



# Algemene beleidsnota



# BEGROTING 2023

## INHOUDSTAFEL

<b>1. INLEIDING</b> .....	<b>6</b>
<b>2. DEPARTEMENT SOCIALE ACTIE (DSA)</b> .....	<b>9</b>
<b>I. De evolutie van de bijstand en de doelgroepen</b> .....	<b>9</b>
1. Algemene gegevens.....	9
2. Per leeftijdscategorie .....	11
3. De evolutie van het LL in het licht van de evolutie van het aantal werkzoekenden.....	12
4. De studenten .....	14
5. De begunstigden als gevolg van een regularisatie of de toekenning van een bescherming ....	15
6. De inwoners van de EU.....	18
7. De daklozen .....	18
8. De medische zorgen .....	20
9. Dringende Medische Hulp .....	21
<b>II. Het onthaal van het publiek</b> .....	<b>22</b>
<b>III. Het individuele maatschappelijk werk</b> .....	<b>23</b>
<b>IV. De Informatie</b> .....	<b>26</b>
<b>V. Acties rond jongeren in de antennes</b> .....	<b>27</b>
<b>VI. Maatschappelijke aansluiting</b> .....	<b>29</b>
1. De institutionele cultuur .....	29
2. Geestelijke gezondheid .....	29
3. Dakloosheid .....	30
<b>VII. Sociale expertise</b> .....	<b>31</b>
1. Dienst Schuldbemiddeling .....	31
2. Dienst Huisvesting .....	33
3. Cel Studenten .....	34
4. De Adolescenten .....	35
5. De 18- 25 .....	36
6. Alleenstaande mama's .....	37
7. De strijd tegen de digitale kloof .....	38
8. De Sekswerk(st)ers .....	38
9. Personen met een verslaving .....	39
10. Migranten die hun migratietraject niet hebben voltooid .....	40
<b>VIII. Sociale coördinaties, LSGC's en culturele participatie</b> .....	<b>40</b>
<b>IX. Organisatie en financiële middelen</b> .....	<b>42</b>
<b>X. Back Office</b> .....	<b>44</b>
1. De administratieve sector .....	44

2.	De sector van de medische zorgverlening.....	45
3.	De sector facturatie.....	45
4.	De sector terugvordering.....	46
5.	De Hotline.....	46
6.	De reorganisatie van het “BACK OFFICE”.....	46
<b>3.</b>	<b>DEPARTEMENT VORMING EN TEWERKSTELLING.....</b>	<b>48</b>
<b>I.</b>	<b>De ontwikkeling van de Pool Beroepsoriëntatie.....</b>	<b>48</b>
<b>II.</b>	<b>Samenwerking met het Departement Sociale Actie.....</b>	<b>48</b>
<b>III.</b>	<b>Ontwikkeling van de Dienst Vorming.....</b>	<b>49</b>
<b>IV.</b>	<b>De jonge steuntrekkers 18– 30 jaar.....</b>	<b>49</b>
<b>V.</b>	<b>De strijd tegen de digitale kloof.....</b>	<b>50</b>
<b>VI.</b>	<b>Het mechanisme van de inschakelingsbaan.....</b>	<b>50</b>
<b>VII.</b>	<b>De acties van communicatie en samenwerking met de departementen en de partners.....</b>	<b>50</b>
<b>VIII.</b>	<b>Samenwerking met Actiris.....</b>	<b>51</b>
<b>4.</b>	<b>DEPARTEMENT SOCIALE EN DUURZAME ECONOMIE.....</b>	<b>52</b>
<b>I.</b>	<b>Cyclup projecten.....</b>	<b>52</b>
<b>II.</b>	<b>Schoonmaakprojecten.....</b>	<b>54</b>
<b>III.</b>	<b>Linnendienst.....</b>	<b>55</b>
1.	Op commercieel vlak.....	55
2.	Op productievlak.....	56
3.	Op vlak van de dienstverlening aan de klant.....	57
4.	Op informaticavlak.....	57
5.	Als speler van de sociale economie.....	58
<b>IV.</b>	<b>Garage.....</b>	<b>58</b>
<b>V.</b>	<b>Dream.....</b>	<b>58</b>
1.	Globale taken.....	58
2.	Specifieke doelstellingen.....	58
3.	Verwachte vooruitgang (2023).....	58
<b>5.</b>	<b>HUISVESTING EN BEGELEIDING VAN PERSONEN.....</b>	<b>60</b>
<b>I.</b>	<b>De instellingen voor bejaarden.....</b>	<b>62</b>
1.	Huis Heizel.....	62
2.	Ter Ursulinen.....	62
3.	Residentie Sint-Geertruide.....	63
4.	Huis Vesale.....	64
5.	Residentie De Wilde Rozen.....	65
<b>II.</b>	<b>De instellingen en diensten voor kinderen en jongeren.....</b>	<b>67</b>
<b>III.</b>	<b>De instellingen en diensten voor personen met een handicap.....</b>	<b>68</b>
<b>IV.</b>	<b>Ondersteuning thuis en de begeleiding van bejaarden.....</b>	<b>68</b>
<b>6.</b>	<b>DEPARTEMENT ONROEREND PATRIMONIUM.....</b>	<b>70</b>

<b>I. De globale doelstellingen .....</b>	<b>70</b>
<b>II. Het bebouwde patrimonium (Privé).....</b>	<b>70</b>
1. De verworvenheden van 2022 .....	70
2. De ambities voor 2023 .....	72
<b>III. Het niet-bebouwde vermogen.....</b>	<b>72</b>
1. De ambities voor 2023 .....	72
<b>7. DEPARTEMENT TECHNISCH BEHEER &amp; ENERGIE .....</b>	<b>73</b>
<b>I. Inschakelingsregie .....</b>	<b>73</b>
1. Perspectieven voor 2023.....	73
<b>II. De dienst voor Binneninrichting .....</b>	<b>75</b>
1. Perspectieven voor 2023.....	75
<b>III. Dienst Onderhoud &amp; Energie.....</b>	<b>77</b>
1. Perspectieven voor 2023.....	77
III.a. Coördinatie Energie.....	78
1. Perspectieven voor 2023.....	78
<b>8. DEPARTEMENT WERKEN .....</b>	<b>81</b>
<b>I. Projecten in het privé-patrimonium .....</b>	<b>82</b>
1. Gemeenschappelijk plan Stad-OCMW “850 woningen” .....	82
2. Gemeenschappelijk plan Stad-OCMW “750 woningen” .....	82
3. Bouwen van woningen voor een specifieke doelgroep in het kader van het beleid van de Stad .....	83
4. Grondige renovatie van woongebouwen.....	83
5. Andere vastgoedprojecten.....	83
<b>II. Projecten in het Openbaar patrimonium.....</b>	<b>84</b>
1. Projecten in de instellingen voor bejaarden en andere verblijfs-instellingen .....	84
2. Gebouwen van de Algemene Administratie .....	84
3. Antennes en andere gebouwen gebruikt door het DSA .....	84
4. Andere gebouwen van het openbaar patrimonium .....	84
5. Tijdelijke huisvesting Mam’solo .....	85
<b>III. Openbaar en privé-patrimonium - aanpassingswerken, onderhoud en verbetering van van de energieprestaties .....</b>	<b>85</b>
1. Aanpassing van de elektrische installaties van het Privé patrimonium.....	85
2. Onderhoud van de gebouwen.....	85
3. Duurzame renovatie van het patrimonium.....	85
<b>9. ALGEMEEN SECRETARIAAT .....</b>	<b>87</b>
<b>I. Cel Studies &amp; Partnerschappen .....</b>	<b>87</b>
1. Studies .....	87
2. Zoeken naar fondsen en partnerschappen .....	88
<b>II. Cellen Communicatie en Evenementen .....</b>	<b>88</b>

<b>III. Dienst Archieven- Museum .....</b>	<b>89</b>
<b>IV. Klimaatplan .....</b>	<b>91</b>
1. Ontwikkelen van de activiteiten die van het plan Klimaat definiëren .....	91
2. Mobiliteit .....	92
3. Opleidingen duurzame ontwikkeling voor nieuwe werknemers .....	93
<b>V. Interne controle.....</b>	<b>93</b>
<b>10. AANKOOPCENTRALE.....</b>	<b>95</b>
<b>11. INTERNE DIENST VOOR PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK.....</b>	<b>98</b>
<b>12. DEPARTEMENT HUMAN RESOURCES.....</b>	<b>101</b>
<b>13. DEPARTEMENT FINANCIËN.....</b>	<b>105</b>
<b>14. DEPARTEMENT ONTVANGSTEN.....</b>	<b>107</b>
<b>15. DIENST INFORMATICA (DIM).....</b>	<b>108</b>
<b>I. Projectbeheer per domein.....</b>	<b>108</b>
<b>II. WePulse-projecten van het CIBG.....</b>	<b>108</b>
<b>III. Budgettaire impact.....</b>	<b>108</b>
<b>IV. Projecten per domein .....</b>	<b>108</b>
1. Domein Corporate (transversale projecten) .....	108
2. Domein Care .....	109
3. Domein Sociale Economie .....	109
4. Domein Financiën.....	109
5. Domein Patrimonium .....	109
6. Domein Human Resources .....	109
7. Sociaal domein .....	110
<b>V. Modernisering van de IT-infrastructuur.....</b>	<b>110</b>

## 1. INLEIDING

Het jaar 2022 is geëindigd zoals het begonnen is: in de greep van een crisis. Terwijl gezondheidscrisis die veroorzaakt wordt door Covid-19 op het eerste gezicht relatief onder controle lijkt, is de stijging van de energieprijzen, die in 2021 begon, in 2022 dramatisch versneld, voornamelijk als gevolg van de oorlog in Oekraïne. De inflatie is ongekend hoog en eist een zware tol van het budget van de meest bescheiden gezinnen. Terwijl het opvangsysteem voor asielzoekers verzadigd is, staan de OCMW's in de frontlinie voor de begeleiding en integratie van Oekraïense oorlogsvluchtelingen.

In de praktijk leidt de opeenvolging van deze crisissen tot een steeds groter aantal verzoeken om bijstand aan ons OCMW: het aantal begunstigden is in twee jaar tijd met 15% gestegen. In de eerste helft van 2022 is er een stijging van de toekenning van een LL/ELL met 2,43%. Deze stijging wordt verklaard door de komst van Oekraïense vluchtelingen. Het aantal studenten dat steun ontvangt, is de afgelopen drie jaar ook aanzienlijk gestegen.

De daling van het aantal werkloze werkzoekenden in het Brussels Gewest gaat niet gepaard met een daling van het aantal ontvangers van een LL/ELL. Dit bevestigt dat de door het OCMW geholpen groepen, die over het algemeen minder gekwalificeerd zijn (in termen van taal, kwalificaties, beroepsvaardigheden, enz.) en kwetsbaarder zijn voor psychosociale moeilijkheden, minder snel dan anderen genieten van kansen op de arbeidsmarkt.

Het is in een bijzonder gespannen financiële en budgettaire context dat de Raad en de OCMW-teams de in de algemene beleidsnota voorgestelde prioriteiten en sleutelprojecten zullen vertalen. De combinatie van inflatie, stijgende rentevoeten en toenemende behoeften, samen met de kosten in verband met de gezondheidscrisis van de jaren 2020-21, maken een transversale aanpak en nieuwe aanpassingen in de organisatie van onze instelling steeds noodzakelijker. Het is onder deze omstandigheden dat zij een kwaliteitsdienstverlening in stand houden, of het nu gaat om bijstand en ondersteuning van mensen die in armoede dreigen te vervallen, hun sociaal-professionele integratie, projecten in de sociale economie, de opvang van jongeren in moeilijkheden, de huisvesting van onze ouderen of het beheer van onze huisvesting.

Twee belangrijke prioriteiten kenmerken de sociale actie in 2023.

Het eerste betreft de kwaliteit van de opvang van de doelgroepen en, nauw daarmee verbonden, de ondersteuning van de sociaal en administratief werkers die tussenkomen in het leven van de rechthebbende. Dit houdt een actieplan in dat onder andere de inrichting van de gebouwen, de opleiding en de ondersteuning van het personeel, de verbetering van de communicatie met de rechthebbenden en de vereenvoudiging van onze procedures omvat.

Een tweede prioriteit is proactief omgaan met sociale noodsituaties. Terwijl het aantal aanvragen voor het leefloon toeneemt, wil het OCMW de uitdaging aangaan om een antwoord te bieden op de onzekerheid van gezinnen met een laag inkomen, die samenhangt met de inflatie en de stijging van de energiekosten. Dit is het doel van de

maatregelen op het gebied van energiehulp, preventie van overmatige schuldenlast en preventie van dakloosheid.

In dit kader zullen ambitieuze projecten worden gestart of versterkt ten behoeve van de inschakeling en de sociale emancipatie van alleenstaande moeders, jongeren en mensendie dakloos zijn of dreigen te worden.

De ondersteuning van de teams in de omgang met mensen met geestelijke gezondheidsproblemen zal worden versterkt door enerzijds opleiding en intervisie te organiseren en anderzijds partnerschappen en netwerken met gespecialiseerde organisaties te bevorderen.

Zoals uit de statistieken van de regionale arbeidsmarkt blijkt, is de tewerkstelling zelden zo afhankelijk geweest van de noodzaak om beroepsvaardigheden te verwerven: ondanks een nog steeds hoge werkloosheid - hoewel die sinds enkele jaren voortdurend afneemt - hebben de werkgevers in Brussel en omgeving nog steeds behoefte aan geschoolde arbeidskrachten. De fusie tussen de departementen Tewerkstelling en Vorming is meer dan ooit noodzakelijk om meer efficiëntie mogelijk maken bij de opvolging en de begeleiding van OCMW- gebruikers naar werk, met name in het kader van de nieuwe vereisten van de hervorming van de inschakelingscontracten in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Bij deze gelegenheid zal ervoor worden gezorgd dat er nieuwe partnerschappen (en versterking van bestaande) worden ontwikkeld met het netwerk van Brusselse opleidingsinstellingen om het aanbod aan OCMW-rechthebbers tijdens hun zoektocht naar werk te verrijken.

Werkgelegenheid en opleiding moeten beter op elkaar worden afgestemd, door een coördinatie met de diensten van het DSA, de vereenvoudiging van het traject van de gebruiker en het zoeken naar nieuwe bronnen van inclusieve werkgelegenheid. Deze elementen moeten op het niveau van het OCMW van de stad Brussel, een antwoord bieden op de daling van het aantal tewerkstellingen die op gewestelijk niveau werd vastgesteld.

De oprichting van de pool sociale economie weerspiegelt de groeiende ambities van ons OCMW in deze snel ontwikkelende sector, ook onder regionale impuls. Professionalisering en reflectie in alle economische activiteiten zal in deze sector een prioriteit zijn.

Naarmate de bezettingsgraad van de rusthuizen geleidelijk verbetert, zal bijzondere aandacht worden besteed aan de aanwerving, opleiding en begeleiding van rusthuispersoneel en aan de uitvoering van de levensprojecten van elke instelling. Sociale en culturele projecten ten behoeve van de bewoners zullen worden versterkt. Het OCMW van de Stad zal actief deelnemen aan de studie die op verzoek van de Conferentie van Burgemeesters is gestart over de synergieën en mutualisaties die door de Brusselse openbare RH/RVT zouden kunnen worden ontwikkeld.

In de loop van 2022 zal het OCMW een pool Vastgoed oprichten door de verschillende betrokken diensten te reorganiseren met als doel de "klantenservice" tegenover de huurders te verbeteren, het financieel evenwicht van het privépatrimonium te garanderen, een rationeler beheer van het openbaar patrimonium te verzekeren en woningbouw- en renovatieprojecten te ontwikkelen.

Het OCMW wil de socialisatie van de huurgelden zoals voorgesteld door het Gewest vergemakkelijken. Net als in 2022 zal het OCMW ook aandacht besteden aan de impact van de indexering voor het gezinsbudget van onze huurders.

Er zullen ook maatregelen worden genomen om de toegankelijkheid van het agentschap Brudomo te verbeteren en de reactietijd voor verzoeken van huurders om technische bijstand te verkorten.

Wat de productie van woningen betreft, zullen het plan 750 woningen en de verschillende projecten in het kader van de wijkcontracten en het stadsbeleid worden voortgezet. Er zal een transversale bezinning over de behoeften op het gebied van transit- en integratiewoningen op gang worden gebracht om een langetermijnstrategie op dit gebied vast te stellen.

Zonder deze invalshoeken uit het oog te verliezen, zullen nieuwe beslissingen worden genomen om de renovatieprogramma's van het privé-erfgoed uit te breiden en te intensiveren, zowel om het verouderende karakter ervan te compenseren als om de doelstellingen van het Klimaatplan van het OCMW op het gebied van energieprestaties te bereiken. De versterking van onze slagvaardigheid door de overname van het Renobruteam zal in dit opzicht een troef zijn. Er zullen ook twee proefprojecten worden uitgevoerd, één om de energieprestaties op zeer korte termijn te verbeteren in energievretende gebouwen, en een tweede om op bepaalde locaties participatieve budgetten in te stellen om de levenskwaliteit van de huurders te verbeteren.

Het OCMW streeft ernaar zijn organisatie en werking aan te passen en efficiënter te maken om de sociale en financiële uitdagingen waarmee het wordt geconfronteerd, het hoofd te bieden. Zo zal het, samen met de diensten van de Stad, een reflectie op gang brengen over de onderlinge aanpassing en de synergie van de taken van de ondersteunende diensten van de twee entiteiten, teneinde de kosten te verminderen en een sterke prioriteit te behouden voor de toewijzing van de middelen van het OCMW ten dienste van de bevolking.

Gelet op de sociale indicatoren en de economische tendensen voor 2023 zal het OCMW in een ingewikkelde budgettaire context de dubbele uitdaging moeten aangaan om een groter aantal gezinnen in een armoedesituatie op te vangen en te ondersteunen en tussen te komen ten gunste van nieuwe groepen die door de opeenvolgende crisissen steeds kwetsbaarder worden voor sociale armoede. Terwijl het aan het begin van het mandaat vastgestelde programma wordt voortgezet, bieden de richtsnoeren en acties die in deze nota worden voorgesteld een creatief en ambitieus antwoord.



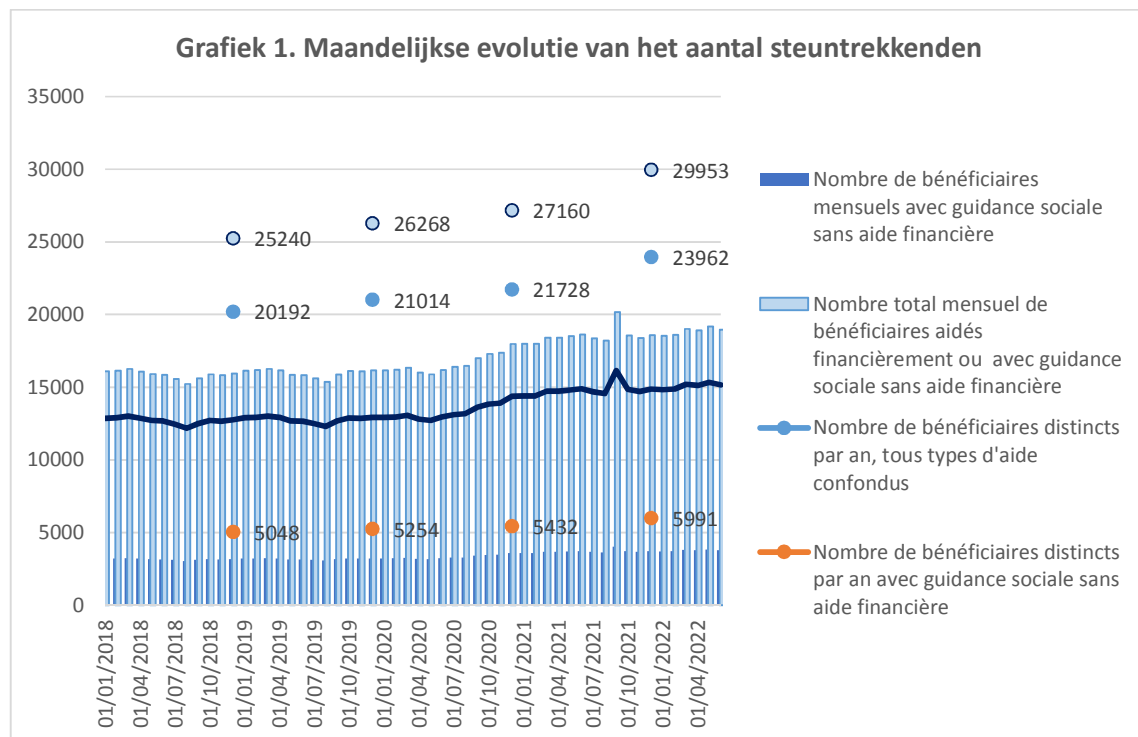
## 2. DEPARTEMENT SOCIALE ACTIE (DSA)

### I. De evolutie van de bijstand en de doelgroepen

#### 1. Algemene gegevens

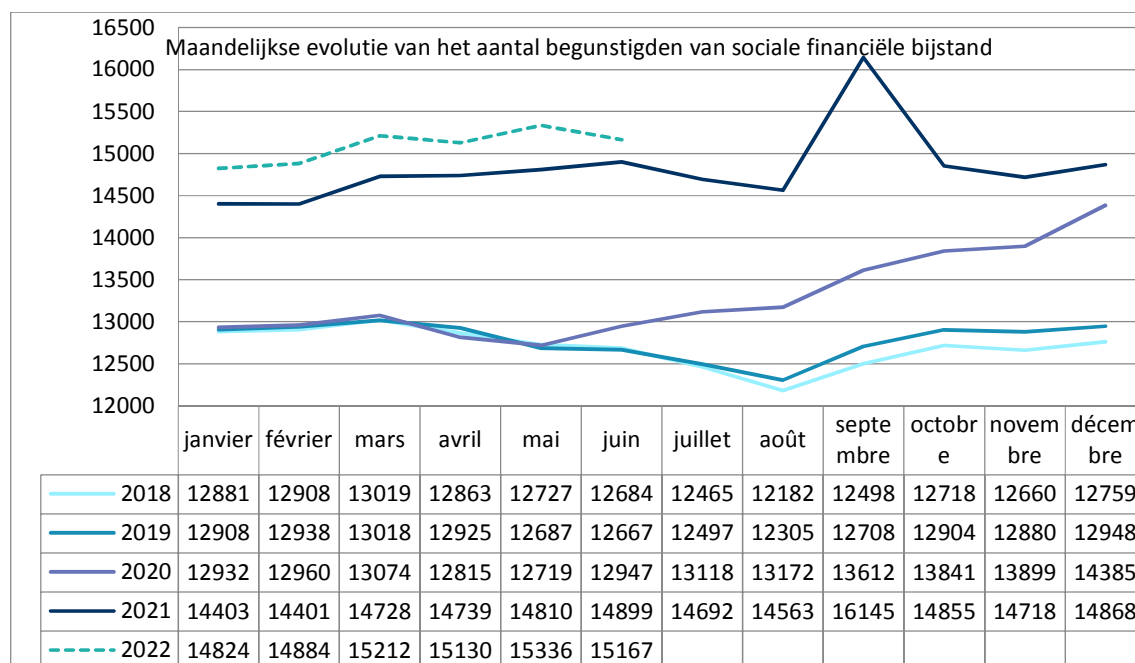
Bij het OCMW van Brussel kan de evolutie van de sociale actie sinds de jaren 2000 als volgt worden gekenmerkt: **in vijftien jaar tijd is het aantal personen, gesteund door het OCMW van Brussel, verdubbeld, ongeacht het type bijstand.** Tussen 2011 en 2014 konden enkele dalingen worden vastgesteld. Tussen 2014 en 2016 is het aantal steuntrekkenden opnieuw gestegen met 10%. Tussen 2016 en 2018 daalde dat aantal van 25.400 tot 25.240 individuen, wat een lichte daling betekent van -0,6%. 2019 werd gekenmerkt door een nieuwe stijging tot 26.268 steuntrekkenden (+ 4%).

**De stijgende tendens ingezet in 2019, heeft zich voortgezet in 2020, 2021** deze keer tegen de achtergrond van de sars-cov-2 crisis. Tussen 2019 en 2020 steeg het aantal begunstigden, ongeacht de aard van de steun, van 26.268 naar 27.160, dat is een stijging met **3,4%**. In 2021 waren dat er 29.953<sup>1</sup>, wat een stijging is van 11,5%. De piek die werd vastgesteld in september 2022 wordt verklaard door de eenmalige toekenning van een terug- naar school-premie<sup>2</sup> aan kinderen van de steuntrekkenden. **We stellen nog enkele stijgende tendensen vast in de loop van het eerste semester van 2022** (+3 % tussen het eerste semester van 2021 en het eerste semester van 2022).



Het is interessant om de maandelijkse gegevens te bestuderen met een jaar tussen. Op die manier kunnen de seizoensgebonden schommelingen worden onderscheiden, zoals bijvoorbeeld de daling van het LL/ELL vastgesteld in de zomerperiode bij jobstudenten. Door de evolutie te observeren met één jaar tussen, van 2020 en 2019, konden we vaststellen hoe het aantal begunstigden van een financiële steun evolueerde tijdens de pandemie van het sars-cov2 virus. We konden vaststellen dat de impact van de pandemie zich liet voelen vanaf de maand juni 2020, dat is na de eerste lockdown. De curve van de financiële sociale steun is vervolgens blijven stijgen tijdens het volledige jaar 2021. De twee eerste maanden van 2022 lieten een stagnering zien, die we dachten in verband te kunnen brengen met het voorspelde einde van de crisis. In de maand maart van 2022 was er echter opnieuw een stijgende tendens te zien, deze keer in het licht van de Russische invasie in Oekraïne en de energiecrisis. Op één jaar tijd, werd in juni 2022 een stijging vastgesteld van 1,8 % ten opzichte van juni 2021.

De financiële sociale steun<sup>3</sup> kende duidelijk een toename in 2021, net zoals ook in het eerste semester van 2022, met variabele bijdragen en minder hoge percentages dan in 2021.



Wanneer we ons beperken tot het eerste semester van 2022 stellen we de volgende zaken vast:

- ✓ Een stijging van het aantal LL/ELL-begunstigden met 2,43 % terwijl in het eerste semester traditioneel een daling wordt opgetekend.
- ✓ Een stijging van het aantal studenten met 3%.
- ✓ Een lichte daling van het leefloon (- 0,83 %) (cf. toelichting hierboven) die ruimschoots gecompenseerd worden met een duidelijke stijging van zijn equivalent (+ 29,7 %) als gevolg van de oorlog in Oekraïne.

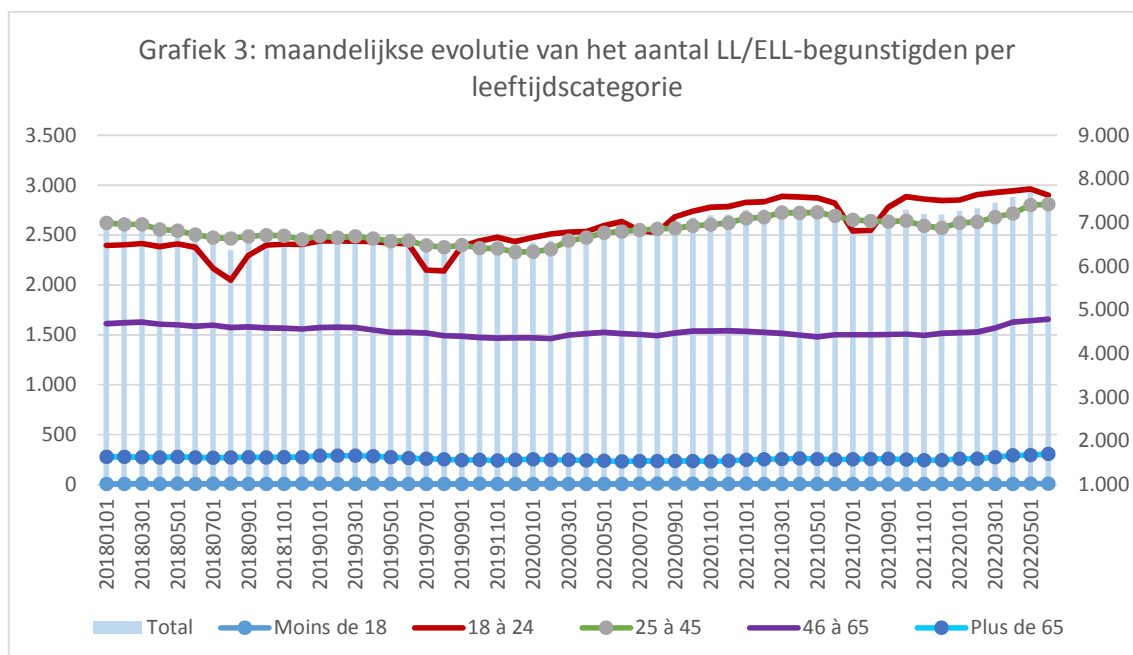
<sup>3</sup> Leefloon of equivalent leefloon. De tewerkstellingen en de installatiepremies worden niet meegerekend.

