoven. Dit zijn de plaatsten waar de buurtbar op vooraf gekende momenten ontmoeting zal creëren.

De uitbaring van de buurtbar-caravan gebeurt door bewoners van OC Cirkant en vrijwilligers.

De vrijwilligers van OC Cirkant zijn het ideale aanspreekpunt voor inwoners die op zoek zijn naar passende hulpverlener. Zij kunnen een belangrijke doorverwijzer zijn of een luisterend oor bieden. Aan de hand van een korte ‘training’ willen we hen onze dienstverlening voorstellen. Op deze manier kan de doorverwijzing gemakkelijker lopen.

Door Covid-19 werd dit tijdelijk on-hold geplaatst. Vermoedelijk zal dit in 2021 effectief opgestart kunnen worden.

- **Buurderij – Boeren en buren**

Begin september 2016 hebben een 10-tal boeren uit Zedelgem en omstreken zich verenigd om hun producten gezamenlijk aan te bieden.

De ‘buren’, consumenten, buurtbewoners, gebruikers van het dienstencentrum kunnen online een bestelling plaatsen. Deze bestelling kan op één moment in de week afgehaald worden op een centraal punt: de cafetaria van de Braambeier. Er is geen abonnement aan gekoppeld.

De Buurderij is het trefpunt van ‘Boeren en buren’ in Zedelgem. Dit gaat steeds door op woensdagavond van 17u15-19u.

Af en toe zijn er proefavonden waardoor buren/gebruikers worden gestimuleerd om te proeven van de producten die geteeld/geproduceerd worden door de lokale boeren.

- **Samenwerking Sint-Maartensschool Loppem**

In Dorpshuis de Pasterelle wordt er nauw samengewerkt met de lokale basisschool.

De Pasterelle heeft een afgesloten tuin met een moestuin, kruidenbakken en enkele kippen.

De leerlingen van de school onderhouden de twee moestuinen, de kippen met hun kippenhok en de kruidenbakken in de Pasterelle.

Ze verdelen de geteelde groenten/fruit, de kruiden en de eieren gratis onder de bewoners van Serviceflats Residentie Eugénie Soenens en aan de bewoners van de ouderenwoningen van Vivendo (Spreeuwenweg).

Wanneer er voedseloverschotten zijn, mag de school deze groenten/fruit verwerken en daarna verdelen aan de bewoners.

Naast het onderhouden van de tuin, zetten de leerlingen 2-wekelijks het PMD, papier en karton buiten voor de bewoners van de serviceflats.

- **Zorgmoestuin Site Loppemsestraat**

Tussen de gebouwen van dienstencentrum de Braambeier, AW Klaverhof, WZC Klaverveld en de wooneenheid van vzw Oranje is een openbare groene zone. Deze zone ligt ideaal voor een zorgmoestuin.

In de zorgmoestuin worden lokale en seizoensgebonden groenten, fruit en kruiden geteeld en is voor iedereen toegankelijk.

Ook lokale scholen en (jeugd)verenigingen worden betrokken in de moestuin om zo in te richten tot een aangename ontmoetingsplaats.

Met deze zorgmoestuin willen we mensen met gemeenschappelijke interesses samenbrengen om zo de sociale contacten in de buurt te gaan stimuleren.

14.3.5. Preventie en vroegdetectie zorgbehoefendheid of welzijnsproblematiek

14.3.5.1. Verjaardagskaarten 70-jarigen

In 2015 werd het project 'Liever Actiever: ook jij stapt en trapt mee' opgestart.

Via dit project werd een laagdrempelig en aangepast activiteitenaanbod uitgewerkt vanuit LDC de Braambeier en de sportdienst, zodat inactieve senioren en mensen met een beperking de kans kregen om op een gestructureerde manier en binnen een professioneel kader deel te nemen aan bewegingsactiviteiten.

Volgende activiteiten werden uitgewerkt: wandelclub de Trage Stappers, zitturnen, cursussen rond gezondheid en beweging, verjaardagskaartjes voor de 70-jarigen en het fietsverhuur.

Aan de hand van verjaardagskaarten laten we de 70-jarigen kennis maken met de dienstverlening en activiteiten van de verschillende dienstencentra.

Deze verjaardagskaarten worden verdeeld in samenwerking met de seniorenverenigingen. Indien iemand lid is van een seniorenvereniging, dan gaan zij hiermee langs. Alle andere 70-jarigen krijgen een bezoek van een vrijwilliger van het dienstencentrum.

Sinds 2015 krijgt iedere inwoner die 70 jaar wordt een verjaardagskaart, deze bevat 2 bonnen:

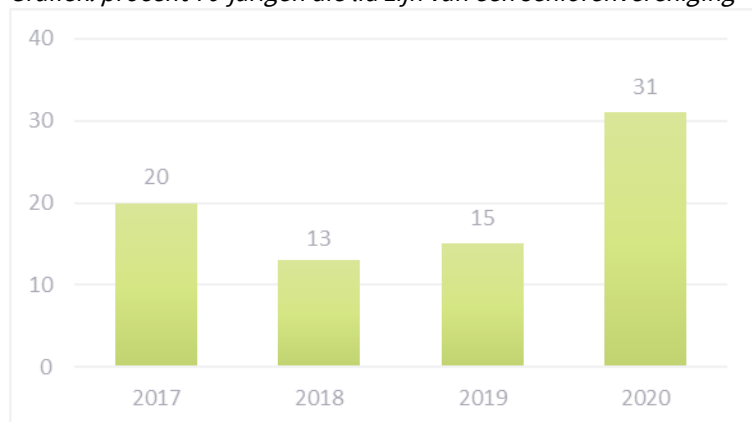
- 2 gratis maaltijden
- 1 gratis bewegingsactiviteit

Grafiek: Aantal 70-jarigen

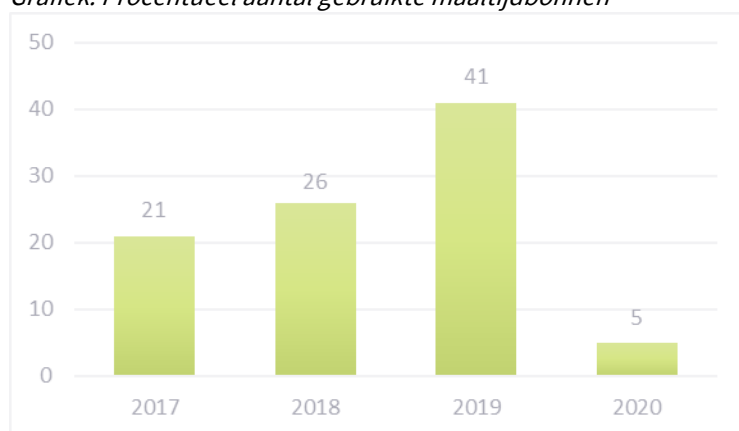
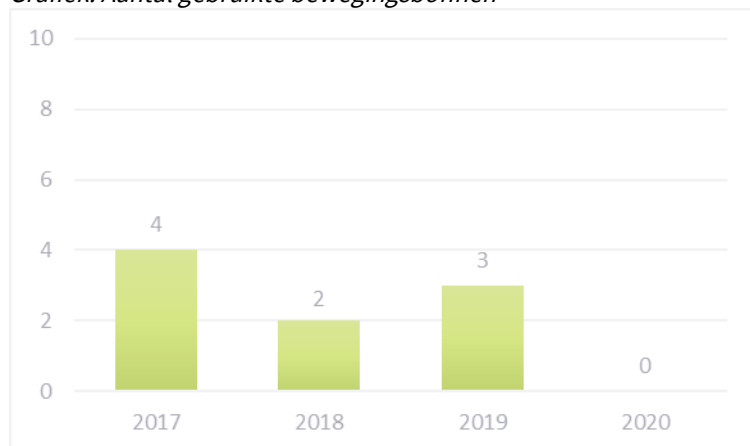


Opgelet: naar aanleiding van de sluiting van de dienstencentra werden 44 bonnen van de 249 jarigen niet verdeeld. Deze worden in 2021 verdeeld.

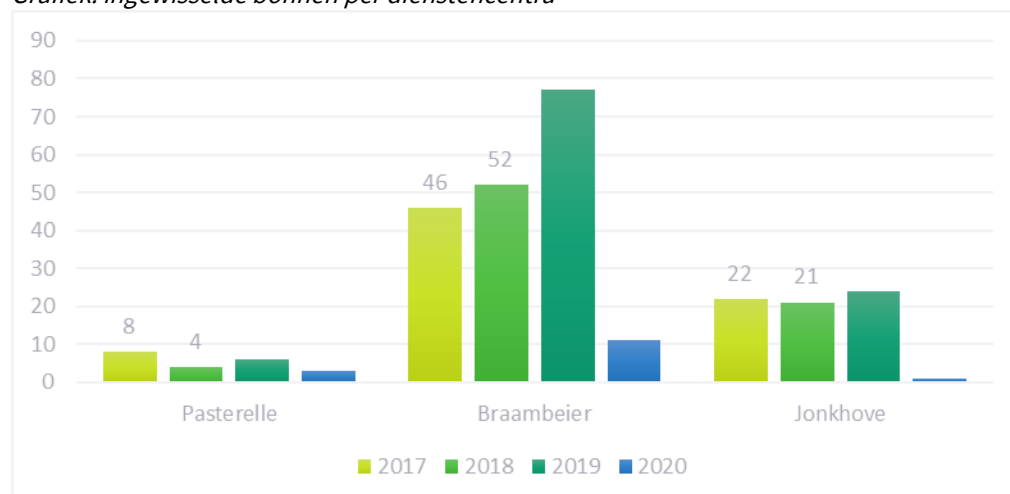
Grafiek: procent 70-jarigen die lid zijn van een seniorenvereniging



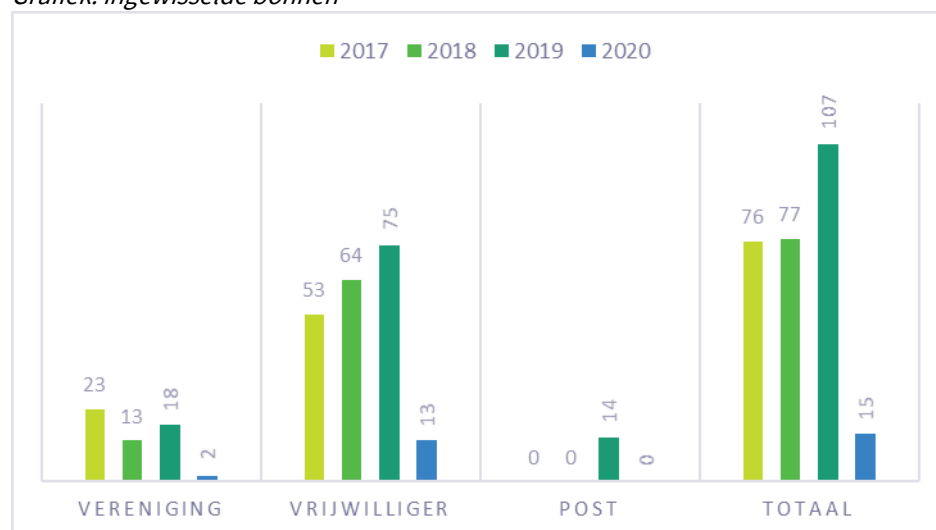
Opgelet: Deze gegevens zijn op basis van het doorgekregen aantal van de verenigingen. Niet iedere vereniging geeft deze informatie door.