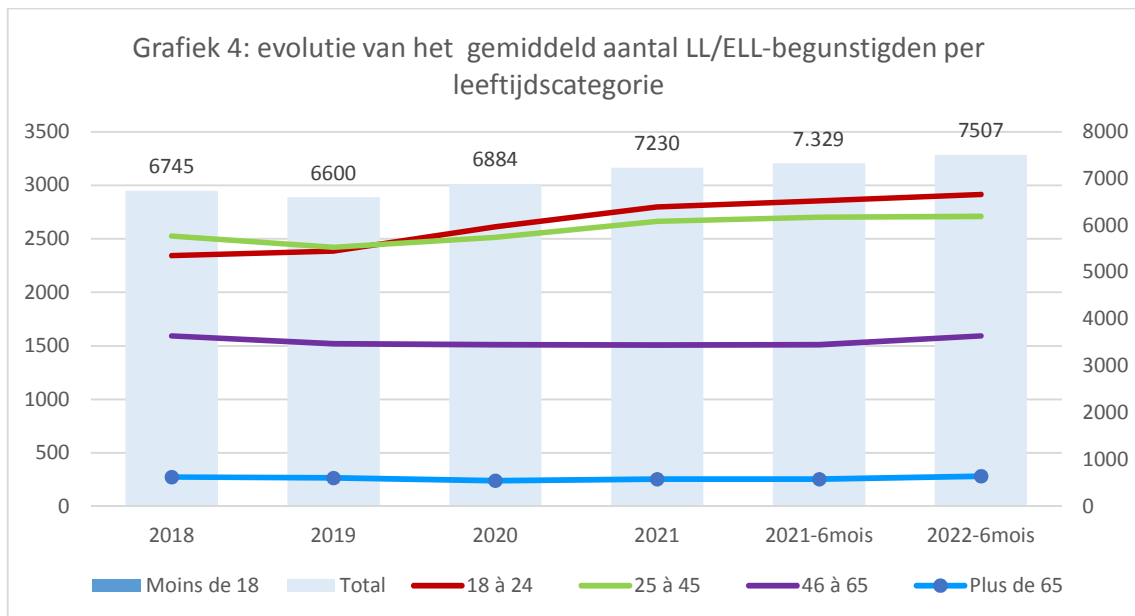
- ✓ Een daling van de zorgprestaties (- 3,41 %) en een lichte daling van het aantal begunstigden van dringende Medische Hulp (- 0,51 %), beide na een lange periode van een onafgebroken stijging.

## 2. Per leeftijdscategorie

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

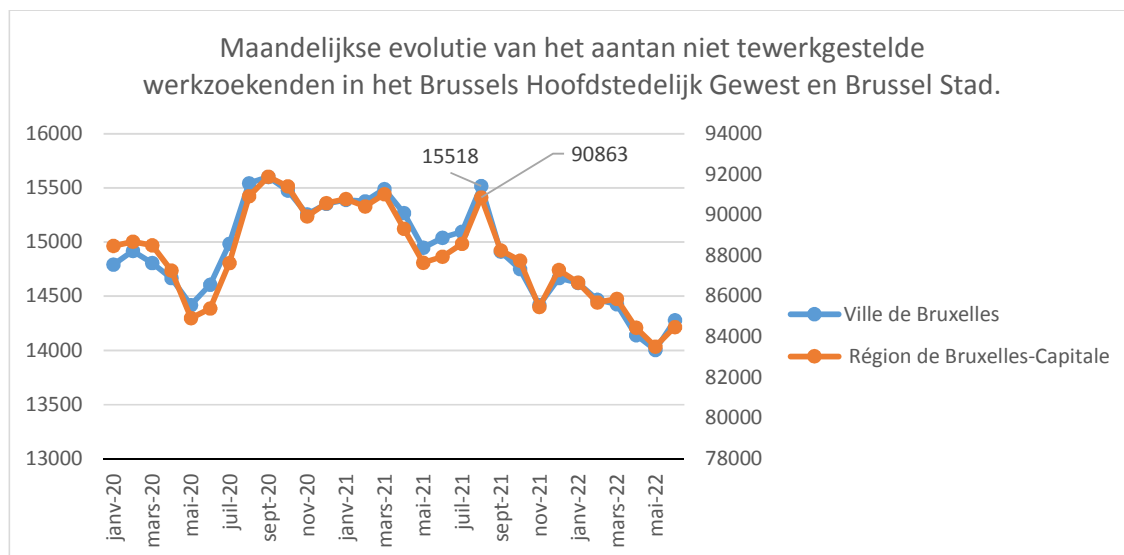
- ✓ De verjonging van de bevolking zet zich door in 2022: de stijging van het aantal 18-24 jarigen dat het aantal 25-44 jarigen oversteeg vanaf september 2019, zet zich voort. In 2022 vertegenwoordigen de 18-24 jarigen ongeveer 39% van de totale bevolking. Het aandeel 25-44 jarigen is gestabiliseerd op 37%.
- ✓ In 2021 vertegenwoordigden de vrouwelijke begunstigden van een LL/ELL 52% van de LL/ELL-begunstigden.





### 3. De evolutie van het LL in het licht van de evolutie van het aantal werkzoekenden

Laten we even stilstaan bij de evolutie van het LL/ELL en de Brusselse conjunctuur op vlak van tewerkstelling. De gegevens op de website van Actiris<sup>4</sup> inzake niet-werkende werkzoekenden (NWWZ) laten ons zien hoe er zich, na een piek te hebben bereikt in augustus 2021 met 15.518 NWWZ in Brussel Stad en 90.863 NWWZ in het Brusselse Hoofdstedelijk Gewest, een dalende tendens aftekent vanaf september 2021.



<sup>4</sup> <[https://viewstat.actiris.brussels/viewstat\\_werkloosheid\\_basisstatistieken.html](https://viewstat.actiris.brussels/viewstat_werkloosheid_basisstatistieken.html)>, online raadpleging van 10/10/2022.

Het is ook interessant om de schommelende percentages te bestuderen.

Periode	Evolutie van de NWWZ		% maandelijkse evolutie	
	Stad Brussel	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Stad Brussel	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
dec.-21	14669	87295	1,75%	2,13%
nov-21	14417	85477	-2,26%	-2,60%
okt.-21	14750	87756	-1,08%	-0,57%
sept-21	14911	88260	-3,91%	-2,86%

Volgens het Brussels Instituut voor Statistiek en Analyse (BISA)<sup>5</sup>, is de daling van het aantal NWWZ te wijten aan de opschorting van de lockdownmaatregelen en de economische heropbloei met:

- ✓ Een heropleving van de economie na afloop van de lockdown met een grotere vraag naar arbeidskrachten.
- ✓ De hervatting van de opleidingen voor NWWZ<sup>6</sup>.
- ✓ De face-to-face begeleiding van de NWWZ en het schrappen van afwezige NWWZ.
- ✓ Een daling van het aantal inschrijvingen onder de gediplomeerde jongeren.
- ✓ De voortzetting van de steunmaatregelen aan de ondernemingen tot in december 2021.

We moeten evenwel voorzichtig blijven. De cijfers van de sociale actie blijven nog steeds achter op de macro-economische (PIB, Materialen: cijfers. Immers het publiek dat steun krijgt van het OCMW is doorgaans minder gekwalificeerd en geniet minder snel van de economische heroplevingen. Dit wordt bevestigd in het eerste semester van 2022 met een aanhoudende stijging van het aantal begunstigden van een LL/ELL, deze keer in de hand gewerkt door de oorlog in Oekraïne en de energiecrisis, terwijl de statistieken inzake NWWZ een daling blijven vertonen zoals blijkt uit onderstaande tabel, met evenwel een uitzondering in juni 2022:

Periode	Evolutie van de NWWZ		% maandelijkse evolutie	
	Stad Brussel	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Stad Brussel	Brussels Hoofdstedelijk Gewest
juni-22	14278	84475	1,95%	1,14%
mei-22	14005	83526	-0,96%	-1,10%
apr-22	14141	84459	-1,98%	-1,65%
maart-22	14426	85878	-0,30%	0,21%
febr-22	14469	85700	-1,06%	-1,13%
jan-22	14624	86676	-0,31%	-0,71%

In april 2022 beschikten 42.229<sup>7</sup> personen over een beschermingsattest waarmee ze zich op Belgisch grondgebied mogen vestigen en rechten krijgen zoals het recht op een equivalent leefloon wanneer uit het onderzoek van een maatschappelijk werker

<sup>5</sup> <<https://ibsa.brussels/sites/default/files/publication/documents/IBSA-Barometre-conjoncturel-automne2021-FR.pdf>>

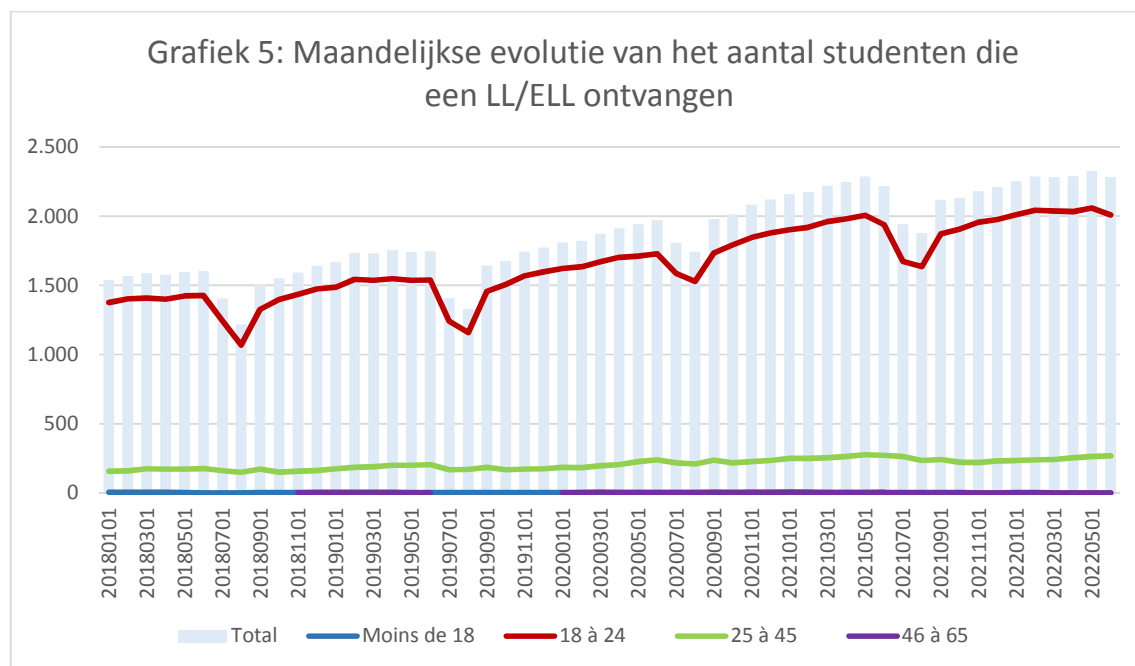
<sup>6</sup> De NWWZ in opleiding worden niet meer als een NWWZ beschouwd.

<sup>7</sup> <<https://dofi.ibz.be/fr/themes/figures/protection-temporaire>>

van het OCMW blijkt dat hij of zij onvoldoende inkomsten heeft. Met één jaar tussen stellen we een gemiddelde toename vast van 29,07 % tussen het eerste semester van 2021 en het eerste semester van 2022. Wanneer we de periode van februari tot juni 2022 bekijken, zien we dat het aantal begunstigden van een ELL stijgt van 800<sup>8</sup> naar 1.205 individuen, dat is een stijging met 50,6%.

We moeten ook vaststellen dat de daling van het aantal NWWZ niet direct geldt voor de minst gekwalificeerden en dat de nieuwe crisissen die aan de gang of in de maak zijn, bepaalde sociaaleconomische profielen opnieuw naar het OCMW zullen leiden.

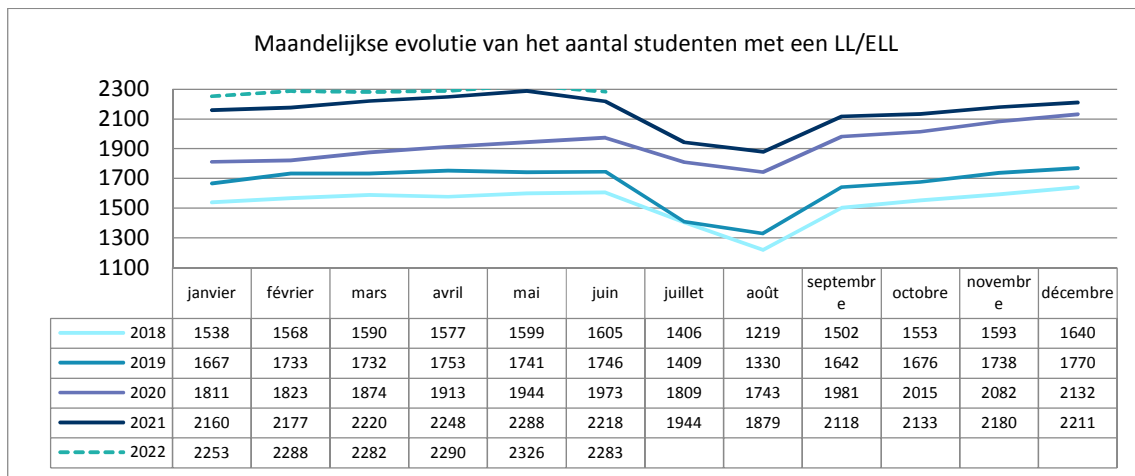
#### 4. De studenten



Tussen 2018 en 2019 nam het maandelijks gemiddelde studenten toe met 8,41 %. Tussen 2019 en 2020 steeg ditzelfde percentage opnieuw tot 15,89 % wat enerzijds wijst op een continue stijging van het aantal studenten dat door het OCMW wordt geholpen en anderzijds op een effect van- NEW COVER -2 crisis. De stijging heeft zich voortgezet in het hele jaar 2021, met opnieuw een gemiddelde stijging van 16% ten opzichte van 2020. Tijdens het eerste semester van 2022 stellen we tot slot een gemiddelde stijging vast met 3%.

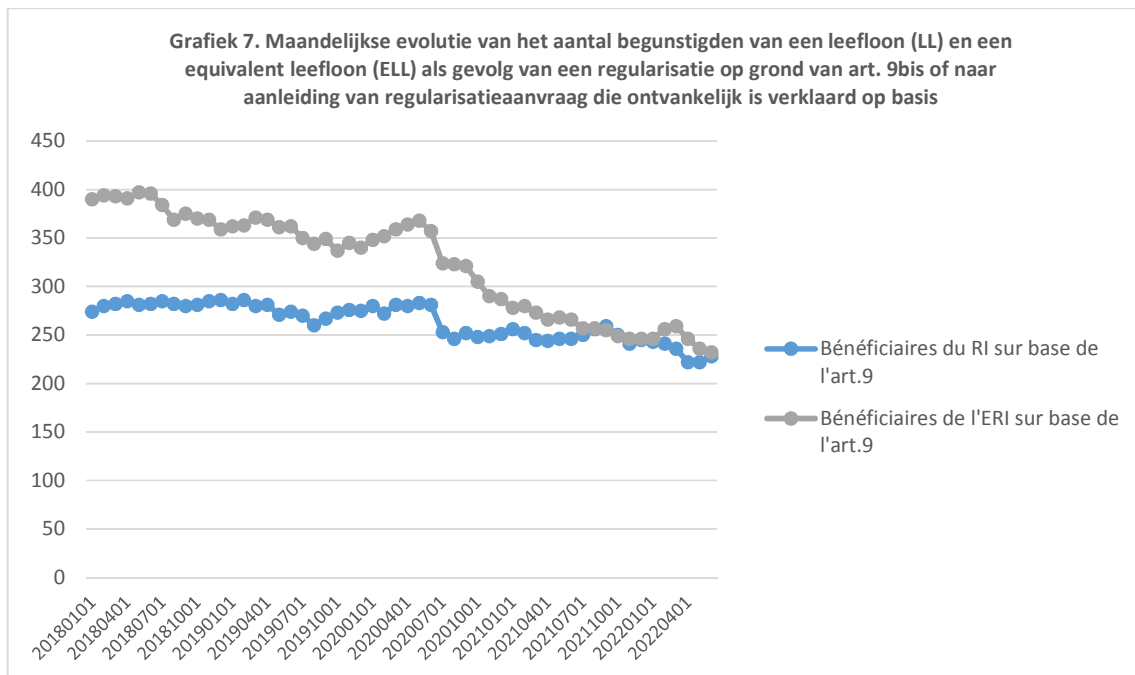
We zien dat studenten ouder dan 25 jaar een langzamere groei laten optekenen, die moet worden geanalyseerd en begeleid.

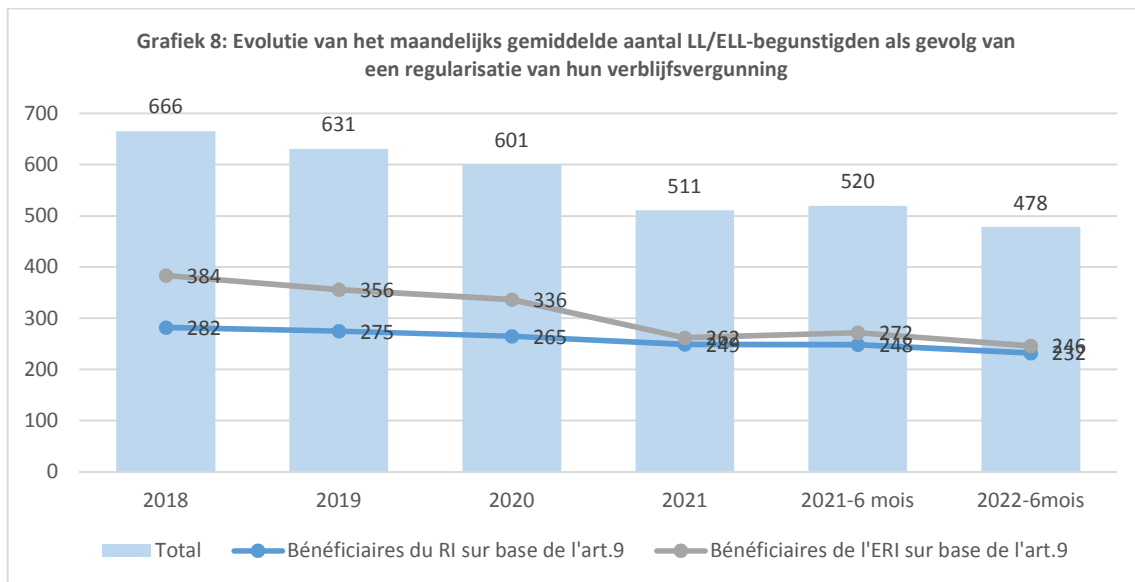
<sup>8</sup> Waarbij het gemiddelde voor 2021 766 personen bedroeg die een ELL kregen.



## 5. De begunstigen als gevolg van een regularisatie of de toekenning van een bescherming

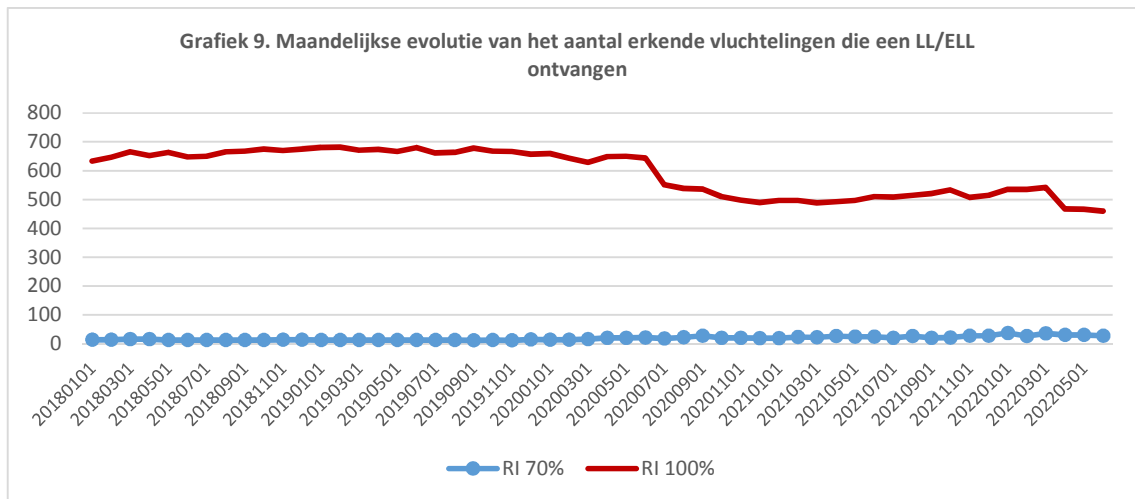
In 2021 vertegenwoordigen de LL/ELL-begunstigen als gevolg van een regularisatie 7,07% van alle LL/ELL-begunstigen, tegenover 8,74 % in 2020. Een daling die niet verrassend is, aangezien het aantal regularisaties ook een daling laten optekenen. De gezondheidscrisis heeft trouwens de internationale mobiliteit en de intercontinentale mobiliteit sterk verminderd, wat ook gevolgen had voor het aantal aanvragen in het kader van een regularisatie.





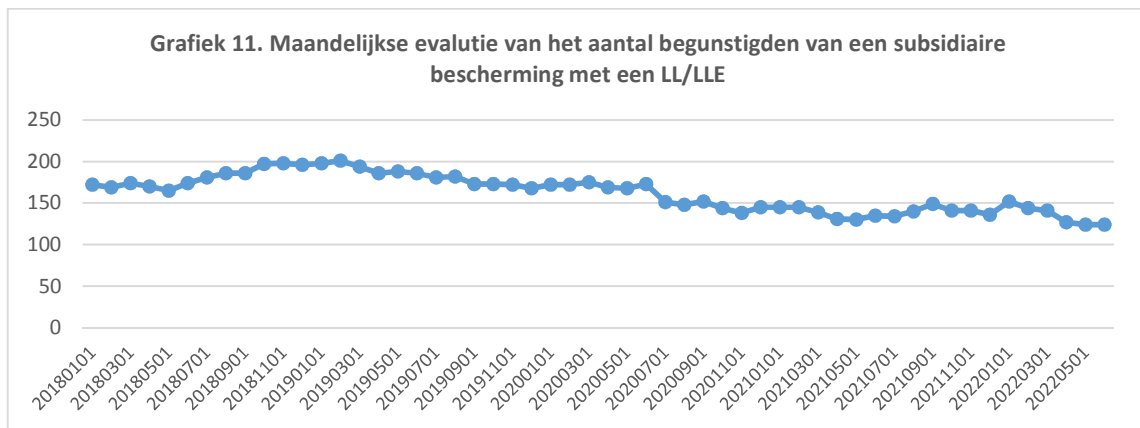
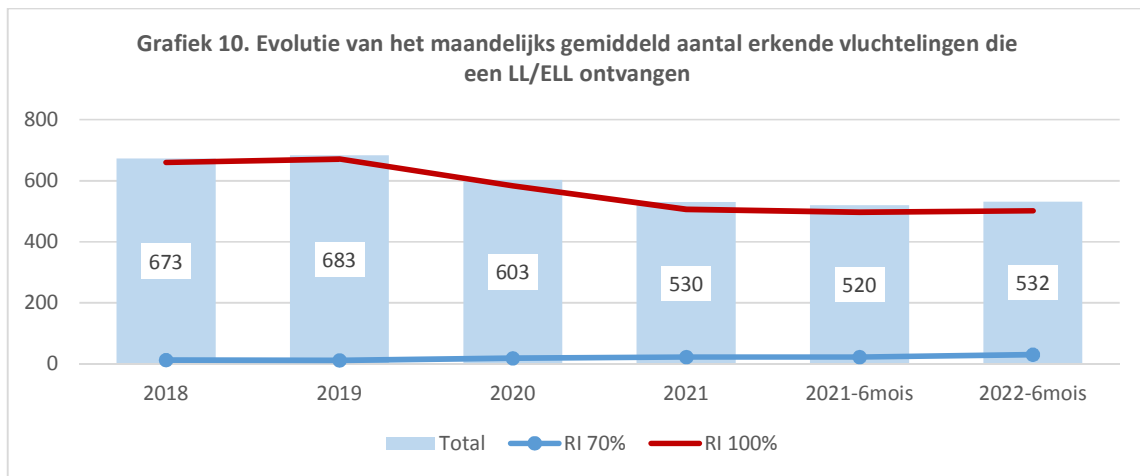
Diezelfde tendens stellen we vast bij de begunstigden van een internationale bescherming (asiel en subsidiaire bescherming). Deze dalende tendens zet zich voort in het eerste semester van 2022: -8,11% ten opzichte van het eerste semester van 2021.

In 2021 vertegenwoordigen de erkende vluchtelingen 7,33% van alle LL/ELL-begunstigden tegenover 8,76 % in 2020 en 10% in 2019. De zes eerste maanden van 2022 laten een licht stijgende tendens optekenen (+ 2,31%). Het aantal personen dat een eerste aanvraag voor internationale bescherming indiende in België in 2020 daalde met 45% ten opzichte van 2019. Het totaal aantal aanvragen voor internationale bescherming (1<sup>ste</sup> aanvraag of meerdere aanvragen) daalde met 60% ten opzichte van 2019<sup>9</sup>.



<sup>9</sup> Bron: nationale statistieken van de FOD Binnenlandse zaken – Dienst Vreemdelingenzaken.

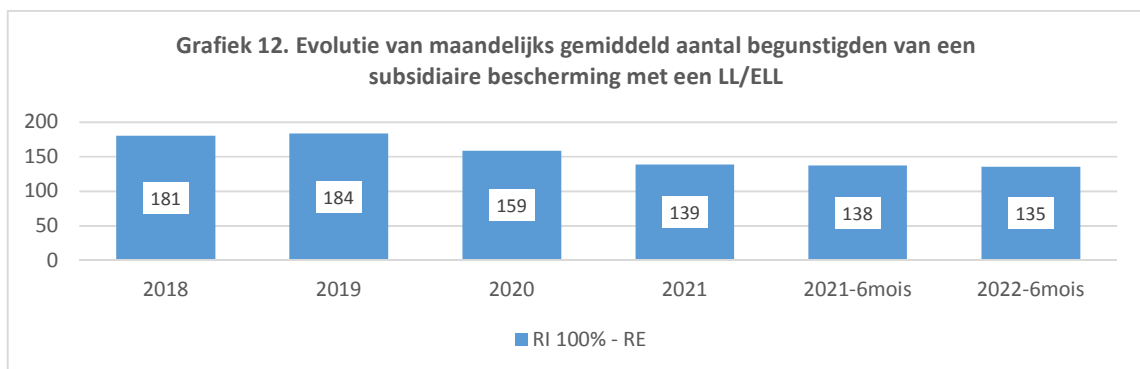




Naar aanleiding van een verandering in de wetgeving hebben de begunstigden van een **subsidiaire bescherming** die vroeger een equivalent leefloon ontvingen voortaan recht op een leefloon (inwerkingtreding op 1/12/2016).

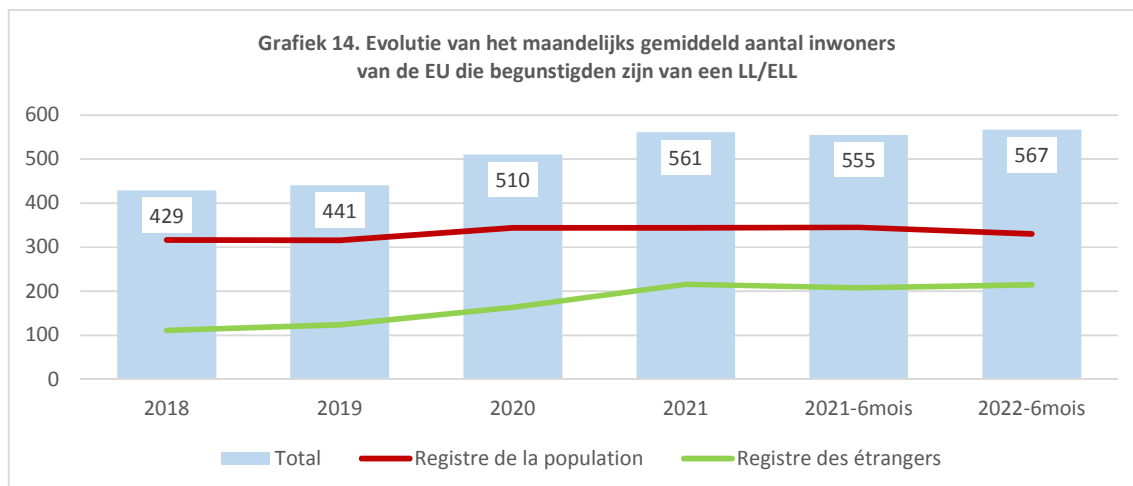
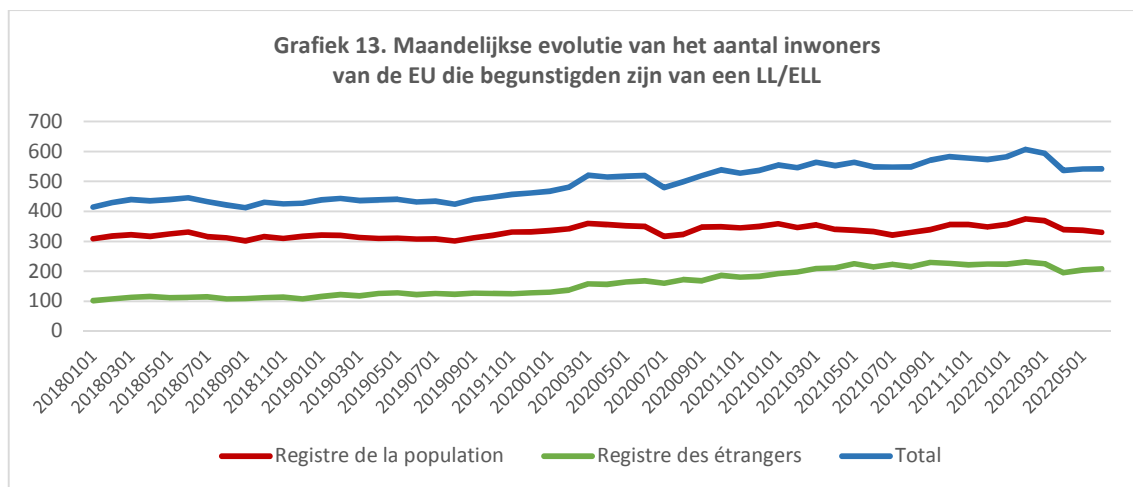
In 2021 vertegenwoordigen de begunstigden van een subsidiaire bescherming 2,02% van alle LL/ELL-begunstigden tegenover 2,31% in 2020.

In 2020 stellen we een daling met 14% vast van het aantal begunstigden van een subsidiaire bescherming ten opzichte van 2019. Deze dalende tendens zet zich verder in het eerste semester van 2022 maar dan wel minder snel (- 1,58%).



## 6. De inwoners van de EU

In 2020 vertegenwoordigen de **inwoners van de Europese Unie 8,15%** van alle LL/ELL-begunstigden tegenover **7,41%** in 2020. De sterkst vertegenwoordigde landen zijn: Roemenië (284), Spanje (238), Polen en Frankrijk (193), Bulgarije (164), Italië (112). Deze stijgende tendens zet zich voort in het eerste semester van 2022(+9,98%).



## 7. De daklozen

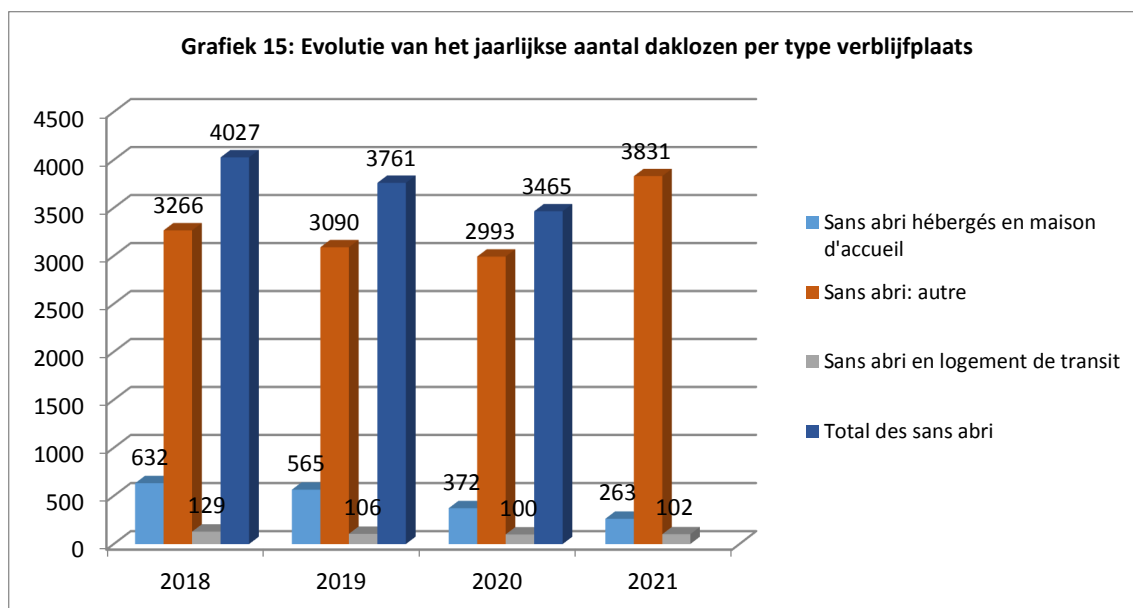
In het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, stijgt het aantal daklozen of slecht gehuisveste personen bij elke telling<sup>10</sup>. In 2008 telden we 1.724 daklozen of slecht gehuisveste personen. In 2018 telde Bruss'help er 4.160, dat is een stijging met 141% in 10 jaar. Dat aantal steeg nog naar 5.313 in 2020, wat een nieuwe stijging betekent van 28% in twee jaar tijd. De telling door Bruss'help steunt op de Ethos typologie (European Typology on Homelessness and Housing Exclusion) ontwikkeld door FEANTSA (Fédération Européenne des Associations Nationales qui Travaillent avec les Sans-Aabri). Deze statistische benadering is gebaseerd op gegevens die in drie fasen worden verzameld:

<sup>10</sup> <[http://www.brusselpop.be/images/Denombrement2020\\_vdef.pdf](http://www.brusselpop.be/images/Denombrement2020_vdef.pdf)>

- ✓ Het centraliseren van de gegevens van de opvangstructuren.
- ✓ Een telling van de personen op straat.
- ✓ Een enquête via vragenlijst van personen die zich melden in het dagcentrum.

Deze replicerbare methode bevordert een vergelijking op Europees niveau.

Bij het OCMW van Brussel wordt de statistiek opgemaakt op basis van een lijst met administratieve gegevens. Eerst worden de personen geteld die steun trekken en in een opvangtehuis worden opgevangen, evenals de personen die in een transitwoning verblijven in de loop van het jaar. Vervolgens worden de personen samengeteld met een referentieadres en de personen met steun die op straat wonen. Deze samentelling wordt vermeld in de rubriek "Andere". De vier lijsten worden vervolgens geconsolideerd en maken een laatste telling mogelijk.



Nadat we tussen 2014 en 2015 een stabilisatie vaststelden van het aantal daklozen geholpen door het OCMW van Brussel, merken we sinds 2016 opnieuw een stijging op met 45%. Tussen 2020 en 2021 zien we:

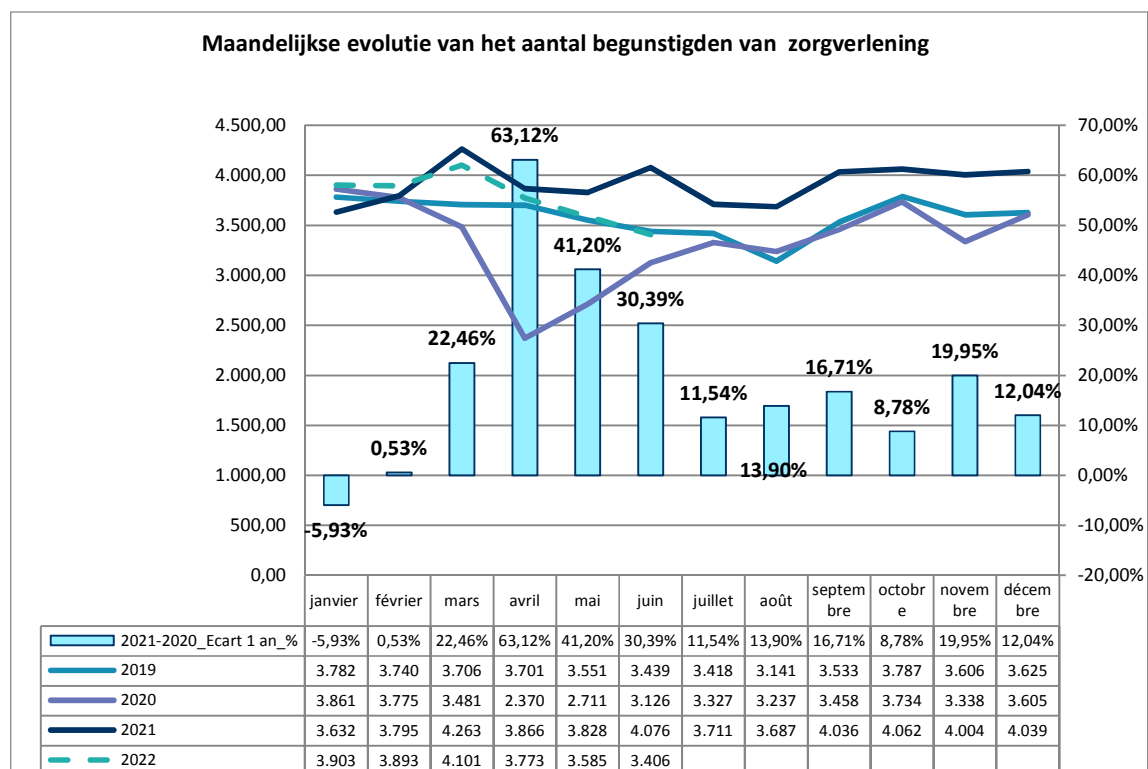
- ✓ Een daling van het aantal personen in een opvangtehuis (- 29%), wat verklaard kan worden door de daling van het aantal open plaatsen door Covid en door de laatste lockdownmaatregelen in 2021.
- ✓ Een lichte stijging van het aantal transitwoningen (+2 %).
- ✓ Een stijging van het aantal personen die op straat leven en die beschikken over een referentieadres. Er dient enerzijds te worden opgemerkt dat het beheer van de referentieadressen in 2019 werd herzien, wat tot een betere telling van het aantal personen heeft geleid, maar dat de telling van de geholpen personen anderzijds een gissing blijft.

De statistiek ontwikkeld inzake dakloosheid onder de begunstigden van steun van het OCMW van Brussel vormt een belangrijk gegeven en de telmethode van het aantal dakloze en slecht gehuisveste personen die steun krijgen van het OCMW van Brussel wordt in 2023 herzien. Deze telling geeft evenwel reeds een idee van de grootteorde

van het probleem en bevestigt het specifieke karakter van het publiek binnen het grondgebied van de Stad Brussel.

## 8. De medische zorgen

In 2020 werden de eerste maanden van de sanitaire crisis gekenmerkt door een algemene tendens om niet-dringend medische zorg uit te stellen. Tijdens de eerste golf (april 2020) werd slechts 56% van de essentiële en 6% van de niet-essentiële chirurgische ingrepen uitgevoerd. Na de tweede golf kon een inhaalbeweging worden vastgesteld. 118% van de essentiële en 127% van de niet-essentiële prestaties werden inderdaad uitgevoerd tussen december 2020 en maart 2021<sup>11</sup>.

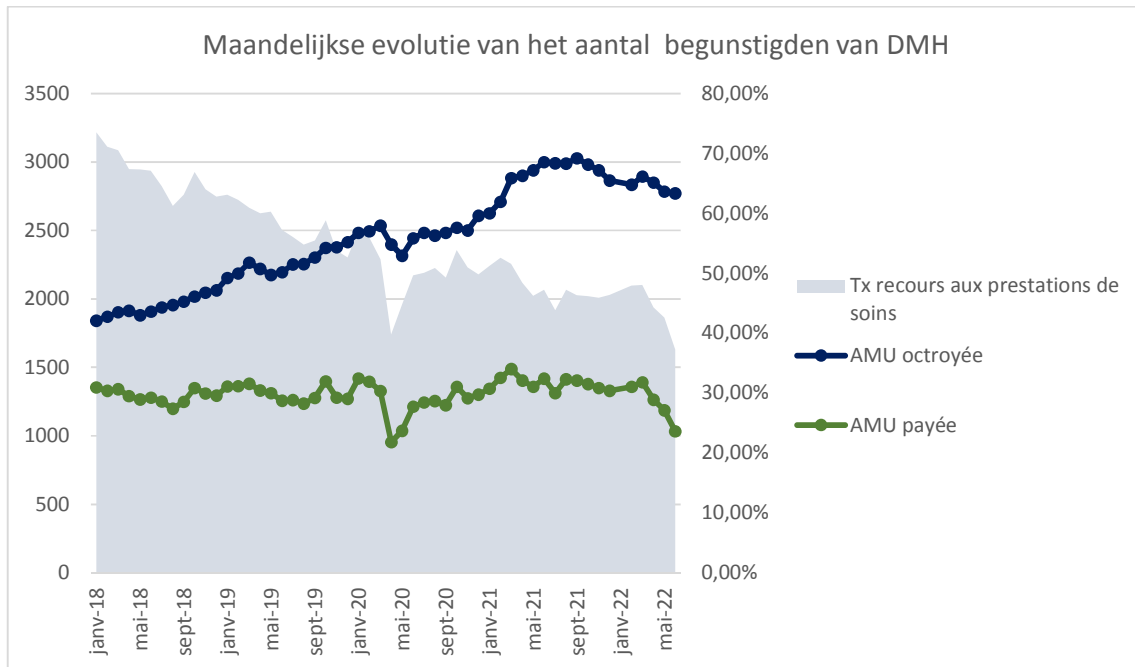


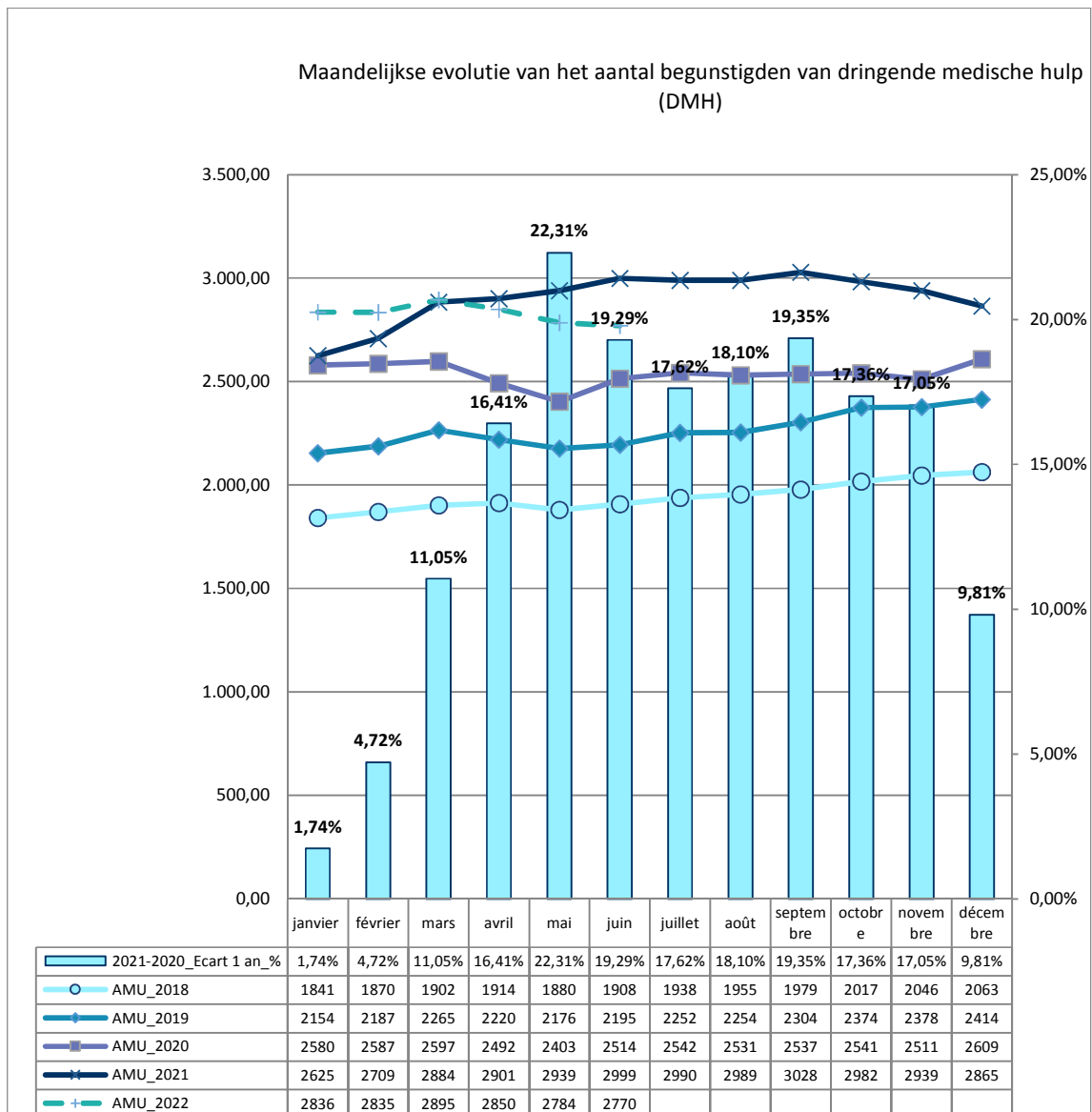
Dit werd ook vastgesteld voor wat betreft de facturatie van de medische zorgen binnen ons OCMW. Op één jaar tijd, werd in april 2020 een daling vastgesteld van 36 % ten opzichte van april 2020. In 2021 zagen we een ommekeer en vervolgens een inhaalbeweging van de cijfers van voor de sanitaire crisis in 2020. Zo kende het gemiddeld aantal begunstigden van zorgverlening een daling van 3.586 in 2019 naar 3.335 in 2020, dat is een daling met 7%, om vervolgens in 2021 opnieuw te stijgen met 16% naar 3.866. Ten opzichte van 2019 laat 2020 een gemiddelde stijging optekenen van 8% van het aantal begunstigden van zorgverlening terugbetaald door het OCMW van de Stad Brussel. Met één jaar tussen stellen we een gemiddelde daling vast van -3,41 % tussen het eerste semester van 2021 en het eerste semester van 2021. Maar de cijfers zijn nog niet allemaal tot stilstand gekomen.

<sup>11</sup> <<https://www.inami.fgov.be/fr/nouvelles/Pages/covid19-estimation-soins-non-effectues-hopitaux-1re-2e-3e-vagues.aspx>>

## 9. Dringende Medische Hulp

De toename vastgesteld op vlak van dringende medische hulp tijdens de afgelopen jaren (+ 17,21 % tussen 2020 en 2021) is in de loop van het eerste semester 2022 tot stilstand gekomen. Maar de cijfers zijn nog niet allemaal stabiel. Ook de toename van het percentage dat hulp zoekt, lijkt te zijn gestopt, met een percentage dat daalt van 49% in de eerste zes maanden van 2021 naar 37,51% in het eerste semester van 2022. De cijfers blijven niettemin hoger dan in de periode voorafgaand aan de pandemie. In de hierop volgende maanden zal het duidelijker worden welke tendensen er zich aftekenen op vlak van dringende medische hulp.





## II. Het onthaal van het publiek

In 2023 blijft het onthaal van het publiek in de sociale antennes en de gespecialiseerde diensten meer dan ooit een prioritair werkpunt, in het licht van de opeenvolgende crisissen. We moeten instaan voor een degelijk onthaal en de kwaliteit ervan non-stop verbeteren door onze ambtenaren de nodige vorming te geven. We streven er dus naar om het kader uit te breiden: momenteel telt elke sociale antenne 2 ambtenaren voor onthaal, een vast ambtenaar en een ambtenaar met een inschakelingscontract art. 60. Daarnaast behouden we het team van 4 "vliegende" maatschappelijk werkers dat in 2016 werd samengesteld en moet toelaten om afwezige sociale werkers sneller te vervangen en zo de stabiele werking van de teams ter plaatse te optimaliseren. Tot slot willen we, in dialoog met het Departement Vorming/Tewerkstelling de omkadering ontwikkelen van ambtenaren met een inschakelingscontract en hun vorming verbeteren. De intervisies tussen de

ambtenaren voor onthaal worden uitgebreid dankzij de steun van de Cel Preventie en Conflictbemiddeling.

Het **omgaan met situaties van agressie** blijft een bijzonder aandachtspunt gezien alle diensten die in contact komen met het OCMW-publiek er regelmatig mee worden geconfronteerd. Onze ambtenaren hebben een grote behoefte om zich op dat vlak gesteund te voelen. De genomen initiatieven zullen worden voortgezet, zoals het omkaderingsgesprek met de antenneverantwoordelijke en steuntrekkenden die betrokken waren bij een incident, evenals het beheer van de permanentie op afspraak. De Cel voor Agressiepreventie (CAP), die is samengesteld uit 4 ambtenaren-opvoeders en een coördinator die instaat voor de supervisie, zet zijn belangrijke rol in dit kader voort: interventie bij conflict- of crisissituaties, de preventie van agressief gedrag binnen de sociale diensten, individuele opvolging en educatieve begeleiding van de gebruiker, post-incidentele individuele en collectieve debriefings naar de betreffende professionals toe. Het belangrijkste doel van het team bestaat erin de dialoog opnieuw aan te knopen met de persoon die agressief of gewelddadig gedrag vertoont, de redenen van dit gedrag te begrijpen en hem of haar op die manier de kans te bieden om het contact met zijn of haar maatschappelijk werker en dus met het OCMW te herstellen. Het omgaan met en de preventie van agressie komen aan bod in een werkgroep onder leiding van de Cel Preventie en Conflictbemiddeling. De interviews in de sociale antennes worden overigens hervat met het oog op een uitwisseling van goede praktijken.

Het onthaal vraagt welbepaalde competenties en procedures. Maar daarnaast zijn er ook vereisten op vlak van **infrastructuur**. Een deel van de antennes wordt uitgerust met **Wifi** op basis van een meerjarenplan. Op die manier kunnen rechthebbenden geholpen worden bij het invullen van online formulieren en het vervullen van administratieve formaliteiten die noodzakelijk zijn met het oog op de toegang tot hun rechten.

Met de IDPBW wordt de supervisie voortgezet van de werkruimten en wordt bepaald welke **infrastructuren van de sociale antennes** aan verbetering toe zijn om extra werkposten te creëren, de beschikbare ruimte te optimaliseren en de werkomstandigheden van de maatschappelijk werkers te verbeteren. Zij oefenen immers een knelpuntberoep uit en de werkomstandigheden kunnen hierin bepalend zijn.

De **antenne NOH** wordt ondergebracht in het oude commissariaat van Wimpelberg na grondige renovatiewerken. Tot slot wordt de samenwerking met het Wijkhuis Haren uitgebreid, om de aanwezigheid van de sociale antenne die het OCMW er wekelijks laat doorgaan op te drijven. **Het centrale onthaal in de Hoogstraat** tot slot zal opnieuw worden ingericht en gemoderniseerd om beter te beantwoorden aan de verwachtingen van de eerstelijns werkers en de rechthebbenden. We zullen er de vruchten van kunnen plukken in 2023.

### **III. Het individuele maatschappelijk werk**

In 2023 zal werk worden gemaakt van een **herpositionering van het eerstelijns werk ten opzichte van de sociale expertise**. De maatschappelijk werkers zegden ons dat ze het gevoel hadden dat hun werk te administratief werd. De rechthebbenden zegden

zich verloren te voelen tussen al die verschillende diensten. De **globale sociale benadering** legt een overzichtsbeeld op van de beleving van de rechthebbende. Nochtans is er een segmentering nodig van het maatschappelijk werk gezien de complexiteit van de materies, het beleid en de procedures. Er zal worden ingezet op participatie. Er zal ook worden afgestemd met de dynamiek binnen de Federatie van de OCMW's, het Gewest en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie en er zal dus niet op een eiland worden gewerkt.

Het codificeren van de instructienota's is volop aan de gang. Dit zal elke maatschappelijk werker in staat stellen te beschikken over een gestructureerd vademecum met daarin alle beleidslijnen en methodes van het OCMW. Wij hopen zo te komen tot een **moderner en gebruiksvriendelijker vademecum**.

De **referentiebudgetten** werden wetenschappelijk bepaald en laten toe om tot een grotere eenvormigheid te komen bij het toekennen van extra financiële steun. Deze referentiebudgetten werden berekend om verschillende gezinstypes met een verschillende sociaaleconomische achtergrond een budget te bieden waarmee ze ten volle kunnen deelnemen aan het maatschappelijke leven. Rekening houdend met een veelheid aan gezinssituaties en individuele situaties werd een tool - de REMI (REDI in het Frans) - ontwikkeld. Deze tool stelt de maatschappelijk werkers in staat om een budget te berekenen dat een menswaardig bestaan mogelijk maakt, in functie van de specifieke situatie van elke rechthebbende. De tool wordt bestudeerd door een werkgroep om te zien in welke mate hij aan de Raad kan worden voorgesteld als ondersteuning voor het maatschappelijk werk.

De **vorming** van de nieuwe werknemers maar ook de continue vorming van alle medewerkers worden uitgebreid, om onze ambtenaren te valoriseren en hen te wapenen tegen de complexiteit van het OCMW en om hun professionele mobiliteit te bevorderen. De specifieke onthaalmodule van het DSA in het kader van de Welcome Day wordt op punt gesteld.

Het vormingsprogramma dat zich uitstrekt over 4 weken, vormt een fundamenteel aspect van de opleiding van de nieuw aangeworven maatschappelijk werkers. De vorming zelf wordt permanent geëvalueerd zodat er steeds wordt ingespeeld op de actuele noden van de mensen op het terrein. In 2019 werd een module over daklozen toegevoegd aan de basisopleiding.

De voortgezette opleiding of de meer diepgaande opleiding (georganiseerd na de basisopleiding van een maand) blijven ook in 2023 doorgaan. De verschillende projecten van de verschillende departementen worden onder de aandacht gebracht en toegelicht met het oog op het bevorderen van de samenwerking tussen de diensten en departementen.

Het DSA wil in 2023 bovendien alle maatschappelijk werkers de vorming aanbieden in samenwerking met personen die:

- ✓ Dagelijks in contact komen met huiselijk geweld: De werknemers van het OCMW die in aanraking dreigen te komen met slachtoffers van huiselijk geweld worden 24 sessies van 2 dagen aangeboden.
- ✓ Kampen met een mentale stoornis: we zetten onze samenwerking met het SMES voort, en met de 3 antennes van het netwerk 107, de diensten voor



- mentaal welzijn en de psychiatrische dienstverlening voor personen die thuis wonen.
- ✓ Dakloos of slecht gehuisvest zijn, volgens modaliteiten die nog moeten worden gedefinieerd.