Grafiek: Aantal gebruikte maaltijdbonnen*Grafiek: Procentueel aantal gebruikte maaltijdbonnen**Grafiek: Aantal gebruikte bewegingsbonnen*

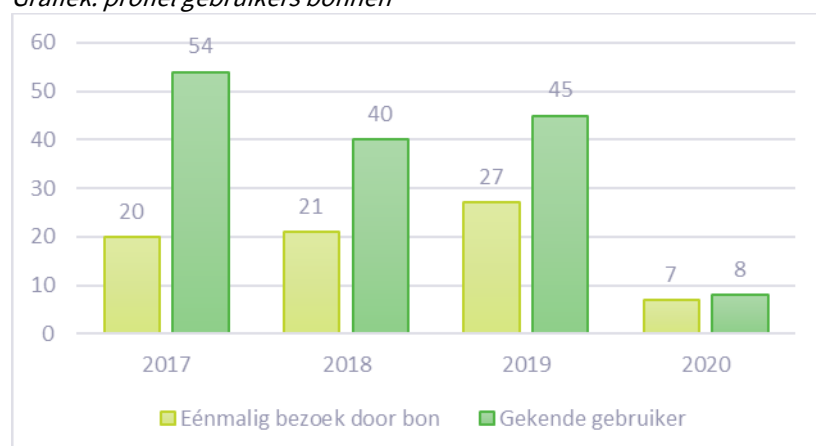
Grafiek: ingewisselde bonnen per dienstencentra



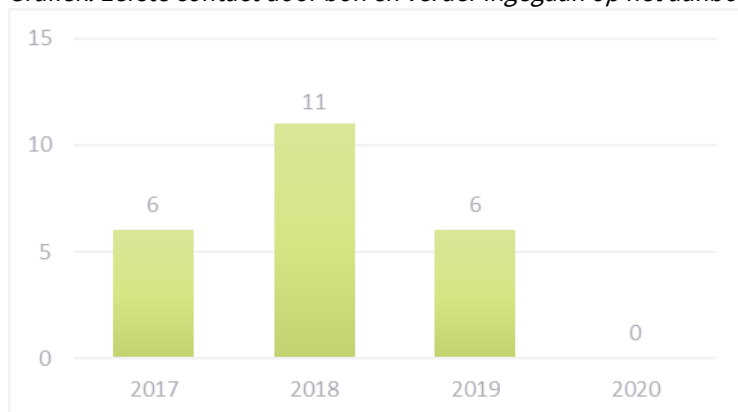
Grafiek: ingewisselde bonnen



Grafiek: profiel gebruikers bonnen



Grafiek: Eerste contact door bon en verder ingegaan op het aanbod



Opgelet: wegens de sluiting van de dienstencentra konden de gebruikers niet meer naar het LDC komen.

14.3.5.2. Huisbezoeken 80-jarigen

Sinds oktober 2010 gaat de maatschappelijk werker van de dienstencentra op huisbezoek bij alle 80-jarigen op het grondgebied. Wij zien dat er heel wat 80-jarigen geen zicht hebben op waar ze terecht kunnen met al hun vragen: Waar heb ik recht op? Waar kan ik poetshulp aanvragen? Wat is een verwarmingstoelage?

Door de mensen thuis te bezoeken, proberen we de stap naar de dienstverlening van het Sociaal Huis en andere zorg verlenende diensten te verkleinen. De mensen op een correcte manier doorverwijzen is primair.

Daarnaast wordt er aandacht besteed aan het risico op vereenzaming en wordt er tijdens het huisbezoek gepeild naar sociaal contact, tijdsbesteding, ... Het dienstverlenend aanbod van de dienstencentra wordt uitgebreid toegelicht en de senioren worden aangespoord om deel te nemen aan een activiteit.

Het project verloopt als volgt : de maatschappelijk werker gaat op huisbezoek bij alle 80-plussers. Dit huisbezoek wordt vooraf gegaan door een begeleidende brief die de mensen thuis ontvangen. Tijdens het bezoek wordt er nagegaan waar iedere oudere recht op heeft en of hij op de hoogte is van alle diensten die het OCMW en andere zorgverstrekkers in Zedelgem te bieden heeft op vlak van ouderenzorg.

In het kader van het Woonzorgproject “Zorg Vrij Wonen Zedelgem”, wordt nagegaan of er vervolgb bezoeken kunnen georganiseerd worden door vrijwilligers of een zorgpartner. In 2020 werden **2 vervolgb bezoeken** uitgevoerd door de maatschappelijk werker, telkens op vraag van de senior.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Aantal verstuurd brieven	297	255	175	98	141	103	112	34
Aantal telefonisch contact	307	230	190	109	119	101	123	31
Aangebeld om huisbezoek te plannen (geen telefoongegevens)	19	22	18	4	11	11	21	6
Kaartje nagelaten wegens geen reactie	17	16	3	9	13	8	8	2
Aantal reacties op kaartje	9	5	0	2	4	0	5	0
Aantal huisbezoeken	198	156	106	56	74	67	73	20
Aantal bureel bezoeken	2	0	0	0	0	0	0	0
Aantal weigering voor huisbezoeken	83	66	86	52	37	27	31	8

Aantal weigering voor vervolgbezoek	-	-	-	-	-	-	25	7
Aantal verhuisd WZC	21	13	5	1	3	0	3	0
Aantal negatieve reacties	2	0	0	0	0	0	0	0
Aantal mensen niet bereikt	13	3	1	7	9	8	5	Zie telefoonster
2de of opvolgend huisbezoek	-	4	2	3	4	3	10	2
Aantal dossiers	304	238	161	86	86	91	104	28

14.3.5.3. Telefoonster (n.a.v. Covid-19)

Doelstelling

Aangezien alle huisbezoeken 80+ en activiteiten in de dienstencentra voorlopig niet meer konden doorgaan, werd er beslist om proactief te werk te gaan. Er zijn in Zedelgem 1344 personen 80-plussers als we de personen die in een serviceflat, woon-en-zorgcentrum of de zusters van Bethanië buiten beschouwing laten.

Het doel was drieledig:

een korte, aangename babbel aanbieden

horen hoe het met hen gesteld is

het geven van praktische informatie vb aangeboden dienstverlening, activiteiten aan huis, info rond covid-19, vaccinatie,...

Tijdens het gesprek werd nagegaan of een vervolgggesprek wenselijk is.

Doelgroep

De doelgroep voor de telefoonster zijn alle 80-jarigen van groot-Zedelgem:

Naar aanleiding van de eerste lockdown zat iedereen vanaf 16 maart thuis in quarantaine.

Senioren (65+) behoren tot de risicodoelgroep en werden aangeraden om zo weinig mogelijk contact te hebben met andere mensen. bv. geen boodschappen doen, geen persoonlijk contact met kinderen of kleinkinderen. Er was nood aan sociaal contact of een babbeltje kan al helend helpen. De eerste golf van solidariteitsacties zijn voorbij. Nu dienen we ervoor te zorgen dat personen niet vergeten worden.

Methode

Het telefoneren ging elke werkdag door en werd uitgevoerd door verschillende medewerkers en een aantal vrijwilligers.

De lijst met 80-plussers wordt door de maatschappelijk werker aan de collega's bezorgd.

Elke medewerker kreeg de nodige ondersteuning via de "steekkaart telefoonster". Hierop staan verschillende voorbeeldvragen en werden de zaken vermeld die minimum tijdens het gesprek dienden aangehaald te worden.

Afsluiten project

Op het einde van elk gesprek wordt nagegaan of een vervolgggesprek wenselijk is. Indien de persoon dit niet wenst, is dit geen verplichting en wordt de persoon van de lijst gehaald. De persoon kan later altijd zelf terug contact opnemen. Het sociale noodnummer of nummer van de Braambeier werd meegedeeld aan de persoon.

Cijfers 2020 :

Aantal unieke 80-plussers	1301
Aantal personen waarvan telefoonnummer niet gekend is	65
Aantal personen niet bereikt (namen niet op of nummer niet meer in dienst)	124
Totaal aantal personen gesproken	1112 (x2 1 ^{ste} + 2 ^{de} golf)
Aantal personen die een vervolgesprek wensen na 1ste golf	174
Aantal personen die een vervolgesprek wensen na 2de golf	303
Aantal vervolgesprekken die doorgegaan zijn in 2020	1400
Aantal vrijwilligers die helpen bellen	4
Aantal medewerkers die bellen	7

14.3.5.4. Multidisciplinair Overleg

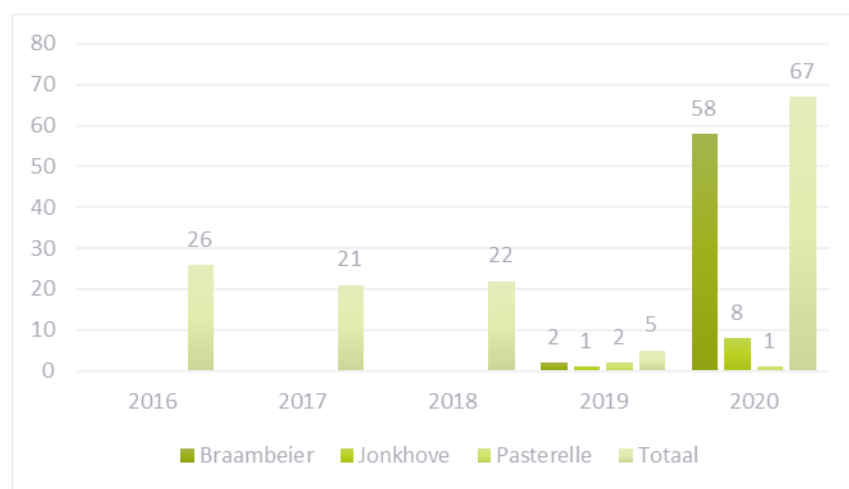
Wij zijn een externe organisator van multidisciplinair overleg. Als dienstencentrum hebben we tot op heden nog geen overleg zelf georganiseerd. We hebben wel reeds deelgenomen als zorgpartner deelgenomen aan een dergelijk overleg.

Binnen het OCMW werden meerdere MDO's georganiseerd door de maatschappelijk werkers.

In het kader van het Woonzorgproject wordt het aanbod als organisator (zowel vanuit het dienstencentrum als vanuit de sociale dienst van het OCMW) bekend gemaakt aan alle zorgactoren.

Daarnaast wordt het gratis gebruik van de lokalen van het dienstencentrum en het sociaal huis aangeboden aan om het even welke actor die een MDO wenst te organiseren.

Grafiek: Gebruik lokalen dienstencentra voor cliëntoverleg



Opvallend is dat het aantal MDO's zijn enorm toegenomen in 2020. Naar aanleiding van corona konden veel gesprekken niet door gaan in de woning van de cliënt zelf (te klein, onvoldoende verluchting mogelijk,) waardoor het aanbieden van de locatie een meerwaarde was voor heel wat zorgverstrekkers.

De Braambeier heeft meerdere lokalen waar er op voldoende afstand vergaderd kan worden.

De lokale diensten vzw Oranje, DOP, mobiel behandelteam, familiezorg,... vinden gemakkelijk hun weg naar deze lokalen.

14.3.6. Dienstverlening

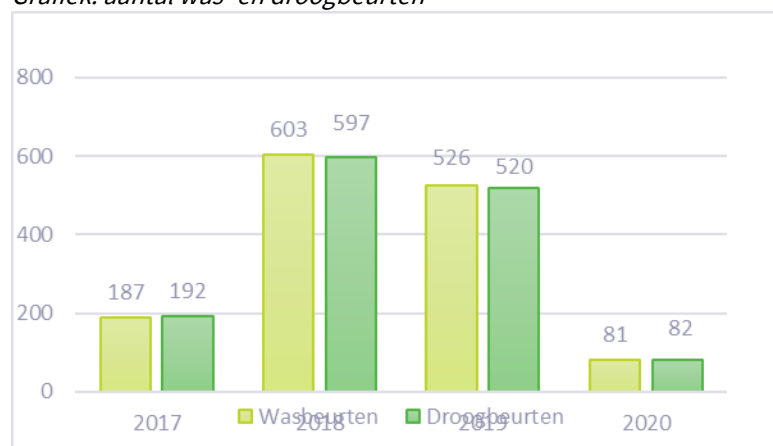
Onze dienstverlening is bestemd voor alle inwoners van groot Zedelgem vanaf 55 jaar of personen met een beginnende zorgbehoefte. De inwoners jonger dan 55 jaar gaan langs bij de maatschappelijk werker voor een sociaal onderzoek. Zij gaat na of deze personen een beginnende zorgbehoefte hebben of niet.