Er zal een dienst-overschrijdende werkgroep worden opgericht om de parameters van New Horizon opnieuw in te stellen en aanvullende modules aan te schaffen in het kader van de regionale dynamiek “WE PULSE” ondersteund door het CIBG. Tegen eind 2023 moet een keuze worden gemaakt met betrekking tot de parameters. Gelijktijdig zal de **Sociale Workflow** die in 2021 in gebruik is genomen worden verbeterd in samenwerking met de Dienst Informatica.

Om het werkvolume van de antenneverantwoordelijken te verminderen maar ook met het oog op een betere coaching van de maatschappelijk werkers, werd in 2017 voor elk van de antenneverantwoordelijken een sociaal assistent aangeworven. Het uitwerken van de **coaching** van de maatschappelijk werkers door de adjuncten van de antenneverantwoordelijken blijft een prioriteit. We zullen er in het bijzonder op toezien om dat middle management uit te breiden, want het vormt een belangrijke factor met het oog op de kwaliteit van het maatschappelijk werk, de gelijkheid onder de rechthebbenden en de motivatie van de ambtenaren. Daarom hechten we bij de aanwervingen veel belang aan de functies als “antenneverantwoordelijke” en “adjunct-verantwoordelijke” in elke dienst, met inbegrip van “**vliegende medewerkers**” die kunnen instaan voor een vervanging in een team waar dat nodig is. Het begeleidingsplan van people managers dat in 2022 werd gelanceerd zal worden voortgezet in nauwe samenwerking met het Departement Human Resources, en dat met de verschillende sociale teams.

Dit “**rekruterings**” luik is cruciaal: de afwezigheid van een collega, ongeacht de reden, zorgt voor een grotere werkbelasting van zijn of haar collega's, wat de cohesie binnen de groep onder druk zet. In 2022 werden grote inspanningen geleverd om oningevulde posten te vermijden. Deze inspanningen worden voortgezet, in de vorm van geanticiperde aanwervingen, het snel identificeren van ambtenaren met potentieel tijdens de aanwervingen voor een contract voor bepaalde duur en het aanbieden van een contract voor onbepaalde duur aan zij waarover men tevreden is. Erop toezien dat alle bestaande functies ingevuld zijn, is een dagelijkse uitdaging geworden. Zoals voorzien sinds 2017 zullen we er ook op toezien dat elke antenne over één of twee vaste HR-medewerkers die het vaste team versterken en instaan voor de vervanging van afwezige collega's. Samen met het Departement Human Resources zullen we inzetten op het valoriseren van deze beroepen.

We blijven vasthouden aan één sector maatschappelijk werker voor 70 en 80 maatschappelijke dossiers. We blijven voortdurend de evenwichtsoefening maken om de werkbelasting evenredig te verdelen onder de maatschappelijk werkers maar ook onder de antennes. Een eerste inspanning op vlak van het wegen van de **werkbelasting** wordt geleverd voor de sociale expertises.

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

om hen op hun verantwoordelijkheid te wijzen. De POD-MI heeft een evaluatie gedaan van de praktijken van het GPMI en wij zullen met aandacht de nieuwe modaliteiten opvolgen van het GPMI wanneer deze gedefinieerd zijn. In afwachting willen we de financiële middelen mobiliseren die ter beschikking worden gesteld via het GPMI om aanvullende hulp te bieden aan de rechthebbenden bij het realiseren van hun GPMI.

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

#### **IV. De Informatie**

De studie van de ULB in opdracht van de Stad en het OCMW over de onzichtbare bevolkingsgroepen tijdens de Covid-crisis heeft ons de afstand laten zien die bestaat tussen onze diensten en de meest kwetsbaren. Uit de analyse van de lokale welzijns- en gezondheidscontracten bleek ook een zekere “moeheid” van de rechthebbende ten aanzien van de instelling.

Bij een deel van de publieke opinie is het imago van het OCMW zwak om niet te zeggen negatief. Een aantal rechthebbenden ervaren het onthaal van het OCMW als bijzonder moeilijk. De voorwaarden die zijn gekoppeld aan sociale steun doen vragen rijzen en zorgen ervoor dat een deel van het OCMW-publiek afhaakt. Geleidelijk aan is er een gevoel van onbegrip ontstaan tussen het OCMW en zijn rechthebbenden maar ook tussen het OCMW en de andere sociale partners, met name de verenigingen.

Het OCMW zal zijn ambtenaren en de ambtenaren van de andere sociale diensten van de Stad bijeenbrengen om samen de conclusies te bekijken van deze studie van de ULB en om te zien welke lessen er kunnen worden getrokken over de informatie en de relatie met de rechthebbenden en de andere sociale actoren.

In 2023 zal werk worden gemaakt van een communicatieplan van het OCMW naar zijn publiek en naar zijn partners, om aldus zijn aanbod, de diverse mogelijkheden en procedures te verduidelijken. Het doel van dit communicatieplan bestaat erin om een waarachtig beeld te scheppen van wat ons OCMW wel en niet kan realiseren. Wij gaan ervan uit dat goede informatie de relatie tussen de OCMW-medewerker en de rechthebbende ten goede zal komen, de gevallen van agressie zal doen afnemen en de samenwerkingen en hun doeltreffendheid zullen bevorderen. Er zal een brochure worden samengesteld en verspreid, bedoeld voor de rechthebbenden met daarin alle vormen van steun en begeleiding van het Departement Sociale Actie.

Aan de hand van het communicatieplan zal de begroting 2024 worden opgemaakt, rekening houdend met de behoeften en de verwachte impact.

Voorts wordt de juridische permanentie verzorgd door BAJ en die momenteel wordt aangeboden in de antennes Begijnhof en Moorslede uitgebreid naar de antenne Bollen en diensten zoals de Cel Studenten, de Cel DMH, de dienst Huisvesting en Mado.

## V. Acties rond jongeren in de antennes

Het OCMW bevestigt zijn streven om een preventieve actie te ontwikkelen waarmee het de jongeren wil beschermen en ondersteunen. De Dienst Jeugd blijft zich globaal inzetten om de leefomstandigheden en de emancipatie van jongeren die naar de sociale antennes komen, te verbeteren.

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

De educatieve teams van de sociale antennes bestaan uit maatschappelijk werkers, referenten jeugd en referenten schoolhulp, bijgestaan door animatoren van de vzw Jeunes Bruxelles, en in bepaalde gevallen van personen aangeworven in het kader van een inschakelingscontract art. 60 en/of vrijwilligers.

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

- ✓ **De huiswerkscholen:** zij bieden +/- 500 kinderen, adolescenten (FR en NL) de mogelijkheid om zich te laten helpen bij hun schoolwerk en om zo individueel of in groep te werken, al dan niet met hun ouders.
- ✓ **Activiteiten tijdens de zomervakantie:** Deze ludieke en educatieve activiteiten worden georganiseerd door de medewerkers van de Dienst Jeugd en gefinancierd door het OCMW: museumbezoek, kampen, recreatieve activiteiten... Het hoofddoel van deze activiteiten is om in contact te komen met de jongeren van de sociale antennes en hun familie, om via deze contacten mogelijke problemen op te sporen waar het OCMW kan op inzetten. Deze preventieve aanpak draagt bij tot de evenwichtige ontplooiing van de jongere die de kans krijgt aan activiteiten deel te nemen waar hij anders niet aan toe komt. De actie richt zich tot kinderen tussen 6 en 20 jaar. De subsidie "**Promo-teamsport**" neemt een deel van deze activiteiten op zich.
- ✓ "**Promo-individuele sport**": is bestemd voor iedereen, zonder leeftijdsbeperking. De activiteit is bedoeld om de sport, activiteiten en stages als fundamentele drijfveer te zien voor de opvoeding, gezondheid, ontplooiing en sociale integratie van elkeen. De actie voorziet de terugbetaling van de inschrijving bij een sportclub, een sportstage, een sportkamp, sneeuwklassen of excursie of komt tussen bij de aankoop van sportmateriaal of van een uitrusting.
- ✓ "**Rugzak**" streeft ernaar zoveel mogelijk kansarme kinderen te laten deelnemen aan leuke activiteiten, al dan niet als intern. Dit kan gaan over een schoolreis of over buitenschoolse activiteiten.
- ✓ "**Schoolmaaltijden**" richt zich tot kinderen uit het kleuter- en lager onderwijs en wil erop toezien dat zij dagelijks een gratis maaltijd krijgen om zo in bepaalde gevallen ondervoeding te voorkomen. Ondervoeding kan immers ernstige gevolgen hebben voor de lichamelijke en intellectuele ontwikkeling.
- ✓ "**Eindejaarsgeschenk**" biedt de ouders de kans om een geschenkbond te krijgen waarmee ze hun kind een geschenk kunnen geven (speelgoed, boeken, CD, DVD, decoratie) tijdens de eindejaarsperiode.

Alle Jeugddiensten drukken de wens uit om kwalitatieve stages/activiteiten/kampen te kunnen aanbieden die onze kinderen/jongeren nooit zouden kunnen beleven zonder de steun van ons centrum. De snelle stijging van de kostprijs van deze activiteiten doet vragen rijzen over de financiële middelen. In 2023 zal worden stilgestaan bij de invulling van het activiteitenprogramma en bij een financieringsmechanisme dat al deze activiteiten mogelijk maakt.

We hebben het probleem met de bankkaarten kunnen oplossen. Immers, bepaalde activiteiten konden enkel met bankkaart worden betaald (waar geen cash wordt aanvaard, en er ook niet met facturen wordt gewerkt) maar het is niet zo aangewezen om veel cash geld op zak te hebben. Vanaf 2023 zal het voor de Dienst Jeugd gemakkelijker zijn om toegang te krijgen tot een bankkaart.

In 2021 en 2022 werden de huiswerkscholen uitgerust met computers en Wifi. Hiermee wordt ongetwijfeld ingespeeld op de noden van de kinderen en hun gezinnen.

Het **project Emille** dat werd gelanceerd in januari 2021 met een overeenkomst tussen de Stad Brussel, het OCMW en de vzw Badje, zal in 2023 worden voortgezet en beoogt 5 doelstellingen:

- ✓ Zoveel mogelijk kinderen uit kwetsbare gezinnen - meestal eenoudergezinnen - die geen beroep doen op een opvangplaats, de kans bieden om toch een kwalitatieve en positieve ervaring te hebben met een opvangplaats voor het kind naar de kleuterschool
- ✓ De sociale functie van kinderopvang versterken, door opvangplaatsen te integreren in de wijk waar ze wonen en in de omgeving van de kinderen in kwestie.
- ✓ De erkenning stimuleren en de expertise en het maatschappelijke belang van het personeel van kinderopvang valoriseren.
- ✓ De autonomie en het blijvende karakter verzekeren van de multi-opvang in de kinderdagverblijven en van het OCMW van de Stad Brussel dankzij de begeleiding van Badje en een grotere samenwerking tussen de openbare diensten.
- ✓ Op zoek gaan naar de gezinnen - in het bijzonder eenoudergezinnen - die ver verwijderd zijn van de kinderopvang, dankzij een vernieuwende en collaboratieve aanpak om te strijden tegen het sociaal isolement van ouder en kind.

Om deze doelstellingen te bereiken werd een methodologisch proces ingevoerd door de vzw Badje, het OCMW en de kinderdagverblijven van de Stad Brussel. In het kader hiervan werden verschillende werkgroepen samengesteld om de selectiecriteria te bepalen van de kinderen die in aanmerking komen voor dit project. De selectiecriteria werden bepaald en er werden 5 opvangplaatsen geïdentificeerd door de Dienst Stedelijke Kinderdagverblijven 2021. Het ging over zes sociale antennes. In 2022 kwamen daar nog eens vijf andere opvangplaatsen bij, en drie nieuwe antennes. De sociale antennes die liggingsgewijs in aanmerking komen voor het Emille project zijn: Marollen, Spiegel, Anneessens, Artois, Begijnhof, Bollen, Stefania en NOH. In 2023 zal het Emille project allicht nog andere ontwikkelingen doormaken om aldus in te spelen op de realiteit.

## **VI. Maatschappelijke aansluiting**

### **1. De institutionele cultuur**

De voorbereidende gesprekken in de aanloop van de LSGC Marollen en Anneessens brachten twee elementen aan het licht die verantwoordelijk zijn voor het afhaken of niet-gebruik van rechten. Door de vertechnering van het sociaal werk raken de rechthebbenden vervreemd van het administratief proces: ze spreken verschillende maatschappelijk werkers zonder te achterhalen wat het OCMW daadwerkelijk voor hen kan betekenen. Tegelijk neemt de complexiteit van de sociale noden met rasse schreden toe. De maatschappelijk werkers trachten de procedures zo getrouw mogelijk te volgen, om te voorkomen dat hen gebrek aan daadkracht van het OCMW kan worden verweten ten aanzien van sociaal onrecht.

Een herziening van de grondbeginselen van het maatschappelijk werk dringt zich op. Begin 2022 werden focusgroepen opgericht waarbij rechthebbenden die afhaken in dialoog zijn gegaan met externe en interne deskundigen van het OCMW. Er werd daarover een rapport ingediend. Tegen eind 2022 zal het OCMW de voornaamste richtsnoeren bepalen voor haar acties tegen het afhaken en niet-gebruik van rechten. De basisprincipes ervan zullen worden uitgewerkt in een actieplan voor elke betrokken dienst. Het is de bedoeling dat het actieplan in 2023 wordt uitgerold.

Centraal in de uitwerking van de sociale acties die ons moeten behoeden voor een falende strategie, staan: ontvankelijkheid, empathie, outreach, het recht op mislukken, de complementariteit tussen gemeenschapswerk en individueel maatschappelijk werk.

### **2. Geestelijke gezondheid**

We blijven nieuwe samenwerkingsverbanden aangaan met het netwerk van ambulante psychiatrische zorg in Brussel om ook op dit niveau het maatschappelijk werk verder te kunnen uitbreiden en nieuwe pistes te verkennen op het vlak van geestelijke gezondheid. Het moet gezegd dat het maatschappelijk werk steeds met complexere problematieken wordt geconfronteerd: gedragsstoornissen, asociale persoonlijkheidsstoornissen, weigering van medewerking met de zorgdiensten, problemen bij sociaalprofessionele inschakeling ...

In 2021 en 2022 werd door de POD-MI een subsidie toegekend om het mentale welbevinden van de gebruikers te verbeteren en het psychisch lijden ten gevolge van sociaal isolement te bestrijden. Het OCMW heeft deze financiering aangewend om de geestelijke gezondheidspartners in Brussel te steunen bij de uitbreiding van hun zorgcapaciteit voor de OCMW-doelgroepen en de samenwerking met de sociale eerstelijns werkers van onze diensten. Dankzij deze toenadering en de betere wederzijdse inzichten in de praktijken van onze sociale antennes onderling en de relevante lokale geestelijk gezondheidsactoren kunnen wij een proces op gang brengen voor een betere zorg voor kwetsbare personen met geestelijke gezondheidsproblemen die door ons OCMW worden geholpen of gekend zijn. In die optiek zet het OCMW met Hermes+, Brussel-Oost en Norwest samenwerkingsverbanden op in de vorm van intervisies en seminars in het teken van praktijkuitwisselingen en aanbevelingen.

Het is de bedoeling dat we dit initiatief voortzetten en het openstellen voor de verschillende maatschappelijke expertises. Aangezien deze problematiek, de begeleidingsmogelijkheden en de zoektocht naar oplossingen vakoverschrijdend zijn, is het belangrijk om alle maatschappelijk werkers van alle diensten hierbij te betrekken.

### 3. Dakloosheid

De maatschappelijk werkers van de sociale antennes blijven bevoegd voor het **doorverwijzen van personen zonder vaste woonplaats**. Het is de bedoeling dat de daklozendossiers worden verdeeld tussen de maatschappelijk werkers van de verschillende sociale antennes van de sector en dit enerzijds met het oog op een betere verdeling van deze dossiers over alle sociale antennes, en anderzijds om de nabijheid te handhaven van de antenne en van de maatschappelijk werker die instaat voor het dossier van deze bijzonder kwetsbare personen. Tegelijkertijd blijft het aantal daklozen zonder verblijfsvergunning alleen maar toenemen. Dringende medische bijstand en noodopvang zijn dagelijkse realiteit voor te veel gezinnen en alleenstaanden. Ook de geestelijke gezondheidsproblemen nemen alsmaar toe bij deze uitermate kwetsbare bevolkingsgroep.

In 2023 zal het OCMW een lokaal plan ter bestrijding van thuisloosheid uitwerken. Het plan zal aan het Brussels stadsbestuur worden voorgelegd in de hoop een geïntegreerd lokaal proces voor preventie en aanpak van de thuisloosheid te kunnen uitrollen.

Op operationeel niveau ontving het OCMW van Stad Brussel een bijkomende subsidie van de GGC om 2 projecten uit te werken rond tijdelijke huisvesting en sociale begeleiding. Het ene richt zich specifiek op dakloze jongeren van 18 tot 25 jaar en het andere is bedoeld voor alleenstaande vrouwen met kind(eren).

Het project *H.I.T 18-25* wil op de 5e verdieping van het gebouw in de Koningstraat 135 (transitwoning) 14 individuele kamers – met gemeenschappelijke keuken en gedeelde sanitaire ruimte – ter beschikking stellen van jongeren tussen 18 en 25 jaar.

De toegangsvoorwaarden om in het project te stappen zijn:

- ✓ Tussen 18 en 25 jaar zijn,
- ✓ Dakloos zijn (zie ETHOS-typologie) op het Brussels grondgebied,
- ✓ Zich in een kwetsbare, kansarme situatie bevinden,
- ✓ Recht hebben op financiële steun van het OCMW of ervoor in aanmerking komen, met andere woorden een LL/LLE of een gelijkwaardige sociale uitkering ontvangen.

<b>Resultaat van de selectie</b>	<b>Féminin</b>	<b>Masculin</b>	<b>Autre</b>	<b>Total</b>
<b>Lopende kandidatuur</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>3</b>
<b>Geweigerd door de aanvrager</b>	<b>15</b>	<b>14</b>	<b>0</b>	<b>29</b>
Andere tijdelijke huisvesting	2			2
Vond een vaste verblijfplaats		4		4
Afzegging zonder reden of toelichting	3	3		6
Staat of indeling van het gebouw, geen interesse in het project	9	7		16
Keerde terug naar het gezin	1			1
<b>Geweigerd door de tijdelijke huisvestingsvoorziening</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>16</b>
Onaangepaste voorziening (fysieke beperking, ligging ...)	0	1		1
Onbevoegdheid OCMW	3	8		11
Voldoet niet aan de criteria van het project (niet dakloos)	2	0		2
Gedragsprobleem (al dan niet in samenhang met een verslaving)	1	1		2
Voorziening is volzet	0	1		1
<b>Zonder gevolg</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>0</b>	<b>9</b>
Kandidaat laat niet meer van zich horen	6	3		9
<b>Geselecteerd voor HIT 18-25</b>	<b>8</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>24</b>
<b>Totaalaantal aanvragers</b>	<b>38</b>	<b>42</b>	<b>1</b>	<b>81</b>

Tijdens de verdere uitwerking van het project werden een aantal vooropgestelde aspecten behouden en bijgeschaafd, andere bevinden zich nog in de ontwikkelingsfase. Het OCMW heeft een snelle, eenvoudige en laagdrempelige toegangsprocedure uitgewerkt. Met het project streven we naar een algemeen model waarin geestelijke gezondheidszorg gericht is op herstel. De klemtoon ligt op samenwonen en het naleven van huisregels. Bij deze methodologie wordt steeds meer gebruik gemaakt van workshops en collectieve activiteiten.

## **VII. Sociale expertise**

### **1. Dienst Schuldbemiddeling**

De dienst Schuldbemiddeling zag het daglicht binnen het OCMW van Brussel in 1998. De dienst is voortdurend blijven groeien en evolueren om te kunnen beantwoorden aan de vele vragen en om een gediversifieerde dienstverlening te kunnen aanbieden. In 2007 werd, als gevolg van de liberalisering van de energiemarkt binnen het Brusselse Gewest de Cel Energie opgericht binnen de dienst.

Binnen de context van de gezondheids crisis werd een specifiek luik voor sociale actie en aangepaste ondersteuning toegevoegd aan de taken van de Dienst Schuldbemiddeling. Er werd ook een cel “zelfstandigen in moeilijkheden” opgericht met als doel het begeleiden van deze groep, met name door hen te helpen bij de administratieve formaliteiten om toegang te krijgen tot de federale en regionale steun, om vrijstelling te bekomen van de sociale zekerheidsbijdragen en om het nodige te doen met het oog op een stopzetting van de activiteit wanneer er geen perspectief meer is. De cel ging ook samenwerkingsverbanden aan om te kunnen doorverwijzen in situaties waarin een specifieke begeleiding vereist was (juridische hulp, boekhoudkundig advies of psychologische ondersteuning). De dienst richt zich tot alle zelfstandigen, ongeacht of zij OCMW-steun krijgen of niet.

De Dienst Schuldbemiddeling richt haar activiteit op 10 kernthema's:

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

De dienst zal haar verschillende acties verder blijven ontwikkelen in 2023 en zal bijzondere aandacht schenken aan de aanzienlijke prijsstijgingen van gas en elektriciteit vastgesteld sinds het tweede semester 2021, waardoor heel wat mensen in moeilijkheden zijn geraakt. Deze stijging van de energieprijzen dreigt het kwetsbare publiek van gezinnen met een laag of gemiddeld inkomen dat reeds lijdt onder de inflatie in een neerwaartse spiraal van schuldenoverlast te doen belanden. In deze context is de begeleiding van de meest kwetsbaren een fundamentele opdracht om hen te helpen bij het verminderen van hun energieverbruik en bijgevolg hun energie- en waterrekeningen. Er werden acties op touw gezet om hen te begeleiden, om samen met hen hun energie- en waterverbruik te analyseren, overconsumptie op te sporen en hen financieel te steunen wanneer het huishoudbudget hen niet langer in staat stelt om de energie-uitgaven door de hogere prijzen te bekostigen.

De Cel Energie zet zich in deze context in om alle Brusselaars die een beroep doen op het OCMW te helpen. De sensibiliserings- en informatiecampagnes voor een rationeel energie- en watergebruik zullen worden in 2022 opgevoerd om een beter inzicht te krijgen in de consumptiewijzen en iets te doen aan de ingesteldheid van de verbruikers om zo het energie- en waterverbruik te verminderen.

Binnen het OCMW vormen alle acties als gevolg van de prijsstijgingen samen het pLAN **Bill Shock** dat ook in 2023 zal worden voortgezet want niemand die kan voorspellen welke richting deze crisis zal uitgaan.

Als gevolg van de uitbreiding van het recht op een sociaal tarief voor personen die bij hun mutualiteit beschikken over een BIM-statuuut (financieel), hebben we vastgesteld dat er heel wat personen zijn die wel recht hebben op de steun maar er geen gebruik van maken. Ze zijn met velen, die voldoen aan de voorwaarden voor het BIM-statuuut maar die het niet hebben aangevraagd. Wij willen dat probleem extra belichten en de mogelijkheden onderzoeken om op dat vlak samen te werken met de mutualiteiten.

Voor de hele dienst blijft het van belang om te waken over een kwalitatieve sociale begeleiding in het kader van een geïntegreerde en emanciperende sociale actie. De juridisering en evolutie naar sociaal-administratieve benaderingen zijn fenomenen die zich ook voordoen binnen ons sociaal werk, en waarvoor we attent dienen te zijn.



## 2. Dienst Huisvesting

De gevolgen van de gezondheidscrisis laten zich tot op vandaag voelen. De problemen die in 2021 reeds werden aangehaald, zijn nog steeds actueel, met name:

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

Hierbij komt vandaag de energiecrisis uitgelokt door de oorlog in Oekraïne met alle gevolgen vandien (toevloed van Oekraïense vluchtelingen).

Meer dan ooit zal de Dienst Huisvesting in 2023 zijn begeleidende taak voortzetten, en hiervoor haar procedures en methodes aanpassen om te beantwoorden aan de toevloed van nieuwe hulpaanvragen die voortvloeien uit deze opeenvolgende crisissen en de nieuwe bevolkingsgroepen die hun toevlucht zoeken tot het OCMW (rechthebbenden, Oekraïense vluchtelingen, gezinnen met een laag inkomen die nog geen beroep deden op het OCMW).

De aanvragen - ongeacht of het interne (departement Eigendommen, Juridische dienst en Ontvangsten) of externe vragen betreft - brachten een stijging aan het licht van huisvestingsproblemen gelinkt aan problemen met de mentale gezondheid. Rekening houdend met deze vaststellingen, voert de Dienst Huisvesting een samenwerking in met een multidisciplinaire dienst voor mentaal welzijn (HERMESPLUS). In de toekomst worden nog andere gelijkaardige samenwerkingsvormen voorzien, met name in het kader van het actieplan dat wordt ingevoerd met de Lokale Welzijns- en Gezondheidscontracten.

Om in te spelen op deze nieuwe conjunctuur en de nieuwe uitdagingen, zal de Dienst Huisvesting:

- ✓ Overgaan tot een algemene reorganisatie via het verstrekken van een vorming aan al zijn medewerkers over alle huisvestingsproblemen.
- ✓ Zijn vertegenwoordiging bij verschillende instanties en werkstructuren - zowel externe (Franstalig en Nederlandstalig verenigingsweefsel, ministeriële kabinetten op regionaal niveau, subsidiërende overheden,...) als interne voor de "huisvestings"problemen.
- ✓ Bestaande en potentiële partnerschappen met de vastgoedkantoren voor sociale woningen en de openbare vastgoedmaatschappijen verder ontwikkelen, om zo de kansen voor onze rechthebbenden op een definitieve woning te vergroten; op zoek gaan naar andere partners, en meer bepaald een samenwerking met de Grondregie.

- ✓ Zijn communicatie, het overleg en de synergie met de sociale diensten van de OVM verder ontwikkelen, om tevens de begunstigden van sociale woningen te bereiken.
- ✓ De Cel verder uitbreiden die opgericht is voor de huisvestingsproblematiek van Oekraïense vluchtelingen (hen begeleiden bij alle formaliteiten, inclusief bij het zoeken naar een duurzame woning).
- ✓ Een pilootproject ontwikkelen op vlak van glijdende huur, met het oog op nieuwe oplossingen inzake definitieve huisvesting.
- ✓ Zich verder blijven inzetten voor meer specifieke taken in termen van overgangswoningen of duurzame huisvesting in de vorm van sociale hotelprojecten (voor alleenstaande mama's en voor jongeren van 18-25 jaar) voor solidair wonen (Tissage).
- ✓ Zal zijn activiteiten binnen de Cel Roma blijven voorzetten, aangezien het een bijzonder kwetsbare doelgroep betreft.

Het verbod op uitzetting tijdens de winterstop en de toenemende bezorgdheid van de overheid in de strijd tegen het verlies van zijn woning, plaatsen de Dienst voor complexe uitdagingen:

- ✓ De private verhuurmarkt is steeds moeilijker te overtuigen.
- ✓ De huurprijzen blijven onbetaalbaar, zowel voor gezinnen als voor alleenstaanden. Laatstgenoemden hebben het moeilijk om een duurzame huisvesting te vinden waarvan de prijs afgestemd is op hun budget.
- ✓ Grote woningen voor grote gezinnen blijven een zeldzame vondst.
- ✓ De kwaliteit van de woningen is er niet op vooruit gegaan en de grote meerderheid van de woningen blijven verouderd, slecht uitgerust en slecht onderhouden.

### **3. Cel Studenten**

De taak van de Cel Studenten is het bevorderen van de sociaalprofessionele inschakeling van jongeren door ze door hun studiejaren te loodsen. In deze optiek wordt bijzondere aandacht geschonken aan de strijd tegen schoolverlaters en falen op school. Gezien het moeilijke verloop van de twee laatste schooljaren, gaat het aantal schoolverlaters en falende studenten in stijgende lijn.

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

In 2023 zullen gerichte maatregelen worden getroffen:

- ✓ Middelen voor het ondersteunen van studenten en leerlingen op school. Om de schoolhulp zo doeltreffend mogelijk te maken, moet een beroep worden gedaan op gespecialiseerde diensten, met lesgevers die gediplomeerd zijn voor het vak dat ze geven. Van deze diensten wordt verwacht dat ze regelmatig verslag uitbrengen aan de Cel voor elk van de betreffende studenten.
- ✓ Versterken van de samenwerking met de sociale diensten van de hogescholen en universiteiten om de toegang tot sociale steun te vereenvoudigen.

- ✓ Ontwikkelen van een nauwe samenwerking met de Dienst Huisvesting van het OCMW en het SVKS om de toegang tot de woningen gemakkelijker te maken en een aanbod te ontwikkelen met woningen die toegankelijk zijn voor de studenten die door het OCMW worden opgevolgd.
- ✓ In navolging van “Deal 18-25” dient de Cel Studenten de informatie- en communicatiedragers over de bestaande steunmaatregelen en de verschillende voorzieningen uit te breiden door op de sociale media pagina’s te creëren specifiek bestemd voor de studenten.
- ✓ De Cel Studenten zal meewerken aan het onthaal van jonge Oekraïense vluchtelingen. De Cel zal deze jongeren begeleiden bij het definiëren van hun schoolproject of professioneel project. De Cel Studenten maakt de sociaalprofessionele balans op en staat in voor de sociale begeleiding en ondersteuning van jonge Oekraïense vluchtelingen met een studieproject. De Cel Studenten dient bijzondere aandacht te hebben voor de beschikbaarheid van de DASPA voorzieningen die deze jongeren kunnen opvangen evenals voor de universitaire programma’s waarvoor zij in aanmerking komen.

De volgende bestaande voorzieningen willen wij voortgezet en uitgebreid zien:

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

#### **4. De Adolescenten**

Het Maison de l'Adolescent, Mado, werd in 2019 goedgekeurd door de Brussels-Waalse Federatie en opende op 2 mei 2019 zijn deuren in Laken. Het richt zich tot jongeren van 11 tot 22 jaar, en hun gezin en naasten, maar ook tot professionals die een rol vervullen in de begeleiding van adolescenten.

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

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

Bij het begin van het academiejaar 2022-2023 heeft MADO een samenwerkingsovereenkomst ondertekend met NOTA Bene (BRAVVO), dienst die zich inzet in de preventie van schoolverlaters, om samen pedagogische hulpmiddelen en workshops te ontwikkelen over dit thema.

MADO wil ook haar zichtbaarheid bij deze doelgroep vergroten door in te zetten op social media en het creëren van een website.

MADO blijft ook meewerken aan het HIT-project voor jongeren in moeilijkheden, die worden opgevangen in de Koningsstraat. Gezien de opvangomstandigheden kan het project in de Koningsstraat geen preventieve actie zijn, maar de idee is om een **sociaal hotelproject voor jongeren** te ontwikkelen die een dysfunctionele of ongezonde thuissituatie kennen en eruit weg willen. Deze tijdelijke verblijfplaats fungeert als springplank naar een stabiele huisvesting, een terugkeer naar huis of een ander levensproject. Om dit te verwezenlijken worden de jongeren begeleid en omkaderd door een multidisciplinair team gedurende hun hele verblijf.

## 5. De 18- 25

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

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

We moeten echter vaststellen dat deze samenwerkingen niet gemakkelijk in een systeem te gieten zijn. Nochtans sturen een aantal partners jongeren naar ons door. Dan hebben we het voornamelijk over de sociale dienst van de hogescholen en universiteiten, bepaalde AMO's (Aide en Milieu Ouvert) en jeugdhuisen van Bravvo. Er werd sterk ingezet op de vereenvoudiging van de steun en de formaliteiten, zodat jongeren niet de hele technocratische rompslomp moeten doorlopen eigen aan het OCMW, want daar zijn ze nu eenmaal zeer gevoelig voor. We stelden het trouwens vast in het hoofdstuk gewijd aan de cijfergegevens: de 18-25 jarigen zijn de leeftijdscategorie met de grootste toename van het aantal begunstigden van sociale steun.

In 2023 zullen wij deze acties verderzetten, en zullen wij proberen om met initiatieven als "Job First" de tewerkstelling te stimuleren, waarbij werk wordt aangewend als manier om opnieuw te onderhandelen over het emancipatiekader. In navolging van het project "Housing First" dat via noodhuisvesting, transitwoningen, inschakeling en het vinden van een duurzame woning sneller resultaat boekt dan de bestaande voorzieningen, kan "Job First" uitgaan van de opvatting dat de jongere op de eerste plaats aan het werk moet worden gezet. Deze benadering zal worden uitgewerkt in

samenwerking met het Departement Tewerkstelling. Deal 18-25 vormt hiervan het kader en fungeert ook als pilootproject met de jongeren van de wijk Héliport in het kader van het duurzaam wijkcontract. Het Lokaal gezondheidscontract van de Marollen zal toelaten om de jongeren met een gerechtelijk en/of gevangenisverleden te benaderen om samen met hen individuele projecten te ontwikkelen. Een gelijkaardig project zou, wanneer het weerhouden wordt, de jongeren uit de Versailleswijk kunnen begeleiden.

## 6. Alleenstaande mama's

Ter info: het MIRIAM project (Minimum Income Reform – Innovation And Empowerment of women letterlijk betekent 'Hervorming van het minimumloon – Vernieuwing en uitbreiding van de empowerment van vrouwen) werd gelanceerd in 2015 binnen ons Centrum. De vaststelling die aan de basis ligt van het project is dat alleenstaande moeders in armoede komen te vervallen gezien de vele verantwoordelijkheden die ze hebben. Het project wil dat sociaal isolement doorbreken en hun sociale leven activeren door hun zelfvertrouwen aan te wakkeren, hen inzicht te geven in hun rechten en hen aan te moedigen om deel te nemen aan het gemeenschapsleven. Een vijftiental alleenstaande mama's geholpen door de antennes Moorslede, Bollen en Stefania hebben gebruik gemaakt van het project en dus van de begeleiding van een case manager, en ook van de stelselmatige hulp van een persoon aangeworven in het kader van een inschakelingscontract art. 60, die zelf ooit begeleiding heeft gekregen in het kader van het Miriam Project. Het project werd uitgerold in de antennes Spiegel, Marollen, Anneessens en Artois. In 2021 heeft het OCMW beslist om het groter te zien en het MIRIAM project verder uit te rollen.

Hiertoe maakte het OCMW de volgende keuzes:

- ✓ Het ontwikkelen van het project in alle sociale antennes.
- ✓ De keuze voor peer-support werd gelanceerd via de aanwerving van ervaringsdeskundigen in het kader van contracten afgesloten in toepassing van art. 60§7.
- ✓ Afstemmen van deze dynamiek op de schoolhulp die wordt aangeboden in de sociale antennes. Zo wordt met de referent schoolhulp van de antenne bekeken of kinderen van eenoudergezinnen die door de cel begeleid worden en die problemen hebben op school in aanmerking komen voor de schoolhulpactiviteiten. Deze dynamiek moet een globale begeleiding van moeder/kinderen mogelijk maken. Op die manier krijgt de MIRIAM begeleider een globaal beeld van de gezinssituatie en kan aan de moeders een aangepaste begeleiding worden aangeboden.
- ✓ De oprichting van platformen voor uitwisseling met andere diensten van het OCMW, met name: het Departement Tewerkstelling & Vorming, Dienst Schuldbemiddeling, de Cel Preventie en Conflictbemiddeling.

Halfweg 2022 is het OCMW opnieuw laureaat geworden van een projectoproep van de POD-MI voor wat het MIRIAM 4.0 project werd gedoopt. De MIRIAM Cel blijft op de eerste plaats actie voeren op het terrein, met de individuele begeleiding van de alleenstaande mama's en het stimuleren van sociale contacten via de groepsactiviteiten.

Dankzij de financiering van de POD-MI bestaat het team vandaag uit een coördinatrice die, samen met een maatschappelijk werkster instaat voor de coaching van de 6 voltijdse case managers die zich ten volle inzetten voor de begeleiding van alleenstaande mama's.

De vaststellingen en expertise van de drie laatste jaren zullen het voorwerp vormen van een jaarlijkse balans waaruit het succes blijkt van de kernfactoren zoals het bieden van een positief luisterend oor en de geïndividualiseerde begeleiding van alleenstaande mama's. Er zullen specifieke aandachtspunten worden geformuleerd in functie van de expertise van de verschillende diensten en departementen van het OCMW. In deze handleiding wordt ook de kennis opgenomen die werd opgedaan tijdens de uitwisselingsplatformen met de andere actoren. Op regelmatige basis zal de MIRIAM Cel de handleiding aanbieden aan de nieuwe OCMW-medewerkers die met alleenstaande mama's in contact komen.

## 7. De strijd tegen de digitale kloof

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

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

In 2023 zal Dubbelklik:

- ✓ Samenwerkingen aangaan met de wijkorganisaties en met MIRIAM om de OCR te integreren in het structurele programma van de partners.
- ✓ De interne en externe informatie- en mobilisatiecampagnes terug voortzetten (prioritair van de Marollen, via directe contacten en met de medewerking van de gebruikers van het project).
- ✓ Een computerleerprogramma/initiatie-modules ontwikkelen in functie van de noden van de gebruikers.
- ✓ Aangepaste opleidingen voorzien voor de begeleiders, evenals een regelmatige supervisie.
- ✓ Deelnemen aan de 8ste editie van de digitale week.

## 8. De Sekswerk(st)ers

In 2022 werd de laatste hand gelegd aan een sociaal arbeidsprotocol met de sekswerk(st)ers. De specifieke sector exclusief bestaande uit sekswerk(st)ers blijft behouden binnen de antenne Begijnhof. Het betreft een specifiek sociaal werk, maar ook een project waarbij een heel netwerk is betrokken. De samenwerking wordt uitgebreid aangezien ExAequa en Transit zich voegen bij Alias, Espace P en Utsopi.

We willen antwoorden geven op de 4 grote vragen van de sekswerk(st)ers:

- ✓ De onzekere verblijfsvergunning die moeilijk samengaat met een steunaanvraag wanneer de Dienst Vreemdelingenzaken de vergunning kan intrekken in geval van een te grote afhankelijkheid van de Staat. Wij stellen dan ook een financiële steun voor die beperkt is tot drie maanden.
- ✓ De inkomsten van sekswerk(st)ers (vaak niet aangegeven) die moeilijk te combineren zijn met een financiële steun. We stellen een aanvullend LL/ELL voor, op basis van de inkomstenaangifte (de inkomsten worden op dezelfde manier berekend als van een zelfstandige).
- ✓ De vaak ongezonde huisvesting binnen een scheefgetrokken relatie met de eigenaar van het pand. De rol van het OCMW is complex, wij profileren ons soms als bemiddelaar bij de eigenaar. De personen zonder geldige verblijfsvergunning zijn hier het meest kwetsbaar.
- ✓ De eventuele wens om ander werk te zoeken. Meerdere sekswerkers kiezen ervoor om van werk te veranderen. Wij begeleiden hen bij het bekomen van een verblijfsvergunning en het doen van de administratieve formaliteiten om een job te vinden. Wij bekijken ook de impact van de nieuwe Van Quickenborne wet terzake.

## 9. Personen met een verslaving

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

In 2023 zullen, naast de psychosociale begeleiding van ons publiek, ook allerhande activiteiten worden georganiseerd of opgericht:

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

- een uitgebreid scala aan activiteiten organiseren in Brussel, gaande van opvang, preventie, risicovermindering, sociale hulpverlening, verzorging,...
- ✓ De dienst zal zich verder verdiepen in de nieuwe samenwerkingsverbanden met mogelijke instellingen uit de verslavingssector in de brede zin van het woord over een nieuwe benadering van deze bevolkingsgroepen die zich in een uiterst preciaire situatie bevinden.
  - ✓ De dienst zal toezien op een verbetering van de database van statistieken zodat de verstrekte cijfergegevens zo trouw mogelijk aan de realiteit zijn.
  - ✓ Nauwe samenwerking met de stad Brussel en de vzw Transit met betrekking tot de druggebruiksruimte EN 2022 in gebruik wordt genomen.

## **10. Migranten die hun migratietraject niet hebben voltooid**

Volgens de steun die het OCMW krijgt van het Gewest en de Federale regering bestaat het project erin om aan elke begunstigde van Dringende Medische Hulp aan te bieden om in een proces van voltooiing van zijn of haar migratietraject te stappen. Een team dat volgens de omvang van de subsidie is samengesteld uit een maatschappelijk werker en een jurist, biedt een collectieve en individuele begeleiding aan om van het statuut van 'mens zonder papieren' af te geraken. Waar en hoe kan je een wettelijk leven leiden?

De Dienst Vreemdelingenzaken heeft parallel hiermee een coachingdienst opgericht om migranten die dreigen te worden verplicht om het grondgebied te verlaten, te helpen een oriënteringsbeslissing te nemen.

Het project bestaat erin om zich te richten tot de Cel DMH, de opvangstructuren voor personen in transit of personen zonder papieren, uit Europese of niet-Europese landen, om de overgang van een grijze naar een duidelijke zone te versnellen, in dialoog met het OCMW, de directie Migratie die de werkvergunning aflevert, de dienst Vreemdelingenzaken en FEDASIL.

## **VIII. Sociale coördinaties, LSGC's en culturele participatie**

De cel 'Sociale coördinatie en territoriale ontwikkeling' staat in voor het luik 'samenlevingsopbouw'. De cel bestaat uit een verantwoordelijke, drie medewerkers specifiek belast met samenlevingsopbouw en een cultureel coördinator.

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

Het uitgangspunt van de sociale coördinaties: maatschappelijke acties ondernemen gericht op sociale rechten en verbondenheid. De overheden (met het OCMW als voornaamste pleitbezorger) staan borg voor de daadwerkelijke uitoefening van de sociale rechten. De burgersamenleving en de huiselijke omgeving bevorderen de sociale banden. Voor het OCMW zijn sociale coördinaties plaatsen waar onder meer het risico op niet-gebruik van rechten kan worden teruggedrongen via enerzijds de



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

We geven nog mee dat het grondgebied van Stad Brussel opgesplitst is in 6 sociale coördinaties (terwijl de overige Brusselse gemeenten er slechts één tellen):

- ✓ De sociale coördinatie van de Marollen, opgericht als een vzw met meerdere werkgroepen.
- ✓ De sociale coördinatie van de Zenne heeft opnieuw een proefkantoor opgericht dat wordt aangestuurd vanuit het OCMW en hanteert de LSGC-methodologie en -diagnostisering van Anneessens om de invoering van de methode in andere wijken (Dansaert, Begijnhofwijk-Diksmuide) te evalueren.
- ✓ De sociale coördinatie van de Noordwijk wordt opnieuw geactiveerd.
- ✓ De sociale coördinatie Heembeek/Mutsaard voor Neder-Over-Heembeek telt verschillende werkgroepen.
- ✓ De sociale coördinatie Noord-Oost staat op een laag pitje en wordt momenteel gescreend op relevantie.
- ✓ De oprichting van een sociale coördinatie voor Haren wordt bestudeerd.

Dankzij het kabinet en het Secretariaat-generaal zullen we met ondersteuning van de Cel Studies een coördinatie-regeling (begeleidingscomité) opzetten tussen de lokale overheidsdiensten (Stad Brussel, Bravo, buurthuizen en verschillende directies van het OCMW).

De GGC heeft beslist om in twee wijken van Stad Brussel, met name in de Marollen en de Anneessenswijk, een Lokaal Sociaal Gezondheidscontract (LSGC) op te starten. Na een kwantitatieve en kwalitatieve monitoring van deze twee zones hebben de verantwoordelijken voor territoriale ontwikkeling per prioritair doelpubliek (project 29 van het strategisch plan) de voornaamste partners aangeduid. Het OCMW legt deze lokale stakeholders een actieplan voor met minstens twee thema's: het niet-gebruik van rechten en de strijd tegen uithuiszettingen. De monitoring bracht ook aanzienlijke uitdagingen aan het licht op het vlak van geestelijke gezondheid en de nood aan toekomstperspectieven bij jongeren met een problematisch gebruik van de openbare ruimte. De actoren uit de gezondheidszorg worden daartoe ingeschakeld. Op basis van de vaststellingen in de lokale monitoring van elke wijk werd een overkoepelend actieplan gebruikt als basis voor een projectoproep rond de cruciale thema's. De GGC trekt tot december 2025 € 344.444 per jaar uit voor de financiering van deze projecten.

Er worden momenteel zeven projecten uitgewerkt door consortia van verenigingen uit de sociale en gezondheidssector die actief zijn in de Marollen en de Anneessenswijk. Drie projecten zetten in op de preventie van woningverlies (gesteund door de Huurdersbond van de Marollen, het Comité de la Samaritaine en de Buurtwinkel). De overige vier streven naar een betere toegang tot sociale rechten en sociale en gezondheidsdiensten (gesteund door het Lama-project, het Netwerk Geestelijke Gezondheid, Buurtpensioen en Buurtwinkel).

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

Het OCMW haalt inspiratie uit de methodologie van het actieonderzoek van de LSGC's om soortgelijke dynamieken op gang te brengen in de vier overige wijken van de zone, afhankelijk van de planning en prioriteiten in deze wijken: de wijk Helihaven lanceert een nieuw Duurzaam Wijkcontract (DWC) en in de wijk Versailles zit een toekomstig DWC in de aanloopfase. De regionale ontwikkelingsplannen bieden tevens mogelijkheden voor de inplanting van de sociale coördinaties.

De cultureel coördinator van de Cel staat in voor de uitvoering van het koninklijk besluit (KB) met betrekking tot "participatie en sociale activering". Deze subsidie is een onderdeel van het budget dat de regering ter beschikking stelt als steun voor sociaal-culturele projecten, de uitwerking van sociale inschakeling en het doorbreken van het isolement van onze gebruikers.

In de praktijk ontwikkelt en implementeert de cultureel coördinator een gediversifieerd sociaal-cultureel programmeringsbeleid met activiteiten die zich toespitsen op de toegankelijkheid van cultuur (uitstappen in en buiten Brussel, museumbezoeken, het toekennen van permanente voordelen enz.) en projecten die de actieve deelname van de rechthebbenden (workshops, non-profitproject enz.) nastreven. Dit programma wordt uitgewerkt in samenspraak met de sociaal-culturele actoren van Stad Brussel.

In die optiek is het van cruciaal belang dat de sociaal-culturele projecten in 2023 worden gehandhaafd, maar ook dat ze kunnen tot stand komen met nieuwe partners. Ook belangrijk is dat we blijven inzetten op een uitbreiding van de verdeling van tickets Artikel 27. Daarnaast moet er via culturele subgroepen binnen de sociale coördinaties een dialoog worden opgezet tussen de cultureel coördinator en de verantwoordelijke voor territoriale ontwikkeling. Ook binnen de sociale antennes en andere diensten en departementen moeten nieuwe bewustmakingscampagnes worden opgezet. Tot slot moet een 'intern departement-overschrijdend' cultureel comité (DSA/FD/DT/buurthuizen enz.) worden opgericht om de communicatie over het cultuuraanbod uit te werken.

## **IX. Organisatie en financiële middelen**

In 2023 liggen de zwaartepunten op organisatorisch en financieel vlak op de volgende punten:

- ✓ Structuur aanbrengen in een integraal, dynamisch personeelskader:
  - In het licht van de budgettaire autonomie van de Secretaris-generaal, moet het arbeidskader opnieuw worden vastgelegd, meer bepaald om de werklast, de noden en de toewijzing van de middelen objectief te benaderen.
  - Alle functies moeten daartoe worden ingevuld zodat de overige medewerkers hun taken zonder overbelasting kunnen uitvoeren.
  - Elke werkpost moet aangepast zijn wat betreft toegankelijkheid, uitrustingen en telewerk.
  - Interne en externe mobiliteit moet worden aangemoedigd.

- De opleidingen aan het begin en tijdens de loopbaan van de beambten moeten worden herzien om een relevant en concreet opleidingstraject te kunnen uitstippelen op basis van de noden van de diensten.
  - De administratieve taken in het kader van het operationele beheer van de personeelsmiddelen voor de DSA-medewerkers moeten nauwgezet worden uitgevoerd (aanwerving, indiensttreding, ontslag, arbeidsregime en alle overige zaken die verband houden met de personeelsdienst).
  - Welzijn op het werk op basis van de door het OCMW vastgelegde richtlijnen.
  - Intern conflictbeheer.
- ✓ Per dienst en per project over tools beschikken voor financieel beheer:
    - De diensten moeten een rapporteringsprogramma (planning, verantwoordelijkheden, bronnen, content) opmaken waarmee de verantwoordelijke van elke dienst zijn of haar organisatie kan aansturen.
    - Dashboards opstellen met beheerindicatoren die aan de verschillende directies analysevoorstellen aanreiken.
- ✓ De oprichting van een organisatiecultuur gebaseerd op emancipatie, vertrouwen en transparantie van de resultaten bevorderen.
- ✓ Het Back office bijstaan in de formele afwikkeling van procedures in optimale verstandhouding met de diensten Ontvangsten, Financiën en met frontoffice.
- ✓ Binnen het DSA instaan voor het beheer, de optimalisering en vereenvoudiging van de administratieve verrichtingen. De werkzaamheden in het kader van de administratieve vereenvoudiging moeten nieuwe resultaten opleveren:
    - Verdere verduidelijking van de toekenningscriteria van steun
    - De relatie met de zorgverstrekkers in het kader van de DMH (dringende medische hulp) en meer algemeen van de toegang tot gezondheidszorg
    - De relatie met de rechthebbenden
    - Digitalisering van de sociale dossiers
    - Afsluiting van dossiers.
- ✓ Actief meewerken aan het beleid inzake logistiek beheer en gebouwen van het OCMW, afhankelijk van de behoeften van het DSA:
    - Voor DSA-diensten aangepaste, waardige werkruimten bepleiten die beantwoorden aan de goede praktijken inzake welzijn op het werk;
    - In samenwerking met Dienst Patrimonium en werken deelnemen en bijdragen aan het onderzoek en de uitrol van structuren in het kader van de nieuwe infrastructuurbehoeften (nieuwe antennes, HIT-huisvestingprojecten, Mam Solo enz.;

## **X. Back Office**

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

In het kader van zijn opdrachten heeft het Back Office interacties met de andere entiteiten van het OCMW zoals de DIM waarmee het onder meer werkt aan de invoering van de sociale workflow of met het kabinet van Cellen COM-generaal in het kader van de implementatie van de GDPR.

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

Elke sector van het Back Office heeft een verantwoordelijke en een adjunct. Zij zijn verantwoordelijk voor het formaliseren van de procedures uiteraard maar ook voor de ontwikkeling van de competenties binnen hun respectievelijke sectoren. Het werk van de sectoren is zeer technisch, wat kan resulteren in gewoonten en automatismen die de technische handeling loskoppelen van de zin ervan. De verantwoordelijken en hun adjunct moeten de zin van de handeling definiëren en erop toezien dat de werknemers van hun sector hun handelingen steeds koppelen aan de zin ervan. Elke ambtenaar moet de kans krijgen om ook complexe dossiers te behandelen en om ook verwante handelingen te stellen (vb. Een subsidie opvragen) en niet louter de uitvoerende handeling (vb. Doen van een betaling). Hen helpen bij het zoeken naar de oorzaken van een probleem en oplossingen voorstellen.

### **1. De administratieve sector**

Deze sector heeft als belangrijkste taken het verstrekken aan de maatschappelijk werkers van de authentieke gegevens na raadpleging van de Kruispuntbank en het Rijksregister, het digitale beheer van het sociale dossier (openen, wijzigen, overdracht en sluiten), het administratieve beheer, verbonden aan de territoriale bevoegdheid (overhevelingen van bevoegdheid, relaties met de POD in geval van een bevoegdhedenconflict), het administratief beheer van de referentieadressen en de publicatie van multifunctionele attesten (= elektronische attesten van bijstand) met het oog op het verkrijgen van bepaalde rechten zoals een sociaal abonnement, een verhoogde kinderbijslag of het recht op een terugbetaling vermeerderd met de verzekering voor gezondheidszorg. In 2022 zal het Back Office in samenwerking met de DIM de Workflow blijven ontwikkelen voor de RB&GB-aanvragen in de drie modules, met name de territoriale bevoegdheid/bevoegdhedenconflict, de referentieadressen en de mutaties. De sector zal de verschillende procedures verder blijven verbeteren en zal nieuwe beheerindicatoren ontwikkelen om de prestaties te evalueren, nieuwe te ondernemen acties definiëren en de verwerkingstermijnen meten van de ontvangen aanvragen en hun opvolging. Met het oog op een vermindering van de administratieve werkbelasting van de maatschappelijk werkers en de optimalisering

ervan, stelt de dienst verbeteringen voor van de gebruikte software, waarbij de nadruk blijvend zal komen te liggen bij:

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

## **2. De sector van de medische zorgverlening**

Deze sector heeft als taak het vertalen in informaticabesluiten van de voorstellen tot terugbetaling van de medische kosten die worden geformuleerd door de maatschappelijke assistenten en hen te helpen om aan te tonen dat deze tussenkomst residuair is. In de loop van dit jaar worden de verschillende procedures verder op punt gezet en worden er verbeteringen voorgesteld voor de gebruikte software om het werk van de maatschappelijke assistenten te vergemakkelijken en de terugbetaling van de medische kosten die het OCMW op zich heeft genomen te optimaliseren. In 2023 zal de sector van medische zorgverlening voorstellen formuleren voor administratieve vereenvoudiging met als doel het verlagen van de drempel naar de gezondheidszorg. Bovendien wil de sector een evaluatie realiseren van het conventioneringsmechanisme met de dienstverleners uit de sector (dokters, kinesisten) om het netwerk beter te structureren en de samenwerking te versterken. Verder wil men ook de samenwerking uitbreiden naar tandartsen en medische huizen. Er komen sensibiliseringsacties bestemd voor sociale assistenten over thema's met betrekking tot de toegang tot de gezondheidszorg. Tot slot zal de sector de toepassing en uitbreiding van de tweede fase van het Mediprima project voortzetten.

## **3. De sector facturatie**

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

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

In 2023 zal de sector facturatie nieuwe indicatoren ontwikkelen die mogelijk maken om de prioriteiten inzake de betaling van de gezondheidskosten beter te oriënteren. Deze indicatoren zullen ook als basis dienen voor de administratieve vereenvoudiging van de toegang tot de gezondheidszorg.

#### **4. De sector terugvordering**

Deze sector is belast met de inning van de kosten die gepaard gaan met de toekenning van een leefloon, sociale steun en medische kosten bij de Belgische Staat en enkele andere schuldenaar, zoals de verschillende organismen van de sociale zekerheid (vakbondsorganisaties, verzekeraars, federaal pensioenfonds, enz.). Door zijn waakzaamheid dankzij het beheer van de knipperlichten van de KSZ, wordt het percentage sociale fraude quasi op nul gehouden. De evolutie van het elektronisch verwerkingssysteem van de knipperlichten dat momenteel wordt ontwikkeld door onze leverancier informatica, zal daar zeker bij helpen. In 2022 wordt ook voortgewerkt aan de ontwikkeling van de boekhoudinterface en WF PIIS, de andere tools die de terugvordering bij de Belgische staat moeten verbeteren. De sector zal nauw blijven samenwerken met de DIM om de sociale software te ontwikkelen, voornamelijk met toevoeging van een functionaliteit waarmee, op basis van de loonsoftware, de recupereerbare subsidie kan worden bepaald in het kader van de tewerkstellingen 60 §7. Dit zal toelaten om het terugvorderingsproces van deze subsidies te optimaliseren.

#### **5. De Hotline**

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

#### **6. De reorganisatie van het “BACK OFFICE”**

Het Back Office zoals hiervoor beschreven vervult sleutelopdrachten, die noodzakelijk en van kritiek belang zijn voor de werking van het DSA, met name de uitvoering en concrete toepassing van het sociaal beleid door de verschillende diensten. In het licht van deze verantwoordelijkheid moet de huidige structuur worden herzien, geoptimaliseerd en verbeterd om te beantwoorden aan de noden op vlak van flexibiliteit, modernisering en organisatie.