14.3.6.1. Wassalon

Het dienstencentrum heeft een wassalon ter beschikking. Deze bestaat uit een wasmachine (€2,50/wasbeurt) en droogkast (€1,25/droogbeurt).

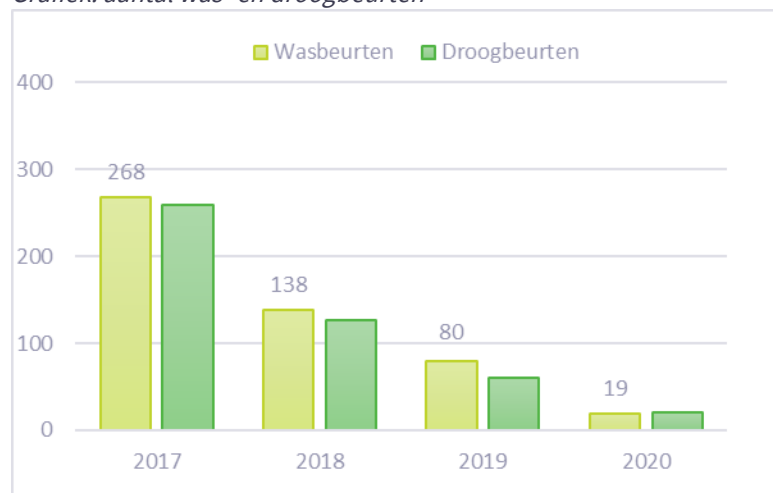
- **LDC de Braambeier**

Grafiek: aantal was- en droogbeurten



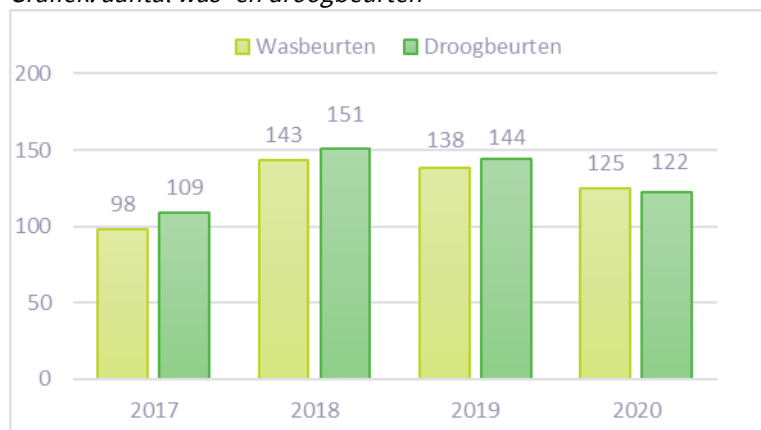
- **LDC Jonkhove**

Grafiek: aantal was- en droogbeurten



- LDC de Pasterelle

Grafiek: aantal was- en droogbeurten



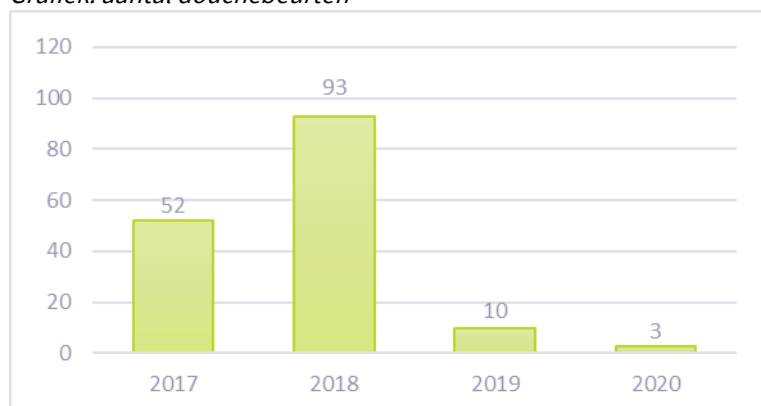
In 2020 waren het **9 unieke gebruikers** die het wassalon gebruikten. Het waren 9 bewoners van de aanpalende serviceflats en geen externe gebruikers.

14.3.6.2. Douche

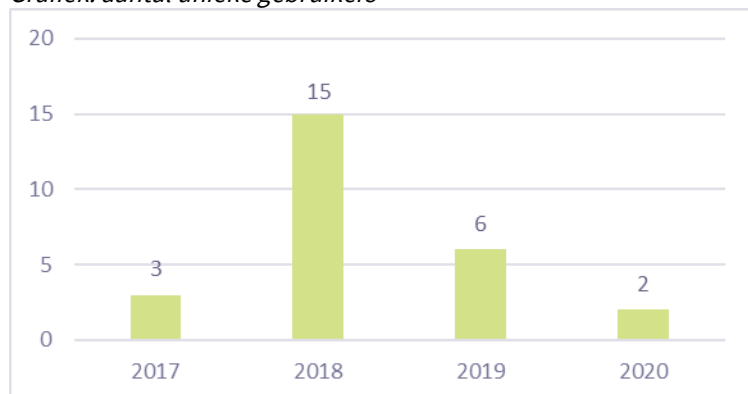
De dienstencentra hebben een badkamer met inloopdouche ter beschikking. Deze is toegankelijk en voldoende ruim voor eventuele rolwagengebruikers en is aangepast met handgrepen en een douchezitje. Een douchebeurt bedraagt € 2,00 per persoon.

- LDC de Braambeier

Grafiek: aantal douchebeurten

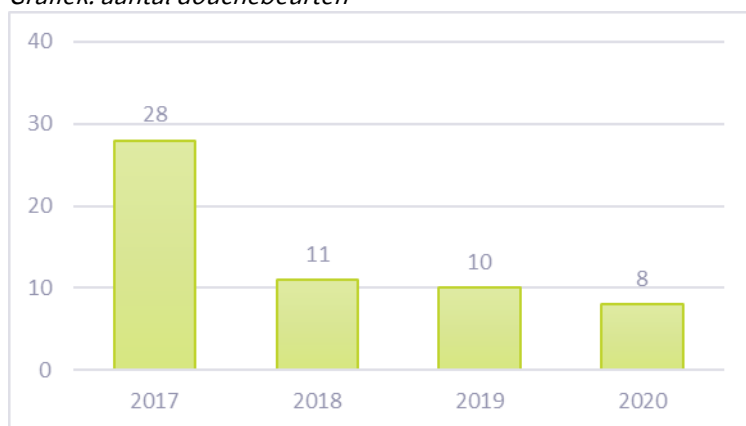


Grafiek: aantal unieke gebruikers

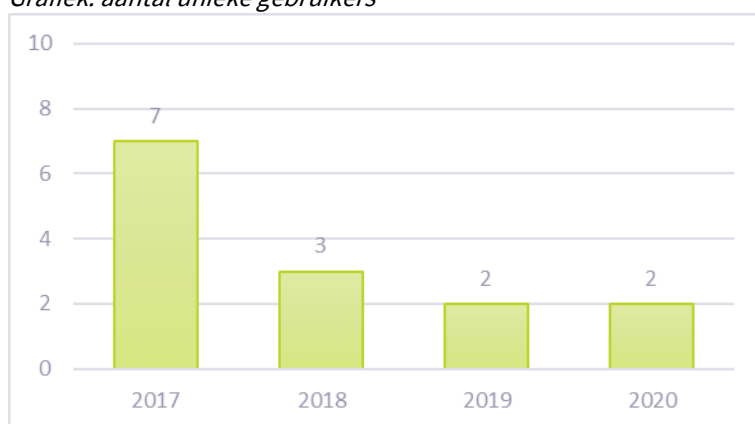


- **LDC Jonkhove**

Grafiek: aantal douchebeurten

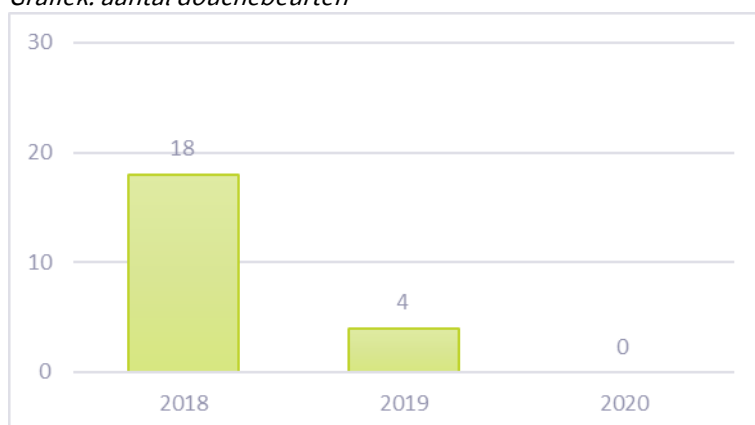


Grafiek: aantal unieke gebruikers

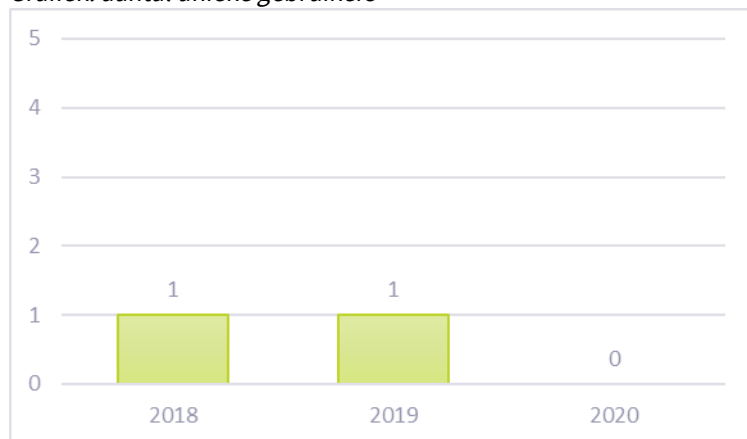


- **LDC de Pasterelle**

Grafiek: aantal douchebeurten



Grafiek: aantal unieke gebruikers



14.3.6.3. Maaltijden / maaltijden aan huis

Sinds 1 augustus 2017 worden de warme maaltijden geleverd door Hanssens Catering (Gullegem). Alle maaltijden worden de dag voordien besteld en op de dag zelf warm geleverd.

Bij elke nieuwe eter wordt de identiteitskaart ingelezen in ons registratieprogramma.

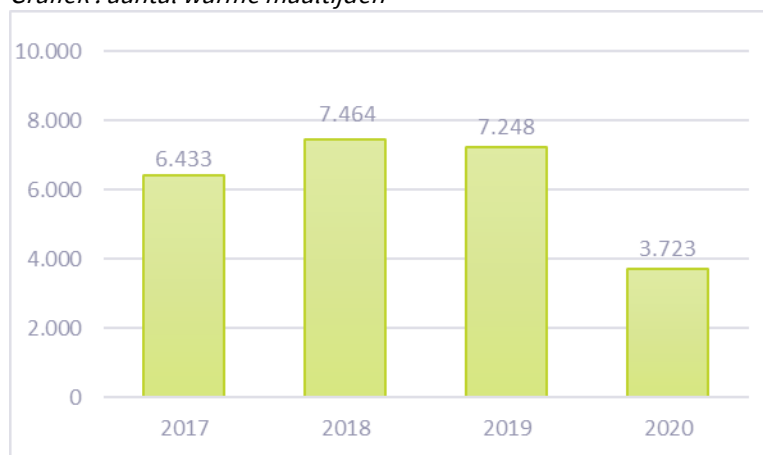
Is de bezoeker inwoner van groot Zedelgem en is 55+ of zorgbehoevend of een Omniostatuut, dan betaalt hij/zij €8,00. Valt de bezoeker onder geen enkel van deze categorieën, dan betaalt hij €11,00 voor een warme maaltijd.