In 2023 wordt de prioriteit om een nieuwe organisatie uit te rollen om het Back Office doeltreffender te maken, in de lijn van zijn prerogatieven.

De reorganisatie van het Back Office betreft voornamelijk de Hotline. Het pakket van taken en opdrachten toevertrouwd aan de Hotline is het resultaat van toevoegingen

door de jaren heen. Dat gebrek aan samenhang en aan procedures kan de veelzijdigheid binnen de teams en de homogene verwerking van alle zaken afremmen. Dat benadeelt de productiviteit van het team, alsook de kwaliteit van de coördinatie, met alle risico's van dien voor de instelling en het geholpen publiek. Wij stellen bijgevolg een reorganisatie voor van de administratieve taken binnen het BO en de administratieve diensten van het DSA om een tot een coherenter geheel te komen.

De belangrijkste wijzigingen hebben betrekking op:

- ✓ De omvorming van de Hotline tot een nieuwe cel gericht op de betalingen, voorschotten en schulden.
- ✓ De oprichting van een secretariaat van de "Comités" dat instaat voor alles wat verband houdt met de beslissingen van de Comités van de Sociale Actie.
- ✓ De outsourcing van bepaalde taken die beter opgelost kunnen worden door een andere dienst.

### 3. DEPARTEMENT VORMING EN TEWERKSTELLING

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

Voor 2023 zijn de volgende doelstellingen prioritair:

#### **I. De ontwikkeling van de Pool Beroepsoriëntatie**

- ✓ Versterken van de kwaliteit en van de doeltreffendheid van de begeleidingsparcours door het inzicht in de parcours te ontwikkelen.
- ✓ Inzetten op een nauwere en aangepaste sociaal-professionele begeleiding waarbij wordt gekozen voor een globale en alomvattende benadering van de persoon in samenwerking met de verantwoordelijke maatschappelijk werkers.
- ✓ Verbeteren van de oriëntering, van de kwaliteit van de begeleiding van de rechthebbenden om de slaagkansen op het vinden van werk en op een duurzaam project van professionele inschakeling te vergroten.
- ✓ Definiëren van een oriëntering en van antwoorden aangepast aan de noden van elke persoon om een gepersonaliseerde begeleiding mogelijk te maken met als doel de toegang tot en de terugkeer naar een job.
- ✓ Werk maken van gepersonaliseerde antwoorden op maat, waardoor de obstakels die een sociaal-professionele inschakeling tegenhouden worden weggewerkt.
- ✓ Invoeren van hulpmiddelen voor de inschakelingsambtenaren met het oog op het optimaliseren van de methodes en tools voor uitkeringsgerechtigden in hun integratieparcours. Deze methodes moeten steunen op de volgende beginselen: de gepersonaliseerde begeleiding van de begunstigde, het valoriseren van de persoon, het overleg met betrekking tot zijn of haar ervaring, de competenties en talenten van de werkzoekende, het zich toe-eigenen door de werkzoekende van de verworven resultaten, het bevorderen van de autonomie en het verantwoordelijkheidsgevoel van de werkzoekende, die zelf zijn parcours invult.
- ✓ Ontwikkeling van de kennis van het Brusselse opleidingsnetwerk door opleidingsorganisaties uit te nodigen om hun activiteiten te komen voorstellen.
- ✓ De partners inzake tewerkstelling en werkaanbiedingen beter leren kennen.

#### **II. Samenwerking met het Departement Sociale Actie**

- ✓ Nauwere samenwerking met het Departement Sociale Actie door de teams van inschakelingsambtenaren in de antenne uit te breiden (definiëren van samenwerkingsmodaliteiten en communicatieprocessen)



- ✓ Herdefiniëren van het doorverwijzingsproces van de rechthebbenden naar het Departement Vorming en Tewerkstelling.
- ✓ Herdefiniëren van de diagnose van SPI in het kader van het GPMI.
- ✓ Gestructureerde ontmoetingen tussen de hiërarchische lijnen en de sociale partners.

### **III. Ontwikkeling van de Dienst Vorming**

De Dienst Vorming heeft als hoofdtaak het ondersteunen van de ontwikkeling van de competenties van de rechthebbenden en werk maken van een ruimer opleidingsaanbod afgestemd op het huidige en/toekomstige professionele project van de rechthebbende.

Het opleidingsaanbod wordt samengesteld enerzijds in samenwerking met de partners voor externe opleidingen (beroeps- of lerarenopleiding, opleidingen op sectoraal niveau verstrekt door de sociale partners) met een beproefde ervaring binnen de specifieke domeinen (vb.: specifieke beroepstechnieken). Dat zijn dan continue opleidingen (die aansluiten bij het werk dat wordt uitgevoerd tijdens het inschakelingscontract). Anderzijds worden ook de interne opleidingen verder ontwikkeld (algemener van aard: gedragsregels, communicatie, alfabetisering). De interne opleidingen dienen te beantwoorden aan de toenemende vraag van de inschakelingsambtenaren, en dienen in aantal toe te nemen, gezien het grote aantal tewerkstellingen en begeleidingsaanvragen.

Er dient bijgevolg sterk te worden ingezet op een opleidingsaanbod dat aansluit bij de noden van de inschakelingsambtenaren. Dit alles laat toe om het sociaal-professioneel inschakelingsparcours veilig te stellen, de competenties te verbeteren en de inzetbaarheid van de rechthebbenden te ontwikkelen.

Deze kwalitatieve ontwikkeling van het inschakelingsparcours zal worden ondersteund door een actieplan inzake opleidingen. De nadruk komt hierbij vooral te liggen op het versterken van de competenties via een waaier van opleidingen die wordt voorgesteld tijdens de zoektocht naar een job met desgevallend ook opleidingen die kunnen worden gevolgd tijdens de inschakelingsbaan.

### **IV. De jonge steuntrekkers 18– 30 jaar**

- ✓ Cel Jongeren: aan jongeren onder de 30 jaar zonder CESS voorstellen om bepaalde vaardigheden aan te leren aan de hand van een vooropleiding die uiteindelijk uitmondt in ofwel de inschrijving voor een welbepaalde opleiding, hetzij in een tewerkstelling. Het betreft dus een aanpak van alternatief leren met het oog op het volgen of hernemen van een beroepsopleiding of het behalen van het getuigschrift voor secundair onderwijs, met op termijn de integratie op de arbeidsmarkt. Deze aanpak garandeert de ontwikkeling van het autonoom leren en kadert in een optiek van permanente educatie.
- ✓ Interdepartementaal sturingscomité DSA/DFE en project ten gunste van jongeren met een gevangenisverleden.

## **V. De strijd tegen de digitale kloof**

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

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

## **VI. Het mechanisme van de inschakelingsbaan**

- ✓ Deeltijdse inschakelingsbaan: om een deel van het publiek (eenoudergezinnen, personen met een beperking, personen die de taal aan het leren zijn,...) de kans te bieden om in aanmerking te komen voor een inschakelingstraject, biedt de deeltijdse inschakelingsbaan een vernieuwend antwoord. Daarnaast worden ook inspanningen geleverd om de de verschillende obstakels uit te weg te werken (gezondheid, basiskennis, taalbarrière, huisvesting, toegankelijkheid,...).
- ✓ Communicatieplan over de inschakelingsbaan en de werkaanbiedingen.
- ✓ Organiseren van een Job Day bij de partners.
- ✓ Partnerprospectie "à la carte". Lanceren van een individuele prospectie in functie van het profiel van de rechthebbende.
- ✓ Diversifiëren van het aanbod aan inschakelingsbanen.

## **VII. De acties van communicatie en samenwerking met de departementen en de partners**

- ✓ Ontwikkelen van tools om de verschillende projecten en acties van het departement voor Sociaalprofessionele inschakeling meer zichtbaarheid te geven: brochures, folders, evaluatie van de resultaten
- ✓ De tewerkstellingspartners in het kader van artikel 60§7 informeren en sensibiliseren en hen overtuigen van het belang van een voortgezette opleiding die noodzakelijk is met het oog op het vinden van een job op de arbeidsmarkt.
- ✓ Opmaak van een opleidingscatalogus bestemd voor de externe diensten en partners.
- ✓ Ontwikkelen van een synergie met de opleidingscentra en gezamenlijke werkmethodes uitwerken en acties voeren met het oog op een betere opvolging van het publiek.
- ✓ Promoten en uitbreiden van de samenwerking tussen de verschillende diensten en optimaliseren van het uitwisselen van informatie tussen de verschillende spelers op het terrein.

## **VIII. Samenwerking met Actiris**

- ✓ De samenwerking blijft gehandhaafd in het kader van de Partnerovereenkomst (2022-2027) die het mogelijk maakt om een deel van de begeleidingsacties van de werkzoekenden te financieren.
- ✓ Oprichting van een werkgroep rond de overgang naar werk, voor werknemers van wie het inschakelingscontract teneinde loopt en die snel een job willen vinden op de reguliere arbeidsmarkt. De methodologie dient hierbij rekening te houden met de consolidering van het inschakelingsproject, de erkenning van de bestaande competenties, de perspectieven ter verbetering van de transversale en technische competenties, de voorbereiding en het zoeken naar werk.

## 4. DEPARTEMENT SOCIALE EN DUURZAME ECONOMIE

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

In 2021, na het voltooien van het Beleidsplan werd de beslissing een departement Sociale Economie op te richten tot uitvoering gebracht en in 2022 werd het departement opgericht.

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

Het departement Sociale Economie groepeert negentien projecten van sociale en circulaire economie met als doel het bevorderen van de sociaal-professionele inschakeling van iedereen die het moeilijk heeft en in de Stad Brussel woont, via het aanbieden van werkervaring en een opleiding in uiteenlopende sectoren zoals het onderhoud van kantoren, van groene ruimten, naaien, verkoop, enz.

Deze activiteiten beantwoorden aan de noden van een kwetsbaar publiek dat niet voldoet aan de vereisten van de arbeidsmarkt of voor wie de vereisten onbereikbaar zijn.

### I. Cyclup projecten

- ✓ We hebben ons project van circulaire economie verder ontwikkeld, bestaande uit: een textiel sorteercentrum, een tweedehandswinkel; een schrijnwerkerij, een atelier-boetiek, een atelier voor de reparatie van elektrische huishoudtoestellen, een winkel van tweedehandse toestellen en een pop-up voor tweedehandse kinderkleding en onze gerecyclede meubelstukken. Het team telt momenteel 9 opleiders en 23 werknemers met een inschakelingsbetrekking.

We hebben deelgenomen aan sensibiliseringsacties en activiteiten van de wijk. In 2022 hebben we een “babytheek” dienstverlening opgenomen in onze pop-up. In het kader van deze dienstverlening worden baby-artikelen verhuurd, om zo een kwetsbaar publiek toegang te bieden tot kwalitatieve producten, en om aan te zetten tot een functionele economie in plaats van een economie van bezit.

Voor deze dienst werd één nieuwe functie gecreëerd als inschakelingsbaan.

We hebben ook de pop-up verkoopactiviteit hervat van kleding in rusthuizen.

Het doel was om een selectie van kledingstukken aan te bieden die beantwoordt aan de noden van deze doelgroep. Op die manier worden artikelen waar maar weinig belangstelling voor is in de winkel toch hergebruikt.

- ✓ Het team van Duo-Proxymove biedt verhuizingen aan een sociaal tarief, haalt geschonken meubilair op en verkoopt tweedehands meubels aan COMW-begunstigden via requisitoir (uitvalsbasis in Laken, in de Emile Bockstaellaan) Het team telt momenteel 2 opleiders en 10 werknemers met een

inschakelingsbetrekking. We werken regelmatig samen met de dienst Net Brussel, door deel te nemen aan ophalingen van grof huisvuil. Op die manier kan het afval worden gesorteerd en eventueel worden gerecycleerd.

- ✓ In het kader van het bewakingsprogramma werd het Pacheco Instituut in 2022 tot in de maand alsook het gebouw in de Koningsstraat 139-141 dat bestemd is voor transitwoningen en het HIT 18-25 project. We stonden eveneens in voor het onthaal en het toezicht in de studiezalen tijdens de blokperiodes.

In 2023 willen we de volgende projecten realiseren:

- ✓ Opening van een tweede Cyclup tweedehandswinkel. Naar model van de bestaande winkel in de Hoogstraat, willen wij een nieuwe tweedehandswinkel openen, idealiter in de winkelstraat de Maria-Christinastraat, met als oppervlakte 100 m<sup>2</sup>.  
Open voor iedereen maar met lagere prijzen voor OCMW-rechthebbers. Deze opening kadert in de continuïteit van de ontwikkeling van het Cyclup project en zou de aanwerving mogelijk maken van 3 SPI-werknemers. Het project kan worden geconcretiseerd van zodra een geschikt lokaal is gevonden.
- ✓ Opening van een nieuwe verkooppunt in de Hoogstraat, voor meubels die werden opgewaardeerd door ons team van inschakelingsmedewerkers. Op die manier kunnen de inschakelingsfuncties van de pop-up worden bestendig, aangezien deze laatste eind 2022 zijn deuren sluit omdat het gebouw wordt gerenoveerd.
- ✓ We willen een tweedehands garen- en bandwinkel openen. Momenteel wordt deze activiteit voorzien in het textiel sorteercentrum maar de ruimte is te klein om de artikelen waarover we beschikken tot hun recht te laten komen. Met deze garen- en bandwinkel kan het gebruik van alle gerecupereerde artikelen worden geoptimaliseerd door ze aan lage prijzen aan een breed publiek aan te bieden. Het doel is om alle kosten te dekken met de gerealiseerde omzet, inclusief de voorziene post voor een inschakelingsambtenaar.
- ✓ We willen ons aanbod tweedehandskleding in rusthuizen uitbreiden. Momenteel is er reeds een Cyclup boetiek geopend in Ter Ursulinen.
- ✓ Oprichting van een sportrecyclage dienstverlening. Er werd een ruimte gevonden om het dit project voor gerecycleerde sportartikelen te lanceren in het eerste semester van 2023. Dit innoverende concept vormt het verlengstuk van de diensten van Cyclup en biedt een uitgebreid gamma tweedehandse sportartikelen aan, om sport op die manier voor iedereen toegankelijk te maken. Daarnaast zal het project ook nieuwe jobs creëren voor OCMW-begunstigden.
- ✓ Gezien het succes van onze babytheek, willen we de artikelenvoorraad uitbreiden om nieuwe leden te kunnen verwelkomen. We beogen ook de opening van een tweede babytheek.
- ✓ Groenteteeltproject (= pastinaak): Het betreft een project voor socio-professionele inschakeling waarbij personen die maar moeilijk een job vinden, op te leiden tot groenteteler. Deze actie heeft drie grote doelstellingen: een opleiding binnen een duurzame sector, bijdragen tot duurzame landbouw en ervoor zorgen dat een kwetsbare doelgroep gezonde en duurzame voeding krijgt. Het team zal bestaan uit 2 opleiders en 3 werknemers met een inschakelingsbetrekking. Het project zou gerealiseerd moeten worden begin 2023.

## II. Schoonmaakprojecten

### In 2023 zullen de volgende acties worden ondernomen:

- ✓ Prospectie voor nieuwe klanten voor de onderhoudsploegen van Relocto, er wordt ook een haalbaarheidsstudie gelanceerd om de mogelijkheid na te gaan om binnen Relocto met glijdende werkuren te werken. Doel hiervan is te kunnen beantwoorden aan de eisen op dat vlak van overheidsopdrachten. Deze mogelijkheid zou ons een waaier aan opdrachten kunnen opleveren. Een aantal partners zijn te vinden voor deze aanpak en hebben belangstelling getoond voor de glijdende uurroosters en voor het weekendwerk.
- ✓ Vorming Schoonmaak: Relocto werkt aan een informatieproject rond de activiteit van Relocto. Het doel hiervan is om de verschillende schoonmaaktechnieken voor te stellen aan de SPI-werknemers op het ogenblik van hun keuze voor hun toekomstproject of in aanloop naar een nieuwe job. Deze samenwerking gebeurt met het Departement Vorming en wordt verzekerd door de hoofdesgever van Relocto. Voor 2022 is geen enkele financiële aanwending vereist.
- ✓ Het onderhoud van fotovoltaïsche panelen: Momenteel beschikt het OCMW over panelen op enkele sites (Wilde Rozen goed voor ongeveer 1000 m<sup>2</sup>, de Linnenfabriek ook goed voor 1000 m<sup>2</sup>, en binnenkort ook op de daken van de administratie).  
Het ziet ernaar uit dat dit installatieproces zich de komende jaren zal verderzetten. We stellen voor om een solide project op poten te zetten voor het onderhoud van de panelen. Er is een haalbaarheidsstudie aan de gang om de vereiste competenties en het benodigd materiaal te definiëren. Deze schoonmaakopdracht wordt geïntegreerd in Relocto.  
De bedoeling is om, eens we de nodige ervaring hebben opgedaan binnen deze activiteit, ook externe klanten aan te spreken.
- ✓ Compost Parc Bruyn West : In het eerste kwartaal van 2022 zal Ecoflore een compostzone voorzien in Bruyn West, met een oppervlakte van 200 m<sup>2</sup>, bestemd voor het groenafval van de Bruyn site. Het jaarlijks verwerkt volume bedraagt 5.500 kg.  
Er werd reeds een chalet opgetrokken op de site. Daarin wordt het materiaal opgeslagen van het Ecoflore team. De nodige investeringen werden reeds gedaan voor de aankoop van een tractor, een hakselaar en een camionette. Dat materiaal zal ook worden gebruikt voor het onderhoud van het Bruyn Park. Op termijn zal het compostvolume worden opgetrokken tot +/- 27.000 kg per jaar, met het onderhoud van het Bruyn Park. De ploeg die instaat voor het beheer van de compostzone is dezelfde als voor het onderhoud van het Bruyn Park.
- ✓ Beheer en onderhoud van het Bruyn Park Noord/West: Het project ging halfweg juli 2022 van start
- ✓ en wordt voortgezet in 2023. De oppervlakte van het park wordt op 65.600 m<sup>2</sup> geraamd. De ploeg voor het beheer en onderhoud bestaat uit 4 werknemers met een inschakelingsbetrekking en een opleider.
- ✓ Project groene daken: Er wordt voorzien dat Ecoflore zal instaan voor het onderhoud van de groene daken van een twaalfstal gebouwen van het privé-patrimonium van het OCMW. Het te onderhouden oppervlak bedraagt **5.100 m<sup>2</sup>**. In 2022 werd het project uitgetest op een aantal groene daken, om te worden uitgebreid naar alle daken van het privé- en openbaar patrimonium van het

OCMW. Voor deze opdracht zal voor 2023 een halftijdse SPI-werknemer moeten worden aangeworven.

### **III. Linnendienst**

De Linnendienst beheert al tientallen jaren een ziekenhuiswasserij. De hoofdactiviteiten omvatten het verhuren en onderhouden van beddengoed, operatielinnen, werkkledij en het onderhouden van het linnen van rusthuisbewoners. Het cliënteel bestaat uit hospitalen, klinieken, rusthuizen en een reeks van diverse klanten. De linnenfabriek is ISO 9001 gecertificeerd sinds 2000, ISO 14001 sinds 2017 en ISO 14065 sinds 2021. De Linnendienst streeft aldus voortdurend de beste kwaliteit en hygiëne na.

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

- ✓ 2007: modernisering van de wasserij
- ✓ 2011: bouw van een paviljoen voor het verwerken van het bewonerslinnen
- ✓ 2012: renovatie van de opslagplaatsen van schoon linnen en aankoop van een beheerssoftware.
- ✓ 2012: het jaar waarin de Linnenfabriek een serieuze wending heeft moeten nemen: de toepassing van btw voor externe gebruikers.
- ✓ 2017: akkoord over een vervangingsplan van de machines van meerdere sectoren.
- ✓ 2018-2023: realisatie en uitvoering van het verbeteringsplan. Deze modernisering moesten een groei van zijn activiteiten mogelijk maken.

#### **1. Op commercieel vlak**

In 2021 is het zakencijfer gedaald met 3%: dat is voornamelijk te wijten aan een lager bezittingspercentage van de rusthuizen die wij als klant hebben. Het investeringsplan wordt momenteel tot uitvoering gebracht en loopt teneinde eind 2023. De uitvoering ervan heeft vertraging opgelopen in 2020 wegens de Covid-19 pandemie. Begin 2022 werden overheidsopdrachten gegund voor de aankoop van een nieuwe wastunnel en een nieuwe afwerkingstunnel, evenals voor het vervangen van de zwabberlijn. Deze belangrijke investeringen zullen een extra garantie bieden om in te spelen op alle opportuniteiten die de fabriek zal krijgen om het zakencijfer te stijgen zonder dat de reële kosten de hoogte in gaan.

Evolutie van het omzetcijfer in de laatste 5 jaar:

<i>Clients Int-Ext</i>	<i>Cluster</i>	<i>CUMUL REEL 2021</i>	<i>CUMUL REEL 2020</i>	<i>CUMUL REEL 2019</i>	<i>CUMUL REEL 2018</i>	<i>CUMUL REEL 2017</i>
		-3,01%	1,39%	3,89%	4,32%	0,60%
	<b>TOTAUX :</b>	<b>7.214.450</b>	<b>7.438.001</b>	<b>7.336.128</b>	<b>7.061.694</b>	<b>6.769.275</b>
Externe	10 - IRIS	4.532.988	4.415.832	3.781.494	3.941.940	3.909.365
Interne	21 - CPAS B - HOP+HOME	650.308	666.968	692.229	656.411	641.615
Interne	30 - CPAS B - DIVERS	15.239	20.691	260.889	18.135	16.592
Externe	41 - Ville BXL + LCB	170.763	163.912	284.840	191.816	185.813
Externe	40 - Extérieur	1.845.152	2.170.598	2.316.676	2.253.391	2.015.891
	<i>Total facturé / jour</i>	<b>28.403</b>	<b>29.283</b>	29.112	28.023	26.862
	<i>Variation / année précédente</i>	-3,0%	0,6%	3,9%	4,3%	1,4%
	<i>Jours</i>	254	254	252	252	252
	<b><i>Part du revenu</i></b>					
Externe	10 - IRIS	62,8%	59,4%	51,5%	55,8%	57,8%
Interne	21 - CPAS B - HOP+HOME	9,0%	9,0%	9,4%	9,3%	9,5%
Interne	30 - CPAS B - DIVERS	0,2%	0,3%	3,6%	0,3%	0,2%
Externe	41 - Ville BXL + LCB	2,4%	2,2%	3,9%	2,7%	2,7%
Externe	40 - Extérieur	25,6%	29,2%	31,6%	31,9%	29,8%

Het aandeel van de ziekenhuizen is erop vooruitgegaan: van 59% in 2020 naar 63% in 2021. Deze stijging is vooral te wijten aan het verwerken van Covid-19 linnen en aan de daling van andere klanten die door de pandemie zijn getroffen.

## 2. Op productievlak

De activiteiten zijn:

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

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

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



## Evolutie van de gemiddelde productie per maand 2017– 2021:

			LAVAGE	CALANDRAGE	FINITION (hors tables)		RESIDENTS
			Total KG	Total	Steam	Autres	Total
		Nb de jours	KG	Nb de pièces	Nb de pièces	Nb de pièces	KG
12							
	<b>Moy. Mensuelle de l'année 2021</b>	<b>21</b>	<b>322.882</b>	<b>262.576</b>	<b>170.010</b>	<b>288.640</b>	<b>23.517</b>
	<b>Par jour =&gt;</b>		15.254	12.405	8.032	13.637	1.111
	<b>Par sem =&gt;</b>		76.271	62.026	40.160	68.183	5.555
	<b>Moy. Mensuelle de l'année 2020</b>	<b>21</b>	<b>347.154</b>	<b>244.122</b>	<b>167.356</b>	<b>235.077</b>	<b>25.956</b>
	<b>Par jour =&gt;</b>		16.531	11.625	7.969	11.194	1.236
	<b>Par sem =&gt;</b>		82.656	58.124	39.847	55.971	6.180
	<b>Moy. Mensuelle de l'année 2019</b>	<b>21</b>	<b>362.380</b>	<b>362.691</b>	<b>140.611</b>	<b>301.377</b>	<b>0</b>
	<b>Par jour =&gt;</b>		17.256	17.271	6.696	14.351	
	<b>Par sem =&gt;</b>		86.281	86.355	33.479	71.756	
	<b>Moy. Mensuelle de l'année 2018</b>	<b>22</b>	<b>346.482</b>	<b>1.018.713</b>	<b>144.979</b>	<b>339.106</b>	<b>0</b>
	<b>Par jour =&gt;</b>		15.749	46.305	6.590	15.414	
	<b>Par sem =&gt;</b>		78.746	231.526	32.950	77.069	
	<b>Moy. Mensuelle de l'année 2017</b>	<b>18</b>	<b>271.168</b>	<b>973.346</b>	<b>113.020</b>	<b>277.201</b>	<b>0</b>
	<b>Par jour =&gt;</b>		15.065	54.075	6.279	15.400	
	<b>Par sem =&gt;</b>		77.477	278.099	32.291	79.200	
	<b>Ecart 2021 vs 2020 sur quantité produites par mois</b>		-24.272	18.454	2.654	53.563	-2.439
			-7,0%	7,6%	1,6%	22,8%	-9,4%
	<b>Ecart 2021 vs 2020 sur moyenne par jour</b>		-1.277	780	63	2.443	-125
			-0,4%	0,3%	0,0%	1,0%	-0,5%

We wijzen op de daling van de verwerkte volumes in 2020 ten opzichte van de 2 vorige jaren, die voornamelijk te wijten is aan de lagere bezetting van de rusthuizen en bepaalde hospitaalafdelingen.

### 3. Op vlak van de dienstverlening aan de klant

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

### 4. Op informaticavlak

We zijn op zoek naar een software die ons garanties kan geven met betrekking tot de ontwikkelingen nodig voor de implementatie van het controlesysteem van de UHF chips. De technische bepalingen van het bestek werden net op punt gezet.

## **5. Als speler van de sociale economie**

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

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

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

## **IV. Garage**

De activiteit van de garage wordt voortgezet met een technische dienstverlening voor bedrijfswagens.. Er wordt een werkgroep opgericht die zich zal buigen over de toekomst van de Garage na 2023.

De laatste functiewagens die eigendom zijn van het OCMW worden vervangen door leasingwagens conform de opdracht afgesloten in 2016.

## **V. Dream**

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

### **1. Globale taken**

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

### **2. Specifieke doelstellingen**

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

### **3. Verwachte vooruitgang (2023)**

- ✓ +/-100 partnerverenigingen

- ✓ 2,5 ton voedseloverschotten geleverd per dag
- ✓ Uitbreiding van het project naar andere partners waaronder grootwarenhuizen.
- ✓ De ophaling voortzetten van de groenten op de markt van Sint-Katelijjn-Waver die werd aangevat (3 keer per week).
- Verdelen van FEAD producten (Fonds voor Europese hulp aan de meest behoeftigen ), ontwikkeling en implementatie ' eind 2023.
- Actieve participatie aan instanties van het Brusselse voedselnetwerk.

## 5. HUISVESTING EN BEGELEIDING VAN PERSONEN

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

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

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

### Activiteit en beheersindicatoren

- ✓ Opvolging van de activiteit van de verschillende instellingen en diensten via de invoering van beheerindicatoren, de organisatie van regelmatige ontmoetingen met de directies van de instellingen, enz
- ✓ Regelmatig opstellen van rapporten om de activiteit van het departement te meten met het oog op een vlottere besluitneming door de departementsverantwoordelijken.
- ✓ In samenwerking met de cel Communicatie vorm geven aan een communicatiebeleid voor de verschillende sectoren van het departement.
- ✓ Deelname aan de regionale reflectie over de toekomst van de publieke Brusselse rusthuizen en de mogelijkheden op vlak van synergie en samenwerking.

### Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- ✓ Globale sturing van het project waarbij het institutioneel leefproject van de RH wordt vertaald naar de leefprojecten eigen aan elk van de rusthuizen.
- ✓ In samenwerking met de Brusselse Keukens, het opstarten en leiden van het overgangproject van maaltijdbedeling op plateaus naar levering van maaltijden op maat (in vrac).
- ✓ Activeren en aansturen van werkgroepen om de transversale werking tussen de RVT inzake begeleiding en zorgverlening te versterken.

### Personeel en organisatie van het werk

- ✓ Opvolging en actualiseren van het globaal actieplan met betrekking tot de reorganisatie van de hoteldiensten in alle rusthuizen, met een bijzondere nadruk op het aantal inschakelingscontracten en hun opvolging.

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

## **Werken en infrastructuur**

- ✓ Algemene opvolging van de herstructureringswerken van de rusthuizen in samenwerking met de directie van het Departement Werken.
- ✓ Betrokkenheid bij het project New Pacheco.
- ✓ Meewerken aan de ontwikkeling van alternatieve leefruimten voor de senioren in de RV/T.

## **I. De instellingen voor bejaarden**

### **1. Huis Heizel**

#### **Activiteit**

- ✓ Aantal bezetbare bedden: 148
- ✓ Aantal gebudgetteerde bezette bedden: 136
- ✓ Gebudgetteerde bezettingsgraad 91,89%

#### **Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships**

- ✓ Ontwikkelen van een inclusieve aanpak rond seksualiteit bij bejaarden/personen met een beperking.
- ✓ Voorzien van communicatiemiddelen met het oog op een beter onthaal van de nieuwe bewoners.
- ✓ Ontwikkelen van een nieuwe aanpak met betrekking tot de activiteiten voor bewoners.

#### **Personeel en organisatie van het werk**

- ✓ Ontwikkelen van een veiligheidsbeleid om het aantal fouten te verminderen, de kwaliteit van de dienstverlening te verbeteren en een groter welzijn te bereiken op het werk gestoeld op een vertrouwensrelatie.
- ✓ Aanwerving voor korte duur van een medewerker die belast wordt met het bekend maken van de instelling en de kleuren ervan te verdedigen ten opzichte van de concurrentie.

#### **Werken en infrastructuur**

- ✓ Heraanleg van de binnen- en buitentuin van de instelling, waarbij openheid wordt gecreëerd naar de wijk toe.
- ✓ Vervangen van de dakbedekking.
- ✓ Inrichting van een zitruimte die door de bewoners wordt beheerd, om hun autonomie te vergroten.

### **2. Ter Ursulinen**

#### **Activiteit**

- ✓ Aantal bezetbare bedden: 137
- ✓ Aantal gebudgetteerde bezette bedden: 124
- ✓ Gebudgetteerde bezettingsgraad 90,5%

## **Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships**

- ✓ Organiseren van residentiële blokperiodes in Ter Ursulinen voor studenten die een ruimte nodig hebben om hun studie te bevorderen tijdens hun examenperiodes (hogere studies).
- ✓ Betrekken van families en uitbouwen van vrijwilligerswerk in het dagelijkse leven van de instelling
- ✓ Ontwikkelen van het moestuinproject in het kader van duurzame generatieoverschrijdende samenwerkingsinitiatieven op de site van Ter Ursulinen met het kinderdagverblijf enerzijds en la Rose des Vents anderzijds.
- ✓ Organiseren van het Klara Festival in de instelling, naast andere kwalitatieve evenementen rond klassieke muziek.
- ✓ Herontdekken en aanplanten in de tuin van Ter Ursulinen van oude fruitboomsoorten door de vzw Buûmplanters.
- ✓ Inrichten van een zitruimte binnen de unit op de 3de verdieping.
- ✓ Actualiseren van het leefproject van Ter Ursulinen.
- ✓ Verfraaien van de gangen van het tehuis met het Arba project (samenwerking met de Academie voor Schone Kunsten van Brussel).
- ✓ Organiseren van een tentoonstelling met artistiek werk van onze bewoners (schilderijen en teksten).

## **Personeel en organisatie van het werk**

- ✓ Ontwikkelen van de activiteiten voor kinesitherapie en verzorging in het verlengde van de aanpassing van de normen.
- ✓ Integreren van nieuwe leefzones in de organisatie van het werk.
- ✓ Rekruteren en organiseren van de samenwerking met een nieuwe arts-coördinator.
- ✓ Oplossen van de 3 nieuwe referenten palliatieve zorg (2) en wondverzorging(1).

## **Werken en infrastructuur**

- ✓ Heraanleg van de tuin en van het Café Ernest, de cafetaria in het midden van de tuin.
- ✓ Relooking van de Impérial zone (15 kamers) waarbij ze worden afgestemd op de nieuwe kamers
- ✓ Opfrissen van het hoofdrestaurant (muren verven en parket herstellen).

## **3. Residentie Sint-Geertruide**

### **Activiteit**

- ✓ Aantal bezetbare bedden: 152
- ✓ Aantal gebudgetteerde bezette bedden: 133
- ✓ Gebudgetteerde bezettingsgraad 87%

## **Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships**

- ✓ Nieuwe look van de externe communicatie (logo, website, infobrochures,...).
- ✓ Installeren van WIFI in het gebouw.
- ✓ Voortzetten van de samenwerking met Les Tanneurs, het Rode Kruis, Amis d'Accompagner, Koninklijke Muntchouwborg, de Buurthuizen Pôle Nord en Moussaillons, Carpe Canem, Centre Bezenzon, Théâtre National, de bibliotheken Breughel en Brand Whitlock,...
- ✓ Oprichting van nieuwe samenwerkingen met de mobiele Cel Haliage voor de begeleiding van ouder wordende personen met een mentale beperking en het verenigenweefsel van de Marollen.
- ✓ Voorzien van een uitspanning in de tuin.

## **Personeel en organisatie van het werk**

- ✓ Participatieve reflectie met het oog op het herdefiniëren van het leefproject.
- ✓ Ontwikkelen van een aanpak (vormingen) gericht op de begeleiding van een kwetsbaar, gemarginaliseerd publiek dat kampt met verslavingen, mentale problemen en een verleden als dakloze.
- ✓ Reorganisatie van de functie van verpleger/verpleegster met de aanwerving/vervangning van kaderfuncties.
- ✓ Organiseren van de samenwerking met een nieuwe arts-coördinator.

## **Werken en infrastructuur**

- ✓ Renovatie van het onthaal van de residentie, de individuele kamers op de 5de verdieping, de gemeenschappelijke badkamers op de verdiepingen, de cafetaria en het ergotherapielokaal.
- ✓ Ontwikkelen van het gebruik van de Dects voor het oproepen van een verpleegkundige, brandalarm en inbraakalarm.
- ✓ Installeren van thermostatische kranen in het hele gebouw, en van een sas naar de tuin, met het oog op energiebesparing.

## **4. Huis Vesale**

### **Activiteit**

- ✓ Aantal bezetbare bedden: 115
- ✓ Aantal gebudgetteerde bezette bedden: 98
- ✓ Gebudgetteerde bezettingsgraad 85%

## **Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships**

- ✓ Meewerken aan de documentaire "Le temps va" door de filmmaakster I. Rey.
- ✓ Meewerken aan een onderzoeksproject over de beslissingscapaciteit van de bewoners, in samenwerking met het Centre de bioéthique van Namen, het Centre Ressort van de Hogeschool Robert Schuman en de vzw Le Bien Vieillir.



- ✓ Ontwikkelen van het vrijwilligerswerk in samenwerking met het Rode Kruis, in het kader van een aantal individuele en collectieve recreatieve activiteiten.
- ✓ Seizoensfeesten binnen de leef-units.

### **Personeel en organisatie van het werk**

- ✓ Consolideren van de Senior Montessori aanpak bij de nieuwe medewerkers via de begeleidingstaken van "peters-meters" die opgeleid werden in 2022.
- ✓ Ontwikkelen van de samenwerking met de geriatische pool en polikliniek van het UMC Sint-Pieter (Cesar de Paepe site): opsporen van mondproblemen, interne NKO-raadplegingen, expertise inzake verzorgingstechnieken, enz.)
- ✓ Interne coaching (logopedie-dieet) voor de nieuwe medewerkers met een inschakelingscontract.
- ✓ Audit van de certificering van het systeem voor maaltijdbedeling voor de periode 2023-2026: verlenging van de Smiley toegekend door AFSCA.
- ✓ Begeleiding HR van de hiërarchische lijnen via externe coaching.

### **Werken en infrastructuur**

- ✓ Plaatsen van zonneschermen (hittebeheer), in samenwerking met het Departement Werken.
- ✓ Voortzetten van de oprisingswerken (renoveren van de kamers en gemeenschappelijke zones - schilderwerken).

## **5. Residentie De Wilde Rozen**

### **Activiteit**

- ✓ Aantal bezetbare bedden: 180 (176 tijdens een periode van werken).
- ✓ Aantal gebudgetteerde bezette bedden: 176 (inclusief de hospitalisatie).
- ✓ Gebudgetteerde bezettingsgraad 97%

### **Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships**

- ✓ Project voor sociale cohesie via sport en meer bepaald tafeltennis (burgerbudget 2019).
- ✓ Project "Santéglantines" (burgerbudget 2021): oprichten van een gezondheidsparcours (fitness) en volkspelen in de omgeving van de residentie.
- ✓ Cultuurproject (kunstenaars, muzikanten, dansers,...) in de residentie via diverse lokale samenwerkingen: GC Nohva, Versaille Senior, Buurthuis, Groene wandeling, scholen...
- ✓ Herinrichten van de kantines in een visie van hotelrestauratie.

## **Personeel en organisatie van het werk**

- ✓ Rekruteren en organiseren van de samenwerking met een nieuwe arts-coördinator.
- ✓ Vertalen van een beleidsplan naar operationele doelstellingen volgens de Montessori-aanpak (vorming, intervisie, situatieschetsen...) in een transversale context waarbij de invulling van de verschillende functies binnen een rusthuis wordt herzien.
- ✓ Aanwezigheid van de instelling op sociale netwerken.

## **Werken en infrastructuur**

- ✓ Voortzetten van de schilderwerken van de gevels van het gebouw.
- ✓ Omvormen van 2 kamers met 2 bedden naar 4 individuele kamers.

## **II. De instellingen en diensten voor kinderen en jongeren**

### **Algemeen**

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

### **Begeleidingsdienst Intersectie**

- ✓ Opvolging van 25 jongeren in hun gezinssituatie (een situatie kan betrekking hebben op 3 kinderen van hetzelfde gezin).
- ✓ Reflectie over de werkmodaliteiten in de vorm van co-interventie en als team.
- ✓ Ondersteuning van het team en de werkorganisatie in functie van hoe de realiteit zich aandient.
- ✓ Lanceren van een opleidingscursus samen met SRG bestemd voor het educatief personeel en het psychosociaal personeel rond 4 thema's bepaald door de verschillende teams. Tweevoudige doelstelling: gemeenschappelijk referentiepunt en de link leggen met de andere teams.

### **SRG Tehuis Juliette Herman**

- ✓ Herbergt 60 jongeren van 0 tot 18 jaar in 5 leefgroepen:
  - Bambi: 10 kinderen van 0 tot 6 jaar.
  - Gemini 12 kinderen van 6 tot 18 jaar.
  - Begijnhof: 15 kinderen van 6 tot 18 jaar.
  - Huldergem: 8 kinderen van 6 tot 18 jaar.
  - Rose des Vents: 15 jongeren van 15 tot 18 jaar.
- ✓ Nieuwe dynamiek na komst van twee nieuwe pedagogische directeurs.
- ✓ Actualiseren van het pedagogisch project van de residentiële dienstverlening (globaal pedagogisch project van de instelling met de eigenheden van elke leefgroep).
- ✓ Voltijds inzetten van pedagogische coördinatoren in hun respectievelijke teams.
- ✓ Lanceren van een opleidingscursus samen met SA bestemd voor het educatief personeel en het psychosociaal personeel rond 4 thema's bepaald door de verschillende teams. Tweevoudige doelstelling: gemeenschappelijk referentiepunt en de link leggen met de andere teams.

### **III. De instellingen en diensten voor personen met een handicap**

#### **Activiteit**

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

#### **Diensten aan de gebruikers, animaties en partnerships**

- ✓ Ontwikkeling van het programma voor transversale activiteiten voor ouder wordende personen.
- ✓ Ontwikkelen van de activiteit van de nieuwe mobiele Cel Haliage, waarbij de link wordt gelegd tussen de sector van de personen met een mentale beperking en senioren, voor ouder wordende mensen met een beperking.
- ✓ Allerhande festiviteiten in het kader van 30 jaar Medori en 15 jaar Beiti.

#### **Personeel en organisatie van het werk**

- ✓ Organiseren van opleidingen voor het personeel waaronder "Montessori".
- ✓ Collectief onthaal van de nieuw aangeworven medewerkers en stagiairs.
- ✓ Deelname aan het vormingsprogramma via de uitwisseling van werknemers met de mentale gezondheidszorg "Vlinder".
- ✓ Intersectorale intervisies rond de ouder wordende persoon met een beperking.
- ✓ Actualiseren van de institutionele projecten.

#### **Werken en infrastructuur**

- ✓ Renovatie van de tuin van het Medori dagcentrum.
- ✓ Renovatie van het dak en van de veranda op de begane grond van het dagcentrum Delta.
- ✓ Verfraaiing van de gang van de hoofdingang van het Médori Centrum.
- ✓ Samenwerking met het departement der Werken in het kader van de nieuwe locatie voor het dagcentrum Delta.

### **IV. Ondersteuning thuis en de begeleiding van bejaarden**

#### **Gezinshulp en hulp aan bejaarden**

- ✓ Thuishulp aan ongeveer 110 gebruikers. Het aantal verschillende gebruikers van deze dienstverlening kan sterk variëren in functie van de turnover (verblijf in RVT, overlijden, verhuis, enz.).
- ✓ Er wordt een lichte overschrijding voorzien van het door de subsidiërende overheid gefinancierde urenquotum (22.000 u).
- ✓ Digitaliseren van het beheer en de planning van de thuisshulp via een toepassing op de smartphone voor de gezinshulpen.

- ✓ Voortzetten van de studie met betrekking tot de overdracht van de activiteiten en taken van de vzw Dienst voor Hulp aan Brusselse senioren van de Stad Brussel.
- ✓ MyHandicap (hulp bij het elektronisch indienen van aanvragen voor allerlei toelagen): de zichtbaarheid van deze dienst versterken en zich bekend maken bij het doelpubliek (permanentie en/of bezoeken in de Buurthuizen, woningen voor 60+, enz.)

## 6. DEPARTEMENT ONROEREND PATRIMONIUM

### I. De globale doelstellingen

Het patrimonium van het OCMW bestaat uit:

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

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

Het niet-bebouwde patrimonium:

goed voor ongeveer 2000 ha en bestaat uit:

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

Het bebouwde patrimonium:

Privé:

Bestaat uit 2.391 percelen die als volgt worden verdeeld:

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

Openbaar:

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

### II. Het bebouwde patrimonium (Privé)

#### 1. De verworvenheden van 2022

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

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

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

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

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

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

In een streven naar een grotere klanttevredenheid, werden wijzigingen aangebracht aan de workflow Dispatching Werken waarin alle technische klachten van onze huurders worden behandeld. Deze tool heeft echter zijn beperkingen en is slechts een tijdelijke oplossing in afwachting van een volwaardig geïntegreerd programma. Hiertoe werd de laatste hand gelegd aan een lastenboek. In 2023 wordt voortgewerkt aan de implementatie van een geïntegreerde oplossing.

Zoals aangekondigd in 2021 werd een Call Center gecreëerd vanuit de reeds bestaande cel van de Dispatching Regie. Er werd een selectie gemaakt van toegewijd personeel met een doeltreffende manier van communiceren.

Parallel hiermee werd een Cel Lokale dienstverlening opgericht, om het werk van de conciërges te structureren en de uitwisseling met de huurders rond samenleven en wooneducatie te bevorderen. (grote stukken, afvalbakken, ventileren van woningen).

De cel werd gemobiliseerd in het kader van de grondige renovatie van het gebouw Borgval-Canler voorbehouden voor huurders ouder dan 60 jaar. Dat gebouw krijgt een lifting.

Om de werken te kunnen realiseren zonder de huurders uit hun habitat te halen, krijgen ze het voorstel om voorlopig in een zone van het gebouw te wonen waar niet wordt gewerkt, tot hun woning weer woonklaar is.

## **2. De ambities voor 2023**

Het streefdoel voor 2023 is om samen met de Departementen Regie en Werken het beheer te verbeteren van de technische klachten en de huurders het gevoel te geven dat hun verzoek wordt gehoord.

De taak van het callcenter, dat vandaag de technische verzoeken centraliseert, registreert en doorstuurt, wordt uitgebreid met administratieve vragen van huurders.

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

In deze optiek zijn er momenteel grondige renovatieprojecten lopende. Er wordt een lijst opgemaakt van de gebouwen waar een grondige renovatie nodig is alsook een verbetering van de energieprestatie. De werken worden ingepland.

2023 zal ook grotendeels gewijd worden aan de implementatie van een nieuw beheerprogramma. Dat programma moet de WF Kandidaat huurders, de WF Dispatching Werken (technische klachten) en de database ImmoWin vervangen.

## **III. Het niet-bebouwde vermogen**

### **1. De ambities voor 2023**

In 2023 zal worden overgegaan tot aan- en verkopen in het kader van de realisatie van nieuwbouwprojecten.

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

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



## 7. DEPARTEMENT TECHNISCH BEHEER & ENERGIE

Het Departement Technisch Beheer & Energie (TBE) bestaat uit de vier volgende diensten:

- ✓ Inschakelingsregie met inbegrip van de "Dispatchingregie".
- ✓ De dienst voor Binneninrichting.
- ✓ De dienst Onderhoud & Energie.
- ✓ Coördinatie Energie.

### I. Inschakelingsregie

De taak van de Inschakelingsregie bestaat uit het onderhoud, depannages en werken in alle gebouwen van het privé- en openbaar patrimonium van het OCMW van Brussel.

#### 1. Perspectieven voor 2023

Sinds 1 oktober 2022 zijn de personeelsleden van Renobru onder de vleugels gekomen van de Regie. Dit betekent een aanwinst van 15 krachten: 1 werfcoördinator, 2 werfverantwoordelijken, 1 magazijnier, 1 chauffeur en 10 polyvalente arbeiders. Ook de ambtenaren met een inschakelingscontract art. 60 werden overgedragen. Ze zullen hun contract voltooien bij de Regie.

Sinds de integratie van Renobru beschikt de Regie over een 2de magazijn (stock) waarin de frequent gebruikte materialen en leveringen zijn opgeslagen.

Deze groepering maakt een betere organisatie mogelijk en dus een snellere reactiviteit op de interventieaanvragen om panden opnieuw in hun oorspronkelijke staat te brengen evenals andere aanpassingswerken die ons worden toevertrouwd.

Vooreerst dankzij de mogelijkheid om 2 interventieperimeters te dekken, de ene vanuit de Hoogstraat 290 te 1000 Brussel (gebouw van de Regie) voor de activiteiten in centrum Brussel en de tweede vanuit de Emile Bockstaellaan 88 te 1020 Brussel (voorheen Renobru) voor de activiteiten in het noorden van Brussel.

Ten tweede kan er ook een onderscheid worden gemaakt tussen een ploeg die instaat voor alle depannages, met name de Snelle Interventieploeg, en een andere ploeg die zich toelegt op de uit te voeren werken.

De ambtenaren van de Snelle Interventieploeg moeten uitgerust worden met een tablet, zodat zij onmiddellijk over alle nodige gegevens beschikken wat betreft de inkomende vragen, die worden gedispacht en gefilterd in functie van de zone, de dringendheid en de "right men on the right place".

Deze organisatorische en logistieke aanpak moet het tijdverlies tegen gaan door alle verplaatsingen van het centrum van Brussel naar de noordelijk gelegen wijken.

## **1.1. Specifieke activiteiten toevertrouwd aan de Inschakelingsregie**

- ✓ Elk jaar draagt de Inschakelingsregie bij tot het herstellen in de oorspronkelijke huurstaat van meer dan 100 woningen. Er werden specifieke maatregelen getroffen om de huurderiving te beperken door snellere en efficiëntere processen te creëren voor de administratie van de dossiers voor het opnieuw verhuurbaar maken.
- ✓ De Regie staat in voor opfrissingswerken in de kamers van onze rusthuizen. We proberen continu om de interventietermijnen te verbeteren, evenals het aantal onbezette bedden. Deze maatregel stelt onze rusthuizen in staat om te beantwoorden aan de vele aanvragen.
- ✓ Elk departement heeft de lijst van werken opgemaakt die het gerealiseerd wil zien volgend jaar. In samenwerking met de Dienst Binneninrichting en het Departement Werken, streven wij ernaar om zoveel mogelijk projecten te realiseren zodat de ambtenaren, bewoners en gebruikers over aangename ruimten kunnen beschikken.
- ✓ Minder curatief en meer preventief te werk gaan. Laat dit nu een ambitieus project zijn waar wij aan vasthouden. Teveel interventies zijn nog de vrucht van een gebrek aan preventief onderhoud. Dit resulteert vaak in grote kosten die hadden kunnen vermeden worden. Ambtenaren zullen deze opdracht vervullen in 2023.
- ✓ Bevoegde ambtenaren blijven dag en nacht instaan voor de Dispatching van de Inschakelingsregie (7/7 en 24/24). Deze dienst zorgt ervoor dat onze huurders maar ook onze instellingen/departementen kunnen rekenen op een snelle en doeltreffende interventie ongeacht de dag of het uur. Dit Single Point Of Contact (SPOC) zorgt ervoor dat alle technische aanvragen in een enkele database worden geregistreerd. In 2022 werd het team van dispatchers uitgebreid met een ambtenaar en een teamleider. Hiermee kunnen we de kwaliteit van onze dienstverlening nog verbeteren door de klant zoveel mogelijk te informeren over de opvolging van zijn vraag.
- ✓ In 2023 wordt deze activiteit overgenomen door het Departement van het Privé-patrimonium. De dispatching neemt dan de vorm aan van een Call Center.
- ✓ Gebat, de beheerstool van de werken/depannages zal moeten worden vervangen door een andere software, "PATRIMONIUM". De Regie moet over een aangepaste tool beschikken die perfect aansluit bij wat zij nodig heeft en perfect communiceert met de reeds gebruikte workflows. Deze tool zorgt voor een grotere doeltreffendheid, verzekert een betere communicatie tussen de verschillende departement en speelt beter in op de verwachtingen van de huurders
- ✓ Dankzij de integratie van RENOBURU beschikt de Regie nu over 2 opslagplaatsen (stock) met een ideale ligging waar de vaak gebruikte materialen worden opgeslagen, zodat sneller kan worden gedepanneerd door onze diensten. In 2023 moest werk worden gemaakt van de reorganisatie van deze opslagplaatsen om de ruimten nog beter te benutten.
- ✓ Met het oog op de bevoorrading voor de werken en de opslagplaats, werkt de dienst mee aan de vernieuwing van de overheidsopdrachten voor leveringen die teneinde lopen, en dit in samenwerking met de Aankoopcentrale. Intern wordt de technische inventaris grondig herbekeken.

Er dient te worden benadrukt dat sinds het einde van het 1ste kwartaal van 2022 zowel de Regie als alle partners uit de bouwsector kampen met een tweeledig

probleem: de ongecontroleerde kost van de leveringen en de abnormaal lange leveringstermijnen.

Deze situatie remt de goede voorzetting van bepaalde werken af. De enige mogelijke oplossing op dit moment is het aanvullen van de stock van onze 2 entiteiten.

De Regie zag zich, samen met de Aankoopcentrale, meermaals genoodzaakt om de duur van nieuwe opdrachten van levering te herzien omdat potentiële inschrijvers zich niet willen engageren voor de prijs van de goederen.

Wat de lopende opdrachten betreft, worden door de opdrachtnemers prijsherzieningen aangevraagd op korte termijn, om het hoofd te kunnen bieden aan deze prijsstijgingen.

## **II. De dienst voor Binneninrichting**

Deze dienst is belast met alle projecten voor binneninrichting. De dienst staat in voor de (her)inrichting en voor het aankleden van de binnenruimte in samenwerking met de verantwoordelijken van de diensten en instellingen en met de Dienst Werken. De dienst verstrekt zowel technisch als esthetisch advies. De dienst voert ook studies uit voor de Inschakelingsregie.

In 2018 nam deze dienst het beheer in handen van de afgedankte, kapotte of verouderde onroerende goederen waarvoor het hergebruik of de recyclage systematisch wordt overwogen. Voor deze functie werd een nieuwe ambtenaar aangesteld.

### **1. Perspectieven voor 2023**

- ✓ Het team zal zijn voornaamste taak voortzetten, namelijk enerzijds de uitvoering van studies van de binneninrichting en anderzijds de aankoop van meubilair, om de verschillende gebouwen van het openbaar patrimonium uit te rusten. Zoals gewoonlijk zal het de opvolging voor zijn rekening nemen, in samenwerking met de directies van de verschillende departementen/diensten. Daartoe zal de dienst instaan voor het technisch beheer van een tiental lopende overheidsopdrachten in verband met de aankoop van meubelen, in samenwerking met de Aankoopcentrale.
- ✓ Naast de gerichte aankoop van meubilair blijft de dienst Binneninrichting ook de algemenere projecten opvolgen, die een combinatie zijn van technische interventies (door de Inschakelingsregie of een privéaannemer), zoals elektriciteitswerken, schrijnwerk of schilderwerken, en inrichting van de ruimten. De grotere projecten die nu al op de agenda van 2023 staan, zijn de inrichting van de 5<sup>e</sup> verdieping van de Algemene Administratie (opleidingszaal, gedeelde kantoor van de DIM, gecentraliseerde kantoor van de DIMZ-directie), de uitvoering van schilderwerken op verschillende verdiepingen van het Sociaal Huis, de renovatie van de ergotherapie in Residentie Sint-Geertruide, de inrichting van de woonunit Bambi (Home Juliette Herman), de inrichting van 2 eetzalen en van het restaurant van Ter Ursulinen, de inrichting van de gemeenschappelijke ruimten van de Zwaluw-eenheid in het Huis Heizel en tot slot de inrichting van de opslagplaats van de Regie.
- ✓ We zullen onze samenwerking met het studie bureau van Werken verder versterken. Talloze binneninrichtingsprojecten worden namelijk gerealiseerd in

samenwerking met dit departement, waarbij we als projectbeheerder optreden. Dit zijn met name projecten voor de ondersteunende diensten, zoals de inrichting van de kelders van de administratie om de opslagruimte voor archieven te vergroten, de inrichting van een deel van het departement Eigendommen.

Voor het DIMZ staan er ook projecten op het programma. Het gaat om enerzijds de aanpassing van de kamers overeenkomstig de normen en anderzijds de renovatie van de cafetaria van Residentie Sint-Geertruide (vervolg van 2022), de restyling van de Impérial-kamers en het restaurant van Ter Ursulinen en de nieuwe look voor het gelijkvloers van het Huis Heizel.

Voor het departement Sociale Actie staan de volgende projecten op stapel: de opening van de nieuwe sociale antenne Wimpelberg (en sluiting van de antenne Versailles), de inrichting van de dienst Schuldbemiddeling, de renovatie van het onthaal van de sociale antennes Anneessens & Begijnhof, de opening van het Mado-project (definitief project) alsook de opening van de huiswerkschool Bollen.

Tot slot zal de dienst meewerken aan de inrichting van verschillende ruimten die door het DIMZ worden beheerd.

Elke maand wordt een coördinatievergadering georganiseerd met het oog op een efficiënte opvolging van de transversale projecten, en om de communicatie en de ervaringsuitwisseling tussen de departementen te verbeteren.