Aanpassingen i.k.v. Covid-19:

01/01/2020 – 11/03/2020	Maaltijden in de dienstencentra
11/03/2020 – 19/06/2020	Sluiten cafetaria, opstart maaltijden aan huis
15/06/2020 – 19/06/2020	Heropening cafetaria Pasterelle (enkel voor bewoners serviceflats)
22/06/2020 – 16/10/2020	Stoppen maaltijden aan huis, heropening cafetaria in alle dienstencentra voor alle inwoners
22/06/2020 – 24/07/2020	Heropening cafetaria Pasterelle voor alle inwoners
27/07/2020 – 30/10/2020	Enkel maaltijden in de Pasterelle voor de bewoners serviceflats
16/10/2020 – 31/12/2020	Sluiten cafetaria, heropstart maaltijden aan huis

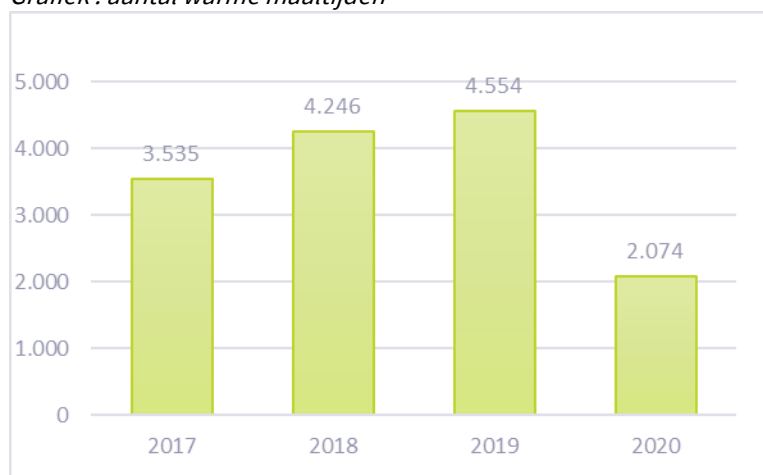
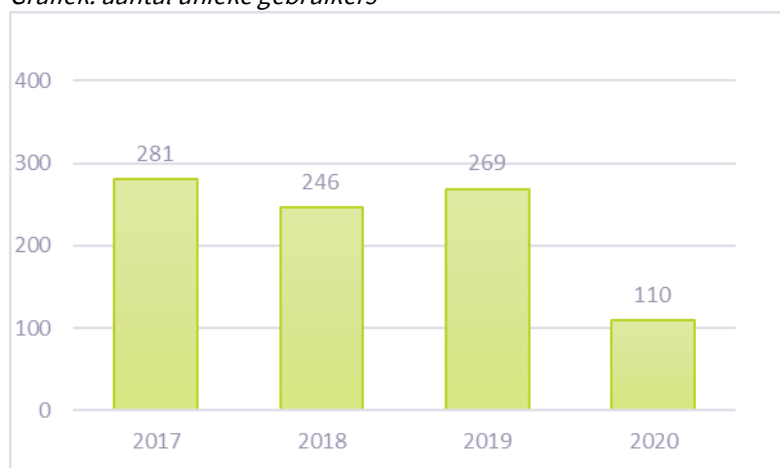
- LDC de Braambeier

Grafiek : aantal warme maaltijden



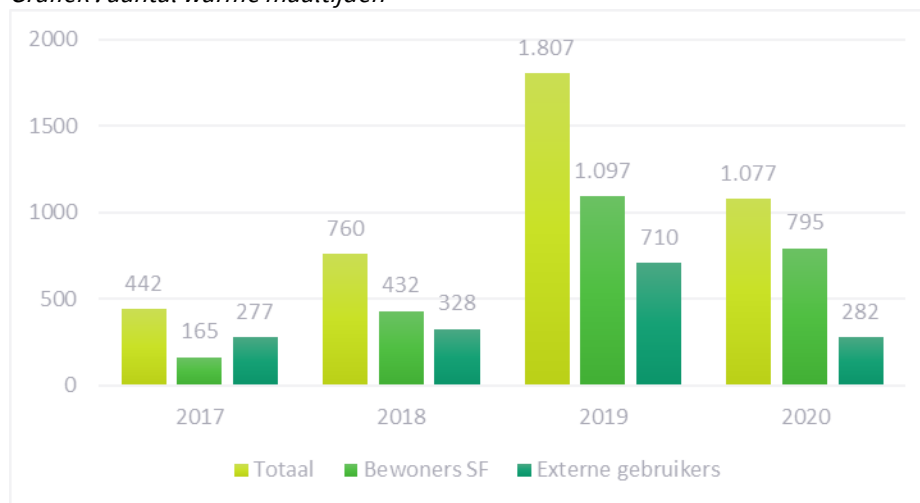
Grafiek: aantal unieke gebruikers

- LDC Jonkhove

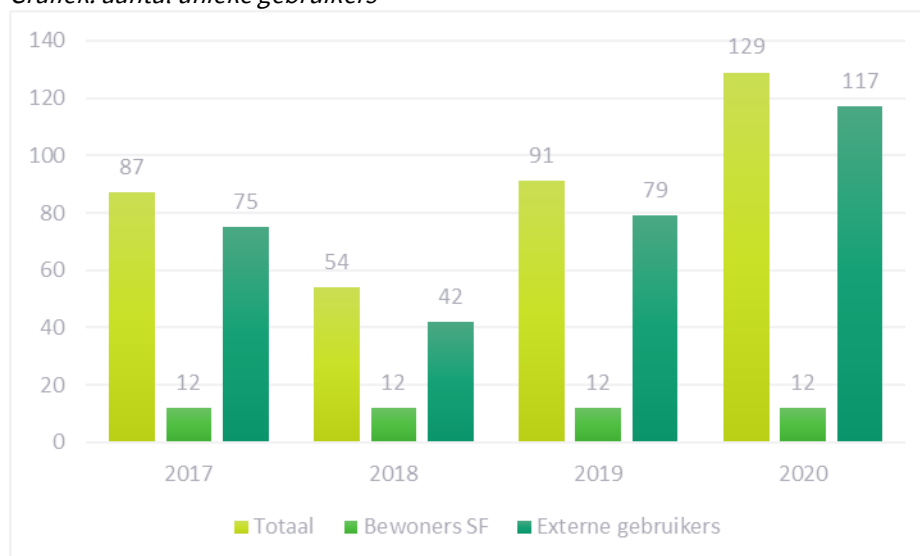
Grafiek : aantal warme maaltijden*Grafiek: aantal unieke gebruikers*

- LDC de Pasterelle

Grafiek : aantal warme maaltijden



Grafiek: aantal unieke gebruikers



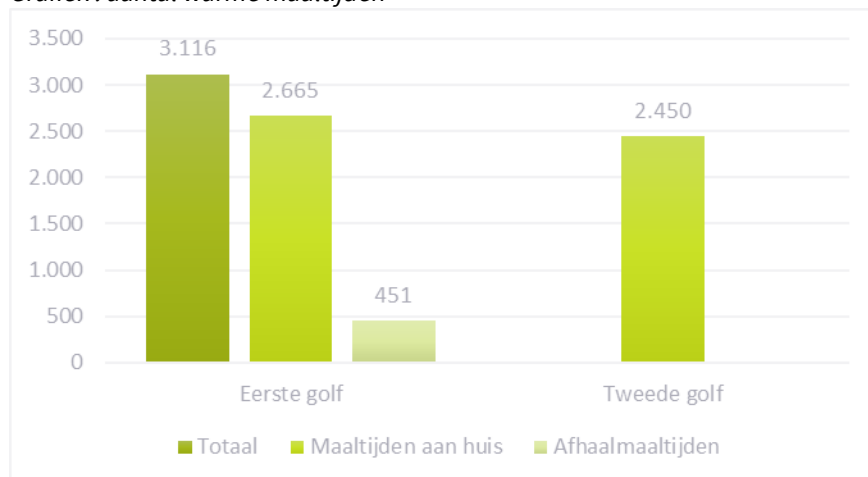
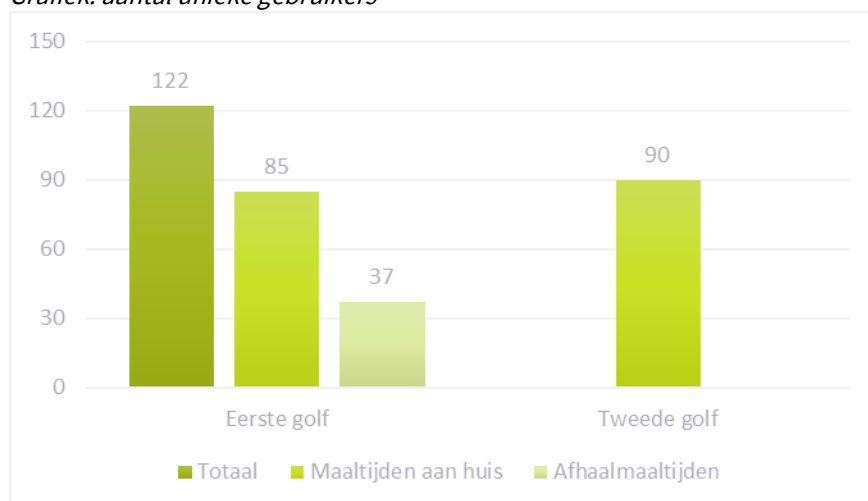
14.3.6.4. Maaltijden aan huis (n.a.v. Covid-19)

Tijdens de 1ste (11/03/2020 – 19/06/2020) en 2de golf (16/10/2020 – 31/12/2020) van de coronacrisis hebben we onze dienstverlening van maaltijden aangepast.

We hebben onmiddellijk een nieuwe dienstverlening gestart om zo goed mogelijk tegemoet te komen aan de noden van onze gebruiker: maaltijden aan huis.

Alle inwoners van Zedelgem konden hier beroep op doen.

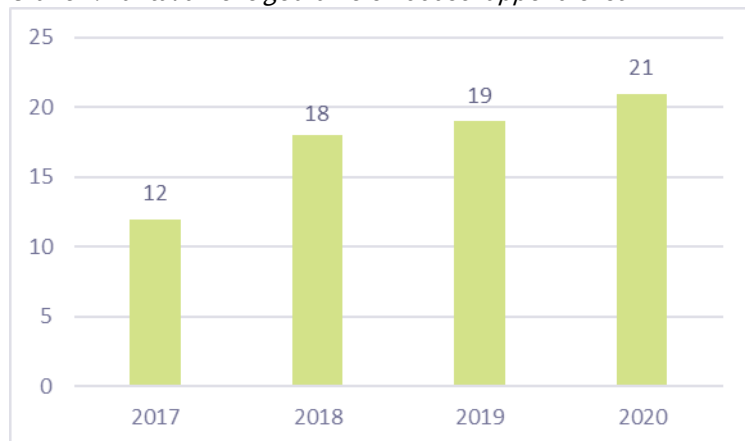
In de eerste golf was het ook mogelijk om ook maaltijden af te halen in de Braambeier, dit hebben we afgebouwd en volledig naar maaltijden aan huis overgeschakeld.

Grafiek : aantal warme maaltijden*Grafiek: aantal unieke gebruikers*

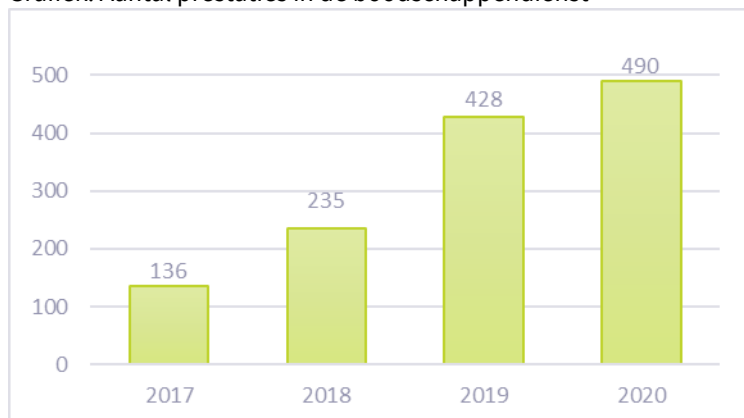
14.3.6.5. Boodschappendienst

Sinds september 2011 zijn we gestart met het aanbieden van een boodschappendienst.

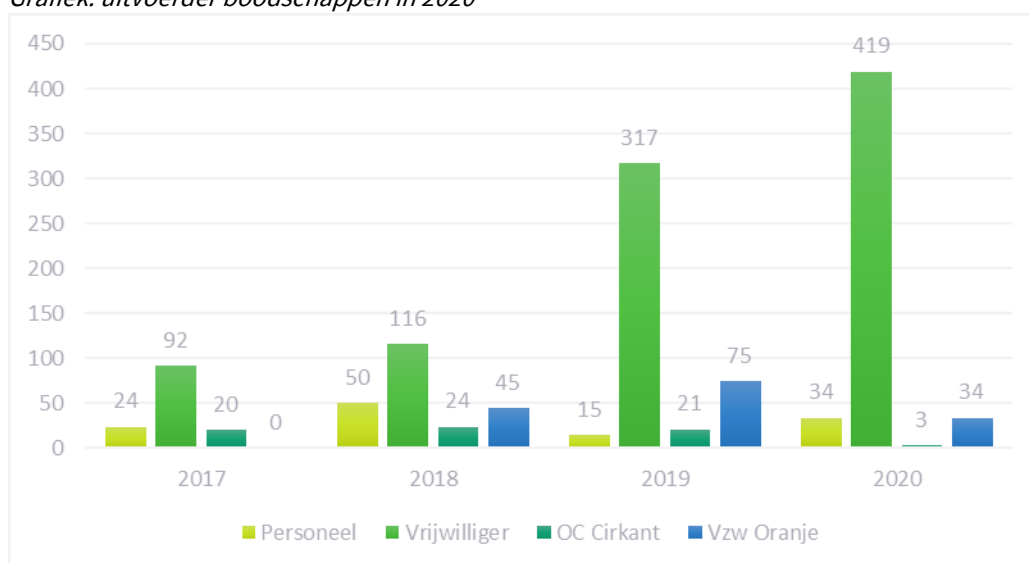
Doordat de boodschappendienst gecoördineerd worden door de maatschappelijk werker, wordt er geen opsplitsing gemaakt tussen de dienstencentra.

Grafiek : Aantal unieke gebruikers Boodschappendienst

Grafiek: Aantal prestaties in de boodschappendienst



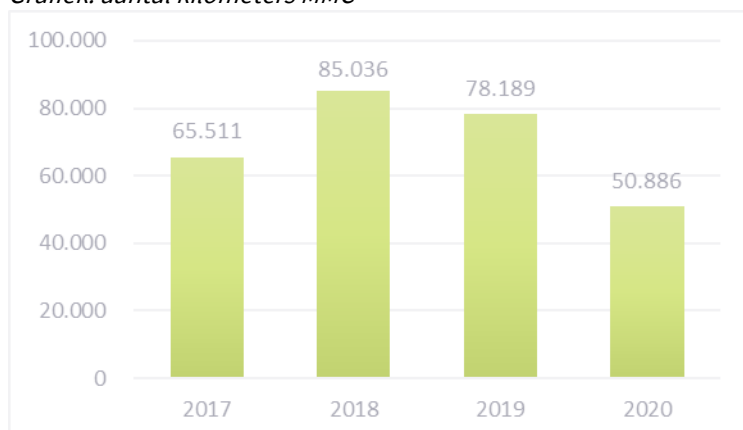
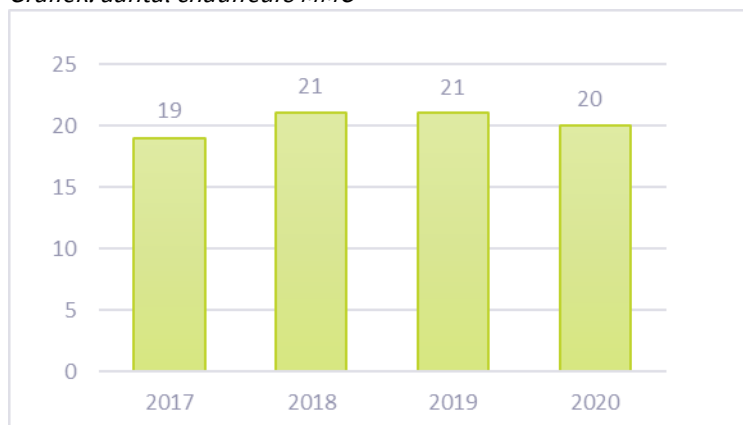
Grafiek: uitvoerder boodschappen in 2020

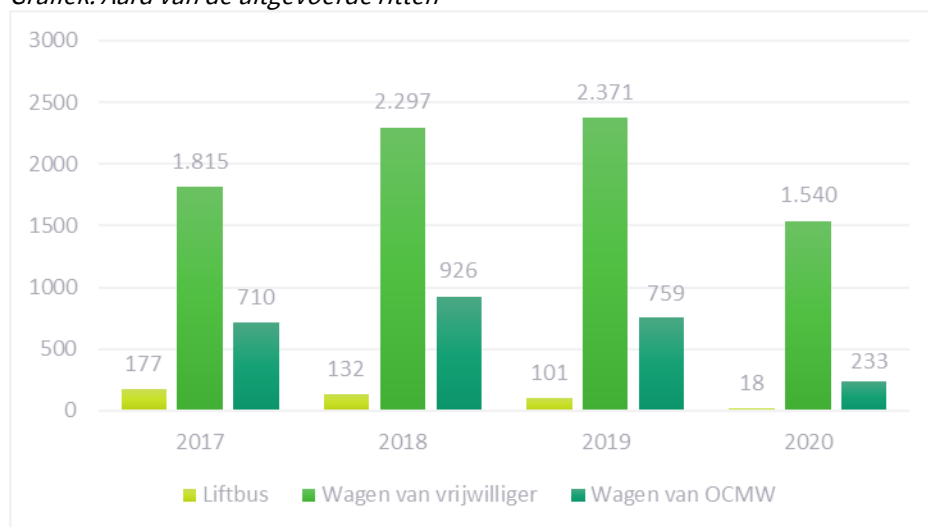


14.3.6.6. Mobiliteit

Aard
Minder Mobielen Centrale (MMC)
Ophaaldienst
Fietsverhuur (gewoon/elektrisch)

14.3.6.6.1. Minder mobiele centrale

Grafiek: aantal kilometers MMC*Grafiek: aantal leden MMC**Grafiek: aantal chauffeurs MMC*

Grafiek: aantal uitgevoerde ritten MMC*Grafiek: Aard van de uitgevoerde ritten*

14.3.6.6.2. Ophaaldienst

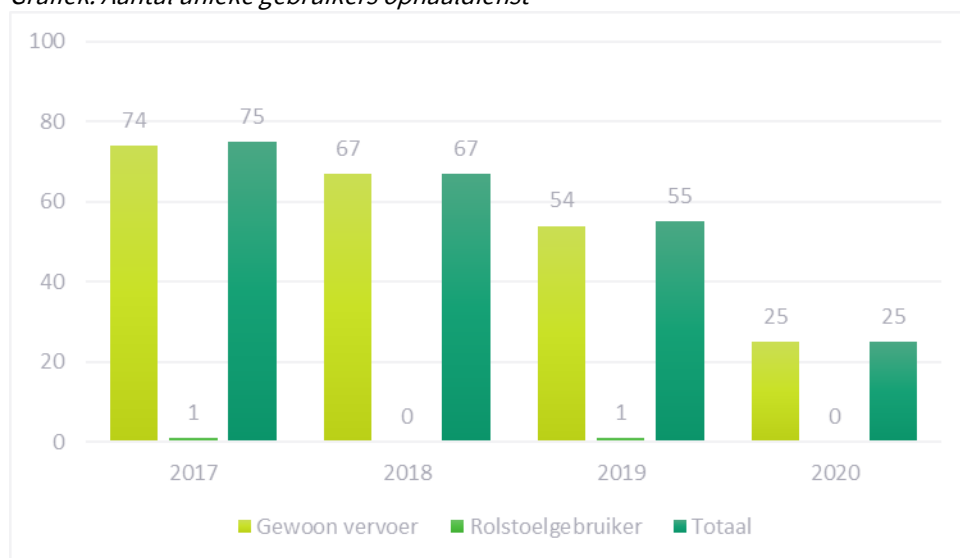
Iedere weekday kunnen bezoekers thuis worden opgehaald om naar één van de dienstencentra te komen. Dit om een activiteit bij te wonen, gebruik te maken van onze dienstverlening of andere mensen te ontmoeten.

De ritten van de ophaaldienst worden uitgevoerd door medewerkers van de dienstencentra.

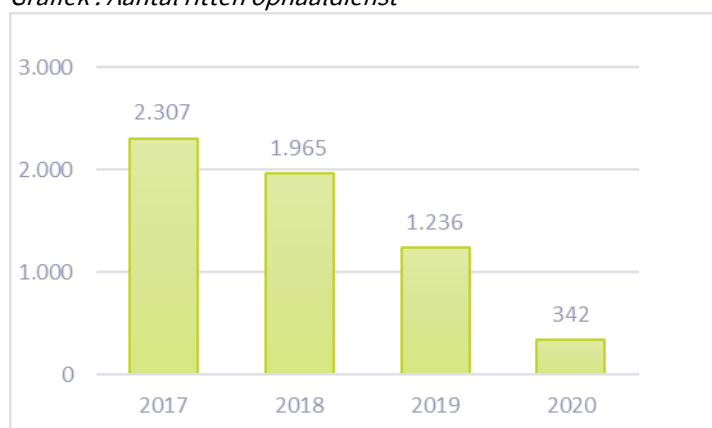
Steeds meer inwoners van groot Zedelgem doen beroep op de ophaaldienst. De mensen worden thuis opgehaald en naar het dienstencentrum gebracht. Na een activiteit/dienstverlening/... worden ze terug naar huis gevoerd. Hiervoor betalen ze €1,00 voor een enkele rit per persoon.

- LDC de Braambeier

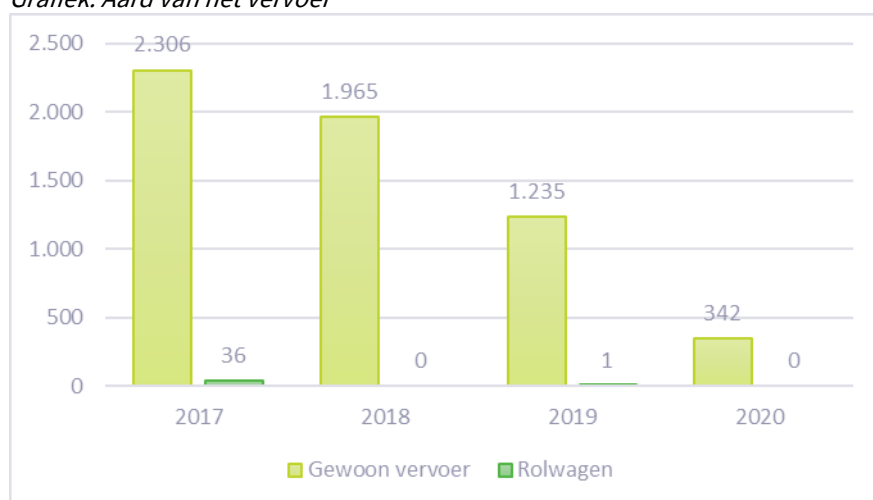
Grafiek: Aantal unieke gebruikers ophaaldienst



Grafiek: Aantal ritten ophaaldienst



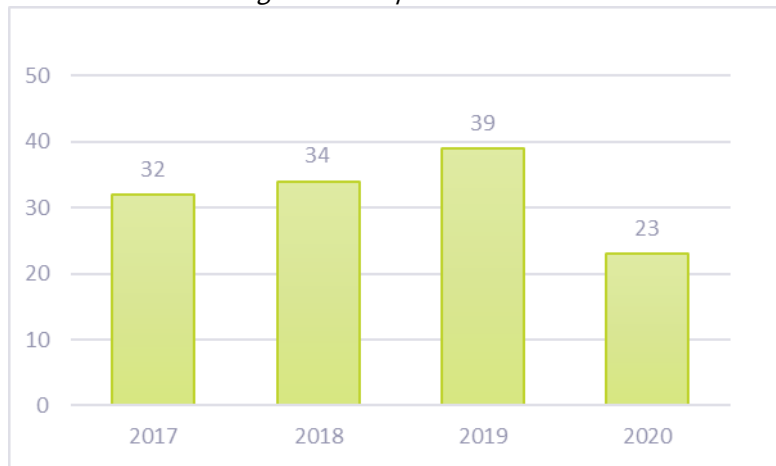
Grafiek: Aard van het vervoer



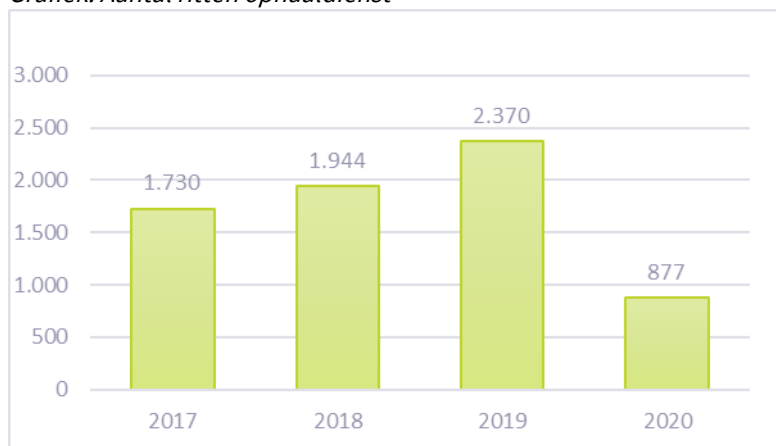
- **LDC Jonkhove**

In LDC Jonkhove is er geen rolwagenvervoer mogelijk.

Grafiek: Aantal unieke gebruikers ophaaldienst



Grafiek: Aantal ritten ophaaldienst



- **LDC de Pasterelle**

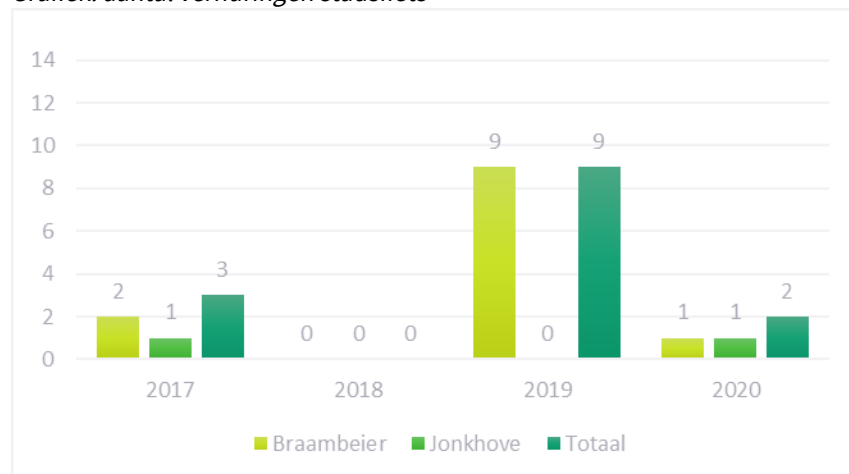
Vanuit de Pasterelle wordt deze dienstverlening niet aangeboden.

14.3.6.7. Fietsverhuur

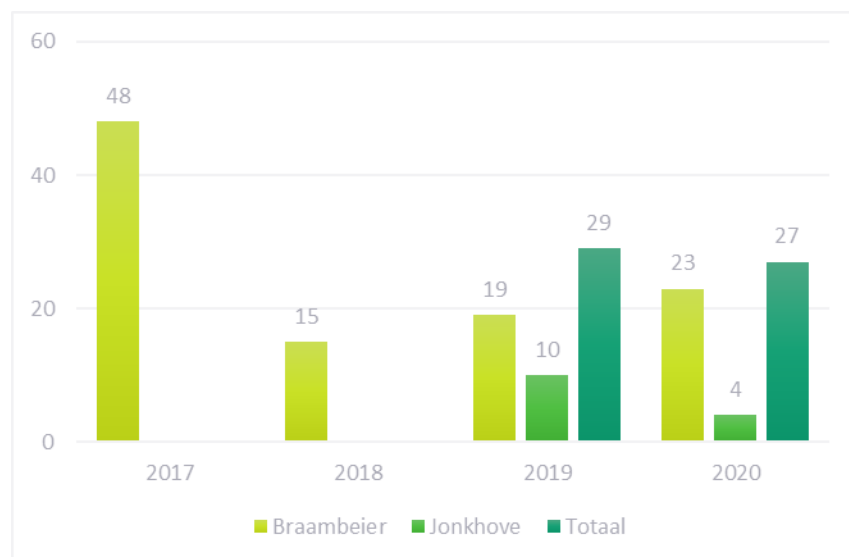
Sinds februari 2015 kan je in de dienstencentra terecht voor het huren van een gewone stadsfiets of een elektrische fiets.

- LDC de Braambeier beschikt over 2 elektrische fietsen, 2 stadsfietsen, 2 bolderkarren
- LDC Jonkhove beschikt over 1 stadsfiets, 1 elektrische bakfiets, 1 elektrische fiets met afneembare fietskar.

Grafiek: aantal verhuringen stadsfiets

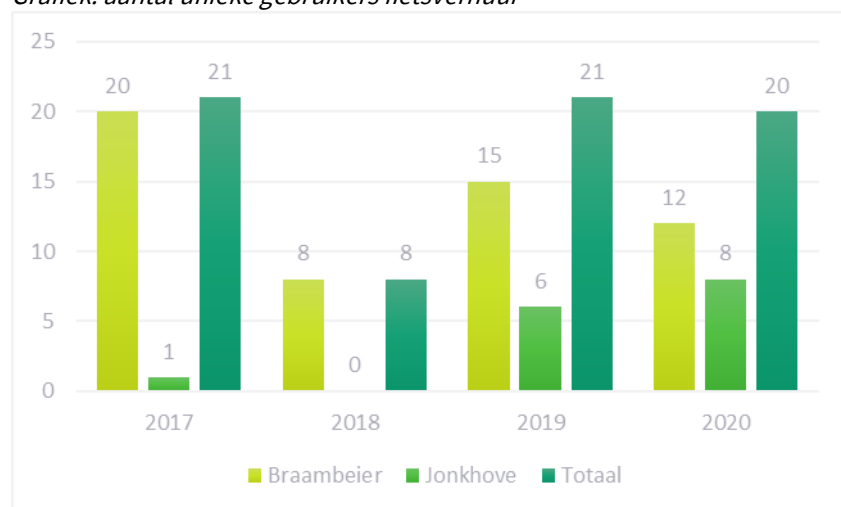


Grafiek: aantal verhuringen elektrische fiets



De elektrische bakfiets werd in 2020 16x verhuurd

Grafiek: aantal unieke gebruikers fietsverhuur

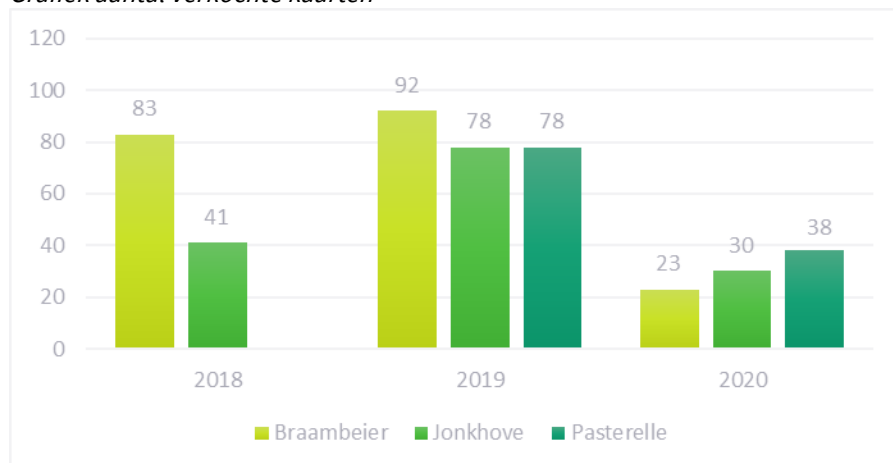


14.3.6.8. Verkoop wenskaarten

Sinds 13 juni 2018 worden er wenskaarten in LDC de Braambeier en Jonkhove verkocht. Pas op 14 januari 2019 wordt deze dienst ook in de Pasterelle aangeboden.

De kaartjesmolen wordt 4x per jaar aangevuld met seizoenskaarten vb. kerstkaarten, paaskaarten, communiekaarten,... Daarnaast is er een standaard aanbod aan verjaardagskaarten, condoleance kaartjes,

Grafiek aantal verkochte kaarten



14.3.7. Kwaliteitsbeleid

14.3.7.1. Evaluaties en analyses voorbij jaar

14.3.7.1.1. Buurtanalyse

(Zie punt m.b.t. Buurtgerichte zorg)

14.3.7.1.2. Tevredenheidsmeting

De tevredenheidsmeting werd eind 2019 afgenomen bij alle gebruikers van de warme maaltijden. We hebben de bevraging afgedrukt en als placemat gebruikt. De gebruikers konden bij het inleveren van hun ingevulde placemat een gratis koffie ontvangen.

In totaal werden er 29 bevraging ingediend.

Er werd nagegaan welke kennis ze hadden over onze activiteiten en dienstverlening. Er werd ook gepolst waar hun interesses liggen en waar ze graag aan wensen deel te nemen.

Resultaten:

- We bereiken het respondenten met info in Zedelgem Magazine (55%) en flyers vanuit het LDC (48%) van de respondenten geeft aan hun info te halen uit Zedelgem Magazine. Niemand geeft aan dat ze hun info van onze facebookpagina halen.
 - Zedelgem Magazine: 16 personen
 - Flyers in de dienstencentra: 14 personen

- Posters in de dienstencentra: 11 personen
- Door de medewerkers: 7 personen
- Door kennissen/ vrienden/ familie: 4 personen
- Website van de gemeente: 2 personen
- Facebookpagina: 0 personen
- Bij de vraag waar er wordt gepolst naar de kennis van onze dienstverlening merken we het volgende op:
 - Maaltijden zijn het best gekend. De meeste respondenten zijn zeer tevreden over deze dienstverlening, 1 respondent heeft aan dat hij/zij minder tevreden is over deze dienstverlening.
 - Daarna volgen:
 - Sociaal advies
 - Ophaaldienst
 - Wassalon
 - Minder mobiele centrale
 - Douche
 - Boodschappendienst
 - Fietsverhuur
 - De respondenten zijn overwegend zeer tevreden over de dienstverlening.
- Bij de vraag: *Heb je een suggestie voor een nieuwe dienstverlening?* Kwamen volgende antwoorden naar voor:
 - Pedicure: 3 personen
 - Hobby zegels en munten
 - Medische pedicure
 - Strijkdienst
- Bij de vraag: *Waar zou jij graag meer informatie over krijgen?* Antwoorden de respondenten het volgende:
 - Dieet/ voedingsadvies: suiker: 7 personen
 - Premies en toelagen in de thuiszorg: 6 personen
 - Hulp in de thuiszorg: 5 personen
 - Mobiliteitshulpmiddelen: 4 personen
 - Bloeddrukmeting: 3 personen
 - Levenseinde: 3 personen
 - Personen alarmsysteem: 3 personen
 - Dementie: 2 personen
 - Zorgvolmacht: 2 personen
 - Juridisch advies: 2 personen
 - Ergotherapeut: woning aanpassing: 2 personen
- Bij de vraag: *Heb je vragen of suggesties omtrent een bepaald onderwerp?* Kwamen de volgende suggesties naar voor:
 - Maaltijden kunnen beter wat betreft bejaarde mensen, niet altijd mals vlees
 - Graag pasta op dinsdag of donderdag
 - Betere taken- afspraken, vlottere samenwerking
 - Meer animatie

Conclusies:

- Je merkt dat het Zedelgem Magazine goed gekend is door de gebruikers. Ook de medewerkers van de dienstencentra spelen een grote rol in het verspreiden van informatie. Hier moeten we verder op inzetten. Met de digitale informatie bereiken we op dit moment te weinig van onze gebruikers.
- We merken dat de gebruikers nood hebben aan een extra dienstverlening op maat: dieet- en voedingsadvies
- Wat opvallend is dat er nog 6 respondenten aanduiden dat ze graag meer wensen te weten te komen omtrent de 'premies en toelagen in de thuiszorg', terwijl onze maatschappelijk werker dit ter plaatse aanbiedt. Anderzijds zijn er 15 van de 29 respondenten die aangeven dat ze de dienstverlening 'sociaal advies' kennen.

- We merken we dat onze leverancier niet altijd de maaltijd kan aanbieden die voldoet aan de vraag van onze doelgroep: aangepaste maaltijden bv dieet, gemalen,... Onze huidige leverancier kan dit niet aanbieden.

Acties:

- Uitwerken van een nieuwe dienstverlening Dieet- en voedingsadvies. Dit werd op papier uitgewerkt en reeds contacten gelegd met de verschillende aanbieders op het grondgebied. Door de corona-crisis werd de verdere uitrol on-hold gezet. De intentie blijft om dit op te starten.
- Beter bekendmaken van de rol van de maatschappelijk werker in de dienstencentra. Wat kan zij voor de gebruikers betekenen?
- Bij de volgende gunning van de maaltijden zal aangepaste maaltijden of dieetmaaltijden meer doorwegen dan in de vorige gunning. We vinden het belangrijk om echt op maat te gaan werken en iedereen de kans te geven op een gevarieerde maaltijd.

Deze acties worden opgenomen in de acties voor de kwaliteitsplanning.

14.3.7.1.3. Adviesmomenten

Door corona zijn er geen georganiseerde adviesmomenten doorgegaan met bv partners, vrijwilligers,...

14.3.7.1.4. Klachtenprocedure

Hieronder een overzicht van de verschillende klachten per LDC en de ondernomen acties.

Klacht	Registratie-datum	Korte omschrijving klacht	Kanaal	status	Conclusie of gevolg
Stopzetting maaltijden aan huis	25/03/2020	De gebruiker in kwestie eet de maaltijden niet meer graag. Er is te weinig variatie, te weinig smaak, te veel pasta en rijst ipv aardappelen	Telefoon	afgehandeld	De menu werd besproken met de leverancier van de maaltijden. Ze hebben de menu aangepast.
Te weinig saus – droog	1/04/2020	De gebruiker geeft aan dat er te weinig saus wordt gegeven tijdens de maaltijden. Hierdoor is het vlees vaak droog.	Mondeling	afgehandeld	Besproken met gebruiker.
Stopzetting maaltijden aan huis	20/04/2020	De gebruiker meldt dat de maaltijden die geleverd worden, vaak niet overeenstemmen met de doorgegeven menu.	Mondeling	afgehandeld	De klacht werd met de leverancier besproken. Corona is een van de oorzaken hiervan. Zullen ons op de hoogte brengen bij wijzigingen. + op de menus wordt een sticker gekleefd dat de

					maaltijden kunnen afwijken van de flyer.
Variatie maaltijden	8/05/2020	Klacht omtrent 3 x pasta of rijst per week	Telefoon	afgehandeld	Leverancier op de hoogte gebracht, menu werd aangepast
Maaltijd koud	24/12/2020	De speciale maaltijd voor kerstavond was koud	Telefoon	afgehandeld	Dit zijn speciale maaltijden die niet warm geleverd konden worden. De gebruikers werden hier op voorhand van verwittigd.

14.3.7.1.5. Ideeënbus

In de ideeënbus zaten er enkele namen voor de nieuwe kippen in de bus. Buiten deze briefjes zaten er geen ideeën of suggesties in.

14.3.7.2. Zelfevaluatie

14.3.7.2.1. Evaluatie Zelfevaluatie 2020

In 2019 werd er een enquête afgenomen bij alle medewerkers van het lokaal bestuur Zedelgem. De enquête gaat over het welbevinden op het werk.

Binnen de dienstencentra was er een responsgraad van 93%. Slechts één medewerker vulde de enquête niet in. Eerst werden de resultaten over de hele organisatie en later per dienst de specifieke resultaten bekend gemaakt.

18/03 – 14/04/2019	Mogelijkheid om enquête in te vullen
27/09/2019	Personeelsvergadering: toelichting van de algemene resultaten
21/11/2019	Eerste bespreking per dienst: overzicht van de verschillende werkpunten uit de bevraging . De groep medewerkers bepalen zelf de prioriteit van de verschillende punten

Vanuit de dienstencentra kwamen er meerder aandachtspunten naar voor.

Na overleg met het team werd er prioriteit gegeven aan :

- De cafetaria moet steeds bemand zijn en als je alleen bent, moet je (als het niet bemand is) snel je werk op andere plaatsen zien te doen
- Er zijn wel eens frustraties onder elkaar, maar dan moet je elkaar rechtstreeks aanspreken
- Opmerkingen over koude gevoelstemperatuur worden snel afgewimpeld
- Vraag naar flexibelere werktijden die rekening houden met pieken en dalen zodat er enerzijds niet zeer gejaagd moet gewerkt worden om het centrum tijdig te kunnen afsluiten en ‘overuren’ mogelijk zijn, en er anderzijds overuren soepeler kunnen opgenomen worden op kalme momenten waar nu het verlof wordt aangesproken

Verder verloop in 2020:

- Hoe kunnen de aandachtspunten aangepakt worden?
- Door inspraak van de medewerkers zoeken naar een oplossing
- Uitwerken van nieuwe verbetervoorstellen zodat de aandachtspunten aangepakt worden

Aandachtspunt 1:

De cafetaria moet steeds bemand zijn en als je alleen bent, moet je (als het niet bemand is) snel je werk op andere plaatsen zien te doen

Aandachtspunt 2:

Er zijn wel eens frustraties onder elkaar, maar dan moet je elkaar rechtstreeks aanspreken

In welke mate en op welke manier worden de dagelijkse werkzaamheden in het kader van de werking van het Dienstencentrum, systematisch gepland en georganiseerd

Bewijsvoering:

- Wekelijks dienstoverleg
- Maandelijks dienstcentraaloverleg
- Duo-trio afspraken rond verlof/afwezigheid
- Vlinderfuncties binnen de dienstencentra
- Prikklok afspraken

Sterke punten:

- Sterke vrijwilligerswerking
- Duidelijk overzicht van de dagplanning
- Structureel overleg

Verbeterpunten:

- Opvolgen van werkafspraken
- Taken overzicht per medewerker staat niet op punt n.a.v. vertrek van een medewerker die niet vervangen werd.
- Betere communicatie tussen de medewerkers

Verbeteracties:

- Er werd een standaard draaiboek evenementen opgemaakt waar alle mogelijke items opgenomen worden. Zo schrapt de centrumleider de onderdelen die niet relevant zijn. Alle deelaspecten van de activiteit worden hierin opgenomen. Er worden veel meer toegespitst op de taakverdeling en bezetting van de dienst.
- Permanent aanspreekpunt: doordat het permanent aanspreekpunt niet meer verplicht wordt in het nieuwe woonzorgdecreet, is het niet verplicht om het onthaal te bemannen tijdens de openingsuren. Het is vooral van belang dat de bezoekers weten wanneer er iemand is en aan wie ze hun vragen kunnen richten. Wij zijn ervan overtuigd dat alle medewerkers vragen kunnen registreren (standaarddocument), telefoons kunnen beantwoorden, aan de bar kunnen bedienen. Vandaar dat iedereen op iedere positie kan ingezet worden, zolang hun eigen werk niet in het gedrang komt. Maar het is niet aan de maatschappelijk werker, centrumleider en coördinator om mee in te springen in de bar.
- Herbekijken van de taken: alle medewerkers hebben hun takenlijst ontvangen. Ze hebben zelf de mogelijkheid gekregen om te noteren wat ze momenteel extra doen van werk en wie hun werk overneemt bij afwezigheid. Doordat er een collega's is uitgevallen die niet vervangen werd, waren er reeds enkele verschuivingen in de taken. De centrumleider en coördinator hebben de verschillende taken naast elkaar gelegd en bepaalde taken herverdeeld. Enkele taken werden aan niemand toegewezen, maar dit werd in groep bevraagd wie deze taken. Er werd ook afgesproken dat de taakverdeling op bepaalde drukke momenten in de week steeds besproken wordt in het

teamoverleg. Zo kunnen de taken onmiddellijk verdeeld worden en is er op het moment zelf geen discussie meer.

- Training Interne Communicatie op 25/09/2020: naar aanleiding van verschillende frustraties binnen het team die niet worden uitgesproken, werd er op 25/09 een training georganiseerd (i.s.m. Vonk). Het belang van correct communiceren kwam naar voor en ook de verschillende vormen van communicatie. Misverstanden kunnen ook leiden tot onduidelijke communicatie. De medewerkers hebben de mogelijkheid gekregen om moeilijke situaties toe te lichten aan de lesgeefster, zodat zij concrete tips kon geven om bepaalde situaties aan te pakken.

Aandachtspunt 4:

Vraag naar flexibelere werktijden die rekening houden met pieken en dalen zodat er enerzijds niet zeer gejaagd moet gewerkt worden om het centrum tijdig te kunnen afsluiten en 'overuren' mogelijk zijn, en er anderzijds overuren soepeler kunnen opgenomen worden op kalme momenten waar nu het verlov wordt aangesproken

Wordt in 2021 verder uitgewerkt

14.3.7.2.2. Zelfevaluatie 2021

Uitwerking Aandachtspunt 4:

Vraag naar flexibelere werktijden die rekening houden met pieken en dalen zodat er enerzijds niet zeer gejaagd moet gewerkt worden om het centrum tijdig te kunnen afsluiten en 'overuren' mogelijk zijn, en er anderzijds overuren soepeler kunnen opgenomen worden op kalme momenten waar nu het verlov wordt aangesproken

Binnen Gemeente en OCMW Zedelgem wordt de prikklok herbekeken. Er worden organisatie breed bepaalde nieuwe richtlijnen opgesteld en per dienst wordt er in een dienstcharter uitgewerkt.

De bedoeling is dat het dienstcharter wordt opgemaakt in overleg met de medewerkers.

De medewerkers zullen, in overleg, kunnen glijden met hun uren. Dus op drukke momenten kunnen ze gemakkelijker wat langer werken en op rustige momenten wat later starten of vroeger stoppen.

14.3.7.3. Evaluatie van de kwaliteitsplanning (realisaties)

Reden - Toelichting	Kwaliteitsdoelstelling	verantwoordelijke	Project				Geschatte einddatum
Uit de tevredenheidsmeting blijkt dat de gebruikers interesse hebben in een nieuwe dienstverlening: dieet- en voedingsadvies.	Dienstverlening aanpassen aan de noden van de gebruikers	Charlotte Vranken	Wat	Wie	Stappen	Realisatie	Juni 2021
			Informatie verzamelen omtrent nieuwe dienstverlening	Fiebe (Stagiaire gezondheidsweten schappen)	Analyseren van ingevulde tevredenheidsmetingen <u>Conclusie:</u> vraag naar dieet- en voedingsadvies	Februari 2020	
			Uitwerking nieuwe dienstverlening	Fiebe (Stagiaire gezondheidsweten schappen)	Uitwerken van concept. Schematische voorstelling	21/02/2020	
					Toelichting op beleidsoverleg	Februari 2020	
					Verdere uitwerking: • Opmaak lijst met alle diëtisten op het grondgebied • Contact opnemen met diëtisten om samenwerking te bespreken	Half februari 2020	
			Opstart dienst-verlening		Bevraging andere dienstencentra omtrent werking voeding en dieetadvies	Maart 2020	
					On hold – COVID 19		

Opmerking: Deze doelstelling is niet gehaald in 2020, omwille van Covid-19. De opstart zal plaatsvinden in 2021. Wanneer precies is afhankelijk van de verdere ontwikkelingen rond Covid-19.

Reden - Toelichting	Kwaliteitsdoelstelling	verantwoordelijke	Projectfiche				Geschatte einddatum
Uitvoeren van een kwetsbaarheids-onderzoek Veldegem	Activiteiten en dienstverlening aanpassen aan de noden en behoeften van de buurt	Charlotte Vranken, Elke Vancaillie	Wat	Wie	Stappen	Realisatie	Juni 2021
			Vorbereiding onderzoek	Charlotte Vranken Stefanie Rammelaere Fiebe (stagiaire)	Eerste gesprek met de Provincie rond opstart van het kwetsbaarheids-onderzoek in Veldegem	10/02/2020	
				Charlotte Vranken	Aanpassing vragenlijst	25/08/2020	
				Charlotte Vranken	Bevestiging naar provincie om op te starten tegen eind september	01/09/2020	
				Elke Vancaillie	Rekrutering van vrijwilligers: • Mailen naar vrijwilligers vacature in Zedelgem magazine/facebook/webs ite	07/09/20	
				Stefanie Rammelaere (Prov.) Charlotte Vranken Elke Vancaillie	Vorming voor de vrijwilligers kwetsbaarheids-onderzoek: methodiek + extra Covid maatregelen	15/09/20	
				Elke Vancaillie	verdeling van adressen	15/09/20	
				Elke Vancaillie + Vrijwilliger	Bundels samenstellen voor de vrijwilligers + extra corona-pakket voorzien	25/09/20	
			Verloop van het onderzoek	Elke Vancaillie Vrijwilligers	Start verdeling brieven en rondgang van de vrijwilligers	eind september 2020	

Opmerking: Deze doelstelling zal pas in 2021 afgewerkt worden. De resultaten van het onderzoek worden in de eerste helft van 2021 verwacht.

Reden - Toelichting	Kwaliteitsdoelstelling	verantwoordelijke	Projectfiche				Geschatte einddatum
Opmaken van een meerjarenplan/voortgangsrapport om in regel te zijn met het nieuwe woonzorgdecreet		Charlotte Vranken	Wat	Wie	Stappen	Realisatie	
			Opmaak rapport	Charlotte Vranken Anja Bardyn	Overleg rond aanpak		
				Charlotte Vranken	Wijzigingen uit decreet vergelijking met huidige werking	16/04/2020	
				Anja Bardyn	Opmaak rapport	30/06/2020	
					Goedkeuring Vast Bureau	14/07/2020	

Opmerking: de acties die omschreven staan in het rapport worden opgenomen in de kwaliteitsplanning 2021.

14.3.7.4. Kwaliteitsplanning (toekomst)

Toelichting	Kwaliteitsdoelstelling	verantwoordelijke	Project				Verdere opvolging
Uit de tevredenheidsmeting blijkt dat de gebruikers interesse hebben in een nieuwe dienstverlening: dieet- en voedingsadvies.	Dienstverlening aanpassen aan de noden van de gebruikers	Charlotte Vranken	Wat	Wie	Stappen	Realisatie	Verdere uitwerking gaat van start wanneer de dienstencentra terug de deuren mogen openen
			Uitwerken nieuwe dienstverlening Dieet- en voedingsadvies	Charlotte Vranken	Overleg en toelichting van de dienstverlening + verder contact Jana		
					Opmaken samenwerkings-overeenkomst met diëtisten		
			Opstart dienstverlening	Jana Syoen (IGP)	Flyer uitwerken		
					Sensibiliseren van bezoekers		
			Evaluatie dienstverlening	Charlotte Vranken Jana Syoen (IGP)	Bevragen gebruikers		

Reden - Toelichting	Kwaliteitsdoelstelling	verantwoordelijke	Projectfiche				Verdere opvolging
Wij merken dat ons maaltijdaanbod niet meer aansluit bij de noden van de gebruikers. Dit zien we in de verschillende vragen rond dieetmaaltijden en de klachten die binnenkomen rond maaltijden. We willen ons aanbod beter afstemmen op noden	Kwalitatieve, gevarieerde maaltijden aanbieden op maat van onze doelgroep	Hannah Lahousse, Anja Bardyn, Charlotte Vranken	Wat	Wie	Stappen	Planning	Augustus 2021
			Vorbereiding Gunningsvoorwaarden nieuwe traiteurs	Hannah Lahousse,	Overlopen huidige gunningsvoorwaarden + • klachten van gebruikers • opmerkingen personeel • goede voorbeelden	Half februari	
				Anja Bardyn, Charlotte Vranken Hannah Lahousse	Overleg aanpassing gunningsvoorwaarden		
				Anja Bardyn	Wijzigingen doorgeven aan financiële dienst voor afwerking gunningsdossier	Eind maart	

Reden - Toelichting	Kwaliteitsdoelstelling	verantwoordelijke	Projectfiche				Verdere opvolging
Opmaken van een meerjarenplan/voortgangrapport om in regel te zijn met het nieuwe woonzorgdecreet		Charlotte Vranken	Wat	Wie	Stappen	Realisatie	Realisatie vermoedelijk eind 2021.
			Uitvoeren van geplande acties	Charlotte Vranken Hannah Lahousse	Aanpassen kwaliteitshandboek en aanpassen of uitschrijven ontbrekende procedures	2021	
				Charlotte Vranken Anja Bardyn	Omvormen van centrumraad naar adviesraad	Najaar 2020 – werd uitgesteld n.a.v. Covid 19	
				Charlotte Vranken	Opmaak buurtanalyse in Veldegem	Voorjaar 2021	
				Charlotte Vranken Anja Bardyn	aanpassen van de openingsuren	Najaar 2020 - werd uitgesteld n.a.v. Covid 19	
				Charlotte Vranken Anja Bardyn	meerjarenplan en bijkomende acties opstellen	Eind 2021	

Reden - Toelichting	Kwaliteitsdoelstelling	verantwoordelijke	Projectfiche				Verdere opvolging
In het woonzorgdecreet moeten de dienstencentra meer outreachend gaan werken. Aan de hand van verschillende acties kunnen wij meer gebruikers in de buurt gaan bereiken.	Inzetten op buurtzorg en laagdrempelige ontmoeting voor kwetsbare ouderen en zorgbehoevenden via de lokale dienstencentra	Charlotte Vranken	Wat	Wie	Stappen	Realisatie	Opstart afhankelijk van de maatregelen Covid-19
			Opstart Buurtbar (i.s.m. OC Cirkant)	Anja Bardyn Audrey Sanders (OC Cirkant)	Verkennd gesprek	September 2019	
				Anja Bardyn Audrey Sanders Charlotte Vranken	Overleg rond de concrete uitwerking, afstemmen concept, naamgeving,...	04/12/2019	
				Audrey Sanders	Renovatie/opfrissing foodtruck	Januari – maart 2020	
				Charlotte Vranken	Bepalen van buurten: • resultaten kwetsbaarheids-onderzoek • bevraging team sociale dienst	11/02/2020	
				Charlotte Vranken Audrey Sanders Stijn Demuynck	Bezoek locaties buurtbar	11/03/2020 – Geannuleerd wegens Covid-19	

Reden - Toelichting	Kwaliteitsdoelstelling	verantwoordelijke	Projectfiche				Geschatte einddatum
Acties uitwerken uit het meerjarenplan/voortgangsrappport om in regel te zijn met het nieuwe woonzorgdecreet		Charlotte Vranken	Wat	Wie	Stappen	Realisatie	Eind 2021
			Uitvoeren van geplande acties	(wordt nog bepaald)	Aanpassen kwaliteitshandboek en aanpassen of uitschrijven ontbrekende procedures	2021	
					omvormen van centrumraad naar adviesraad	Najaar 2020	
					opmaak buurtanalyse in Veldegem	Voorjaar 2021	

					aanpassen van de openingsuren	Najaar 2020	
					meerjarenplan en bijkomende acties opstellen	Periode 2020 - 2022	

14.3.7.5. Inspraak

Inspraakkanaal
Bereikbaarheid van de centrumleider/maatschappelijk werker
Ideeënbus
Inspraak bij de gunning de nieuwe traiteur
Klachtenprocedure
Tevredenheidsmeting

In de cafetaria worden er vaak mondelinge voorstellen gedaan van bezoekers/vrijwilligers. Deze voorstellen worden meegenomen naar het wekelijks overlegmoment met het personeel om te kijken of de voorstellen haalbaar zijn binnen onze werking.

In dienstencentrum de Braambeier en Jonkhove staat er een ideeënbus. Hier kunnen bezoekers voorstellen indienen over activiteiten die ze zelf willen leiden of die ze graag georganiseerd zien. Indien ze een anoniem voorstel doen behandelen we deze vraag ook, maar dan kunnen we geen persoonlijk antwoord bieden. De ideeënbus wordt zeer weinig gebruikt.

In 2017 en 2018 was er een openbare aanbesteding voor een nieuwe leverancier voor de warme maaltijden in de dienstencentra.

Niet alleen de prijs, manier van leveren, maar ook de smaak was van groot belang.

Om punten te kunnen geven op smaak werd er een testpanel samengesteld van 6 personen :

- 2 OCMW raadsleden
- 2 personeelsleden van de dienstencentra
- 2 gebruikers van de dienstencentra die regelmatig komen eten

Op deze manier werd er duidelijk gemaakt dat hun inspraak van groot belang is.

Ook in 2021 gaan we zo te werk bij de nieuwe gunningsprocedure.