- ✓ De dienst gaat ook verder met het opstellen van een “kadaster van het openbaar patrimonium”: het aanleggen van een globale en institutionele databank met betrekking tot het gebruik van het openbaar patrimonium. Deze tool voor operationeel beheer zal eerst door het team worden gebouwd en daarna worden geïmplementeerd in de globale tool voor technisch beheer, waaraan momenteel nog gewerkt wordt. Dit kadaster zal een betere planning van het gebruik van de publieke ruimte toelaten.
- ✓ Het team van binnenhuisarchitecten zal een sleutelrol spelen bij de globale reorganisatie van het OCMW. Er zal eerst moeten nagedacht worden over hoe het gebruik van de ruimten wordt beheerd, en over de inrichting alvorens actie te ondernemen. De dienst zal binnen het OCMW “New Ways Of Working”-projecten ontwikkelen. De expertise van de binnenhuisarchitecten zal worden ingezet om de bestaande gebouwen om te vormen tot werk- en ontmoetingsruimten waar volgens de nieuwe methodes kan worden gewerkt. De ruimten zullen moeten beantwoorden aan de specifieke noden van de ambtenaren/collega’s, met een innovatieve en performante inrichting (ruimten voor coworking, concentratiezones, gedeelde vergaderzalen, ontspannings-/rustruimte, gezelligheid, ...).
- ✓ De investeringsbudgetten van de instelling voor werken en voor de aankoop van meubilair voor het openbaar patrimonium zullen nog beter opgevolgd worden dankzij de oprichting van een nieuwe werkgroep, waar de departementen Binneninrichting, Werken en Financiën in zetelen. Doordat elke deelnemer zijn specifieke beroepscompetenties heeft, zal deze werkgroep de prestaties in het domein kunnen verbeteren.
- ✓ Om een kwalitatieve dienstverlening en verstandig advies te garanderen zullen onze ambtenaren technische opleidingen volgen. We willen met name de opleiding rond de specifieke ergonomie van werkplekken, georganiseerd door de IDPB en de arbeidsarts, uitbreiden. Er zal bijzondere aandacht worden besteed aan deze problematiek die vaak ter sprake komt bij het jaarlijkse bezoek in aanwezigheid van de IDPB en de arbeidsarts. Het doel van deze

- dienst is om arbeidsomstandigheden te bieden die gunstig zijn voor het welzijn van de ambtenaren (ergonomie van het meubilair, verlichting, ...).
- ✓ De dienst zal de opvolging van de opmerkingen geformuleerd tijdens de jaarlijkse bezoeken verder blijven beheren, en zal tevens blijven instaan voor het beheer van het gebouw van de Algemene Administratie.
  - ✓ We zullen in 2023 ook verdergaan met de actualisering van de bewegwijzering en veiligheidssignalisatie in alle openbare gebouwen (studie en bestelling), in samenwerking met het departement Werken, dat de ontbrekende plannen tekent. Dit project voor een betere visuele communicatie zal tot stand komen in nauwe samenwerking met de Cel Communicatie. De dienst zal ook meewerken aan het visualiseren van de waarden van het OCMW (zie lopend strategisch plan) door technisch-esthetische raadgevingen te verspreiden.
  - ✓ Sinds 2018 is de dienst belast met de controle van de waren wat betreft meubilair en diverse materialen. In oktober 2020 werd een ambtenaar aangeworven die zich 100% op deze taak toelegt. Zoals in 2022 vervolgen we onze activiteiten voor een koerswijziging en om onze acties meer af te stemmen op duurzame ontwikkeling.  
Het hoofddoel is het bevorderen en uitbreiden van het gemeenschappelijk gebruik van de bestaande middelen. Naast het beheer van gerecupereerd overtollig meubilair om het te hergebruiken voor de projecten van de dienst, willen we dit doel bereiken door de diensten/departementen aan te zetten tot meer recycling, om op die manier de aankopen te rationaliseren en de uitgaven te beperken. De cel zal ook een netwerk moeten opbouwen van externe partners die gespecialiseerd zijn in het hergebruik van meubilair (bijv. schenkingen aan vzw's, upcycling, ...).  
In 2023 zullen we inzetten op communicatie om de zichtbaarheid van deze opdracht nog te verbeteren.
  - ✓ Tot slot gaan we, in het kader van onze aankoop van goederen, verder met het project van duurzame aankopen, dat steunt op praktijken voor duurzame ontwikkeling. Onze specialiste op het vlak van meubelhergebruik zal het strategische plan "duurzame aankopen" op zich nemen om deze gebruikspraktijken te doen slagen. Dit project werd eind 2021 gelanceerd.

### **III. Dienst Onderhoud & Energie**

De taak van het Studiebureau voor Onderhoud & Energie bestaat uit de administratieve en technische opvolging en beheer van de onderhoudscontracten, de contracten voor keuring en depannage van de technische installaties zowel van het privé- als van het openbaar patrimonium van het OCMW van Brussel.

#### **1. Perspectieven voor 2023**

Zoals gewoonlijk zal het studiebureau Maintenance & Energie de verschillende luiken van zijn opdracht goed volbrengen:

- ✓ Het bestuderen en opstellen van bestekken waarin systematisch bepalingen en doelstellingen worden opgenomen met betrekking tot energieprestaties;
- ✓ Het gunnen van overheidsopdrachten.
- ✓ De administratieve opvolging van de opdrachten.

- ✓ De opvolging en controle op het terrein van het goede verloop en de goede uitvoering van de.
- ✓ Verlenen van bijstand en expertise op het terrein.

De overname door de onderneming SCHINDLER van de opdracht voor het globaal onderhoud van de liften van ons patrimonium en de ingevoerde opvolgingstools stellen de dienst in staat om terug de controle te hebben over het onderhoud van de uitrustingen. Aan de hand van de risicoanalyse van alle installaties, zal de dienst samen met het Departement Werken bekijken welke investeringen nodig zijn met het oog op een zo duurzaam mogelijke evolutie van deze installaties.

- ✓ De nieuwe raamovereenkomst die in 2019 werd afgesloten voor het onderhoud van de collectieve HVAC-installaties en de ingevoerde opvolgingstools maken ook een optimaal beheer mogelijk, zowel op administratief als technisch vlak, van deze installaties. De komst van de nieuwe ingenieur naar de dienst, met een degelijke ervaring op het terrein, schept perspectieven voor verbetering.
- ✓ Meerdere kleinere raamovereenkomsten zullen in 2023 worden vernieuwd.
- ✓ De dienst wacht vol ongeduld de GMAO tool af die werd bestudeerd samen met het Departement Eigendommen, het Departement Werken en de DIM voor het realiseren van een gekruiste inventaris van het patrimonium / technische installaties / contracten. Deze tool is essentieel om de betrouwbaarheid van de acties van de dienst te vergroten en eenieders veiligheid te verzekeren. Een technisch beheerder van een patrimonium als dat van ons is het zichzelf verplicht om over krachtige tools te beschikken.  
Wij blijven interne tools ontwikkelen en toepassen voor een betere administratieve en financiële en administratieve opvolging en controle van de verschillende opdrachten die door de dienst worden beheerd.

### **III.a. Coördinatie Energie**

De opdracht van de Cel Coördinatie Energie bestaat uit het garanderen van de energiebevoorrading (gas en elektriciteit) van de gebouwen van het OCMW van Brussel en zijn partners, het beheer van de tool voor energieboekhouding voor bepaalde gebouwen (DIMZ en binnenkort de sociale antennes), het ter beschikking stellen van de verbruiksgegevens van elke dienst die dit nodig heeft met het oog op het verbeteren van de energieprestatie. De cel is ook verantwoordelijk voor de verkoop van groene certificaten en het opstellen van EPB-certificaten voor openbare gebouwen.

In januari 2021 werd een nieuwe medewerkster aangeworven om de energieverantwoordelijke bij te staan en om in te staan voor de coördinatie van de vele projecten die ons Centrum gerealiseerd moet zien waaronder PLAGE (Plan Locaux d'Action pour la Gestion Energétique).

#### **1. Perspectieven voor 2023**

De taak van de Cel is geëvolueerd, om in te spelen op een terkort op vlak van de strategische opvolging van energie in het licht van onze verplichtingen en de klimaatcrisis.

- ✓ De Cel blijft instaan voor haar basistaak, met name de continuïteit van de energiebevoorrading. Hiertoe verzekert de Cel het administratief beheer van de opdracht van de aankoopcentrale energie van Sibelga. Deze opdracht zou op termijn kunnen vervuld worden door de aankoopcentrale.
- ✓ De Cel blijft de gegevens, sites en meters opnemen in NRClick, de energieboekhouding die door Sibelga ter beschikking wordt gesteld voor de overheidsdiensten. In deze optiek zal de Cel het datalogging project van de openbare gebouwen voortzetten, waarbij het doel is om alle openbare gebouwen tegen juni 2023 te dataloggen.
- ✓ Het PLAGE project komt in de “uitvoeringsfase” als gevolg van de indiening van het actieplan. De Cel volgt de voortgang van de projecten op om het berekende doel van het gedaalde energieverbruik te verzekeren.
- ✓ Parallel met PLAGE, vervult de Energieverantwoordelijke de rol van coördinatrice en tussenpersoon tussen RENOCCLICK-RENOLUTION en onze administratie. Er zijn immers heel wat kansen die we niet mogen laten liggen.
- ✓ De Cel en het Departement Werken hebben samen een opdracht op punt gesteld voor een energiestudie van ons onroerend patrimonium. De Cel blijft betrokken bij het verdere vervolg van deze opdracht en de resultaten ervan.
- ✓ De Cel werkt ook aan een opdracht voor de begeleiding in het kader van het beleid voor energieverbetering van het patrimonium tegen 2050. Deze opdracht zal zich vertalen in actieplannen op korten middellange en lange termijn, en de bijhorende opvolgingstools van de projecten en het verbruik.
- ✓ De Cel zal in staat zijn om de EPB-certificaten van de openbare gebouwen voor de administratie op te stellen, en bespaart hiermee 15.000 euro per jaar.
- ✓ Er is een reorganisatie aan de gang van de departementen. Het is belangrijk in de huidige klimaat- en energiecontext om de rol te ontwikkelen van de cel tot een strategische rol binnen elk “energie”dossier. De Cel neemt de rol op van coördinator en draagt bij tot de ontwikkeling van projecten in samenwerking met het Gewest maar ook met de Stad. De verplichtingen van onze administratie zijn dezelfde als van alle administraties op ons grondgebied. Er schuilt een echte meerwaarde in de scaling-up zodat projecten sneller worden gerealiseerd, om de uitstoot te verminderen. Door onze inspanningen te bundelen te delen met andere administraties wordt er minder tijd geïnvesteerd in elk project. Gezien de financiële middelen beperkt zijn, moeten we ze zo doeltreffend mogelijk aanwenden.

De cel moet een motor zijn en in nauwe samenwerking met de departementen instaan voor de opvolging van het energiebeleid. In deze context willen wij onze huidige opdracht uitbreiden met:

- De coördinatie en strategische opvolging van de Renoclick-Renolution projecten en elk andere programma, parallel met PLAGE.
- De coördinatie en strategische opvolging van de ontwikkeling van de energiegemeenschappen.
- De betrokkenheid van de cel, voor advies en opvolging, bij elk project of elke opdracht met een impact op de energiebalans van de administratie. De opdracht van de cel moet verdergaan dan de boekhoudkundige opvolging van het verbruik na de werken. Ze moet betrokken worden bij de beslissingen in het kader van projecten met een impact op de energiebalans. De grootste deel van de besparingen kan immers gebeuren in de ontwerpfase.
- Het leiden van workshops voor sensibilisering en begeleiding bij een rationeel energiegebruik.

- De uitbreiding van de samenwerking met de directies van de 2 departementen van het patrimonium. Er moet een nauwer contact komen. Het advies van de Cel moet worden gevraagd en gehoord.
- Om de investering in dataloggers te laten opbrengen, en in het kader van onze vooropgestelde verplichtingen, moeten de kennisgevingen van abnormaal verbruik in de mate van het mogelijke met eenzelfde urgentiegraad worden behandeld als kennisgevingen van pannes. Het overmatig verbruik en verspilling zijn nadelig voor ons milieu, onze financiële balans en bemoeilijken ook het bereiken van onze doelstellingen en het inlossen van onze verplichtingen.

De opdracht van de Cel Energiecoördinatie wordt gefinetuned in 2023 in het kader van de reorganisatie van de pool onroerend goed.

Dit gaat gepaard met heel wat verplichtingen, het wordt de uitdaging van de eeuw. De manier waarop we hiermee omgaan, zal bepalend zijn voor de toekomstige generaties. De cel Energiecoördinatie dient de plaats in te nemen die haar toelaat om de administratie bij te staan om deze uitdaging aan te gaan en moet over voldoende middelen en een flexibele omkadering beschikken.



## 8. DEPARTEMENT WERKEN

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

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

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

In 2023 zet het departement Werken de ontwikkeling voort van de lopende of geplande bouwprojecten, alsook de onderhouds- en renovatiewerken met name op vlak van energie, wordt werk gemaakt van de voorziene renovatie/aanpassingswerken in de instellingen en antennes van het OCMW en wordt de laatste hand gelegd aan de aanpassingswerken in de rusthuizen.

Om volop te gaan voor de regionale en Europese doelstellingen op vlak van de vermindering van broeikasgassen zal het Departement Werken de verschillende analyseopdrachten van het OCMW-patrimonium aansturen, tot het bepalen van de strategie voor duurzame renovatie tegen 2040. Deze analyse moet onze instelling in staat stellen om het potentieel voor verbetering van de verschillende gebouwen te identificeren en om over een strategisch middel te beschikken met het oog op de renovatieplanning voor zijn volledige patrimonium en om te meten welke doelstellingen bereikt worden op korte/middellange/ lange termijn. De analyse moet ook inzicht geven in welke middelen er nodig zijn om het patrimonium aan te passen aan de nieuwe normen inzake energieprestaties.

2023 staat ook in het teken van de implementatie van een nieuwe geïntegreerde beheerstool van het patrimonium en van de aanzet tot het opstellen van het kadaster van de bebouwing om aldus tot een gekruiste inventaris te komen (patrimonium/technische installaties en werken/contracten), en het onderhoud van de gebouwen een meer preventief karakter te geven.

## **I. Projecten in het privé-patrimonium**

### **1. Gemeenschappelijk plan Stad-OCMW “850 woningen”**

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

Rekening houdend met de evolutie van allerhande factoren zullen uiteindelijk +/- 290 woningen worden gebouwd door het OCMW in het kader van dit plan, waarvan er eenheden waren gerealiseerd.

In 2023 worden 3 bouwplaatsen verder gezet, met de oprichting van 6 woningen, om aldus 50% van het plan te hebben gerealiseerd eind 2023.

De reflectie over de toekomst van het Pacheco project wordt voortgezet.

### **2. Gemeenschappelijk plan Stad-OCMW “750 woningen”**

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

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

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

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

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

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

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

- ✓ 26 woningen gelijkgesteld aan een sociale woning.

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

In 2023 wordt verder gewerkt aan 11 projecten die deel uitmaken van dit plan.

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

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

In 2023 worden de studies opgestart voor een renovatieproject voor de oprichting van 4 transitwoningen, evenals de programmatie en lancering van de gunningsprocedure voor de opdracht van ontwerper van een nieuwe renovatie waarbij vijftien woningen worden gebouwd voor een specifieke doelgroep, als gevolg van de aankoop van een gebouwencomplex in 2022.

### **4. Grondige renovatie van woongebouwen**

De grootschalige renovatie in fasen, van het BORGVAL gebouw (80 appartementen) wordt in 2023 voortgezet.

Daarnaast staan voor 2023 nog drie andere complete renovaties op de planning. De studies werden gerealiseerd door het Departement Werken.

Andere gelijkaardige projecten zouden in 2023 nog kunnen worden aangevat, volgens het algemeen energetische renovatieplan dat in 2023 wordt opgestart.

### **5. Andere vastgoedprojecten**

Watertoren en elektrische centrale: deze gebouwen zullen volledig worden gerenoveerd en zullen de pool van bedrijven "Be-Here" compleet maken. In 2023 wordt ook het programma bepaald en worden er een oproep gedaan voor kandidaten voor de ontwerp-opdracht. Deze fasen gebeuren in samenwerking met de ontwerper.

## **II. Projecten in het Openbaar patrimonium**

### **1. Projecten in de instellingen voor bejaarden en andere verblijfsinstellingen**

2023 staat in het teken van de opvolging van de werken en hun oplevering in de rusthuis “Ter Ursulinen” en “Residentie Sint-Geertruide”.

Gelijktijdig wordt in 2023 een studie gerealiseerd over de her-configuratie van de maaltijdbedeling in de rusthuizen “Ter Ursulinen” en “Heizel”. Dit zou resulteren in aanpassingswerken en het opnieuw uitrusten van de oude keukens.

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

### **2. Gebouwen van de Algemene Administratie**

In 2023 worden twee belangrijke vastgoedprojecten bestudeerd en voortgezet:

- ✓ De bouw van kantoorruimten op de hoek van de Hoogstraat/Abrikozeboomstraat.
- ✓ De restauratie en verbetering van de energieprestatie van de gevels van de algemene administratie in de Hoogstraat, voortaan geklasseerd bij besluit van 2021.

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

### **3. Antennes en andere gebouwen gebruikt door het DSA**

In 2023 worden de renovatiewerken uitgevoerd in het oude commissariaat van Neder-Over-Heembeek om er de antenne “Versailles” in onder te brengen. Er wordt ook gewerkt aan de toekomstige antenne “Masoin” waarin ook een jeugdsectie wordt ondergebracht.

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

### **4. Andere gebouwen van het openbaar patrimonium**

In 2023 wordt de renovatie en verbouwing voltooid van de begane grond van het gebouw in de Emile Bockstaellaan 114 om er MADO in onder te brengen: een renovatie die zich uitbreidt naar de volledige isolatie van de gevels, de dakbedekking

en het vervangen van de ramen om het de energieprestatie van het gebouw te verbeteren.  
Er worden ook diverse aanpassingswerken voorzien in de Linnendienst.

## **5. Tijdelijke huisvesting Mam'solo**

De aanpassingswerken van het oude rusthuis in Laken, waar tijdelijk het Mam'solo zal worden ondergebracht, zijn voorzien voor 2023.

### **III. Openbaar en privé-patrimonium - aanpassingswerken, onderhoud en verbetering van van de energieprestaties**

#### **1. Aanpassing van de elektrische installaties van het Privé patrimonium**

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

#### **2. Onderhoud van de gebouwen**

In de loop van 2023 worden alle leegstaande woningen, al naar gelang van de staat waarin ze zich bevinden, aangepakt door de Inschakelingsregie of indien het zwaardere werken betreft, door de aannemers aangeduid in de raamovereenkomsten, na studie door het Departement Werken.

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

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

#### **3. Duurzame renovatie van het patrimonium**

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

Parallel hiermee worden alle REG-projecten en -werken, aangevat in het volledige patrimonium en weerhouden in het kader van het driejarige investeringsplan, in 2023 voortgezet.

In 2023 worden verschillende studieopdrachten gelanceerd, met het oog op het opstellen van een energiekadaster van de gebouwen, van het duurzaam renovatieplan en het bepalen van de prioritaire werken, van het vastleggen van de doelstellingen

inzake de verbetering van de energieprestaties van gebouwen, in het licht van de verschillende actieplannen op regionaal en Europees niveau.

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

### I. Cel Studies & Partnerschappen

In 2023 zal de cel Studies & Partnerschappen zijn opdracht voortzetten, die kan worden opgesplitst als volgt:

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

#### 1. Studies

De studieopdrachten worden opgesplitst in algemene en specifieke opdrachten.

##### 1.1. Algemene taken

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

##### 1.2. Specifieke taken

- ✓ Publiceren van een trimestriële uitgave voor intern gebruik, met de belangrijkste terugkerende statistische gegevens van onze sociale acties in de verschillende departementen.
- ✓ Publiceren van een trimestriële Focus waarin de specifieke aspecten worden geanalyseerd die bepalend zijn voor de sociale actie gevoerd door ons OCMW (presentatie en analyse van de betrokken doelgroepen in de verschillende domeinen, meten van de impact van onze actie, enz.).
- ✓ Verstrekken van gegevens op vraag van de verschillende departementen (statistieken, analyses,...).
- ✓ In samenwerking met de personen belast met Business Intelligence actief deelnemen aan het definiëren en ontwikkelen van relevante indicatoren voor het meten van de impact van de actie gevoerd door de verschillende departementen van het OCMW.
- ✓ Verstrekken van de gegevens nodig voor het Jaarverslag 2022.

## 2. Zoeken naar fondsen en partnerschappen

- ✓ Zoeken naar fondsen en samenwerkingsverbanden aangaan met het oog op het onderzoek naar de nieuwe sociale uitdagingen van ons OCMW.
- ✓ Deelnemen aan acties van "maatschappelijke verantwoordelijkheid van de bedrijfswereld" wat kan leiden tot nieuwe samenwerkingen van sociale innovatie.
- ✓ Het OCMW opnieuw profileren als mogelijke en betrouwbare ontvanger van schenkingen en nalatenschappen, onroerende en roerende goederen.

## II. Cellen Communicatie en Evenementen

In 2023 zal de Cel Communicatie dus haar fundamentele taken voortzetten:

- ✓ Garant staan voor het imago van het OCMW, zijn identiteit en de waarden die het uitdraagt.
- ✓ Het voeren van strategische communicatiecampagnes voor de instelling.
- ✓ Overbrengen van boodschappen die het eerst ontwerpt, en hierbij de punten bepaalt die van belang zijn voor de instelling.
- ✓ Inzicht in de verwachtingen van elk departement, om deze vervolgens te kunnen vertalen in zo relevant en geschikt mogelijke communicatieoplossingen en acties.
- ✓ Samenbrengen van het voltallige personeel rond de gezamenlijke identiteit van het OCMW en zijn waarden.
- ✓ Handelen samen met de andere algemene directeurs om het personeel te motiveren en een echte bedrijfscultuur in te voeren.

De cel zet ook het proces voort van professionalisering van de communicatie binnen het OCMW, om zo in te spelen op de toenemende vraag van departementen en diensten.

Concreet zal zich dat vertalen in acties zoals:

- ✓ De planning van de acties die kaderen in het communicatiebeleid en de lancering van de eerste projecten.
- ✓ De uitvoering (of voortzetting) van de communicatieplannen die verband houden met dringende opdrachten van het OCMW ("energie" steun, steun aan Oekraïense vluchtelingen, Covid-vaccinatie, enz.).
- ✓ De uitvoering van de nieuwe "branding" van het OCMW.
- ✓ De ontwikkeling en uitvoering van een echt communicatiebeleid rond de sociale media van het OCMW en zijn website.
- ✓ De inplanting van het nieuwe grafische charter, dat weliswaar vorm kreeg in 2018 maar nog niet overal wordt toegepast.
- ✓ De voortzetting van het werk rond de grafische identiteit van de instellingen van het DESM.
- ✓ De ontwikkeling en het beheer van websites van de meest karakteristieke instellingen van het OCMW van Brussel;
- ✓ In samenwerking met de dienst Reprografie het realiseren van communicatiecampagnes en ontwikkelen van dragers (affiches, flyers,



- brochures, enz.) die beantwoorden aan de nood aan zichtbaarheid van de departementen, diensten en projecten van het OCMW.
- ✓ De invoering van procedures voor een dynamische en transparante interne communicatie van de beslissingen;
  - ✓ Ondersteunen van de communicatie en sensibilisering van personen in het kader van de strijd tegen de non take-up van sociale rechten.

De Cel Evenementen van haar kant zal, na een stop van bijna twee jaar als gevolg van de gezondheids crisis, de draad van de organisatie van evenementen en activiteiten weer oppikken, met name:

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

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

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

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

### **III. Dienst Archieven- Museum**

Is belast met het beheer van:

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

De prioriteiten zijn:

- ✓ De deelname aan pijler 5 "Doeltreffende administratie" van het beleidsplan met het oog op de digitale overgang in nauwe samenwerking met de DIM, de Juridische dienst en DPO:
  - Invoering van een circuit dat alle projecten omvat van digitalisering en GED, om aldus rekening te houden met de wettelijke verplichtingen, de bepalingen van Digital Act en de normen terzake.
  - Zoeken naar een software voor elektronische opslag, desgevallend in synergie met de Stadsarchieven.
  - De deelname aan de werkgroep "Lokale archieven" van de vereniging van archivariissen (AAFB en VVBAD) en van de GTi Digitale overgang in het Brusselse gewest.
- ✓ Voortzetting van de aanpassing aan de normen van het documentenbeheer:
  - Sorteren van de archieven van de instellingen en diensten rekening houdend met de criteria voor bewaring/verwijdering van de Algemene Rijksarchieven (wet van 1955)
  - Vorming en sensibilisering voor de goede praktijken van het documentatiebeheer: in stand houden van de band met het netwerk van referenten binnen instellingen en diensten.
- ✓ Verder blijven Normen moeilijke bewaaromstandigheden van de archieven, bibliotheken en collecties:
  - Herinrichting van de reserves met het project RE-ORG (cf. KIKP– Koninklijk Instituut voor Kunstpatrimonium en ICCROM - International Centre for the Study of the Preservation and Restoration of Cultural Property) met de partnerinstelling, Onze-Lieve-Vrouw met de Roos Hospitaal van Lessines.
  - Aanpassen van de externe opslag aan de normen, voor de bewaring van een deel van de fondsen en collecties.
  - De nodige verpakkingen en restauraties.
  - Deelname aan de werkgroep voor het opstellen van een urgentieplan georganiseerd door AAFB, de Belgische vereniging van Franstalige archivariissen; deelname aan de activiteiten van Blue Shield Belgium.
- ✓ Verder werken aan de projecten voor het beheer van fondsen en collecties:
  - Het verder coderen en online plaatsen van de inventarissen in de software Pallas DPC-
  - Het opzetten van digitaliseringsprojecten van erfgoedcollecties.
  - Opnieuw lanceren van de website en aanwezigheid op sociale media.
- ✓ Voortzetting van studieprojecten en projecten voor het valoriseren van de archieven:
  - Het zoeken naar geschikte plaatsen voor de valorisatie van musea (ruimten die geschikt zijn en die aan de normen voldoen).
  - Deelname aan diverse onderzoeksprojecten, publicaties, lezingen en tentoonstellingen: Erfgoeddagen, Internationale dag van de archieven, nocturnes in Brusselse musea...
  - Eventueel in samenwerking met de betrokken instellingen, verenigingen en werkgroepen (met name Hospitium vzw – Belgische vereniging voor de geschiedenis van de hospitalen en de zorg, de Musea en de Archieven van de Stad Brussel, onderzoekseenheden van de ULB Bru-Cités en SOCIAMM, de Brusselse Museumraad...).

## IV. Klimaatplan

### 1. Ontwikkelen van de activiteiten die van het plan Klimaat definiëren

In 2022 wordt Agenda 21 het Klimaatplan. De Cel Klimaatplan werd hiertoe aangesteld en geactiveerd.

- ✓ De coördinatie van het beleid van duurzame ontwikkeling (versterking van de deelname van de referenten van Agenda 21, focusgroepen, stuurgroep, coördinatie duurzame ontwikkeling).
- ✓ Het administratief beheer van de acties van de lokale Agenda 21 (jaarlijkse evaluatie met de installatie van het platform Intrakwow, bepaling van de prioritaire acties, update van het Actieplan, uitwerking van werkmethoden....
- ✓ Projectondersteuning:
  - Klimaatplan / bedoeld om het Actieplan voor Duurzame Energie en Klimaat te worden (in zijn officiële vorm / document rapport).  
Document voor verschijning + brochure werknemers in januari 2023.
  - Gezondheid (20 km van Brussel voor ambtenaren van het OCMW).  
Een nieuwe opdracht zal worden geactiveerd / idee om T-shirts aan de kopen die niet jaarlijks opnieuw moeten bedrukt worden / bedoeling voor hergebruik.
  - Afvalbeheer: na een testfase afschaffen van plastic bekertjes of andere plastic voorwerpen voor eenmalig gebruik tijdens de koffiepauze.  
Opvolging van het project Water zonder plastic, Abrikozeboomstraat 7. Dit project zal fungeren als springplank voor de zero waste/afschaffing van wegwerpverpakkingen in de administratie waarbij in samenspraak met de directie het verbod ervan voorzien is vanaf juli 2023 + organisatie van themabezoeken rond de waterkringloop en de afvalverwerking.  
De aanwerving is voorzien voor eind 2022 / loon VTE gefinancierd met subsidie en te voorzien in het budget eind 2022 of 2023.
  - Afvalbeheer: drinkflessen ter beschikking stellen van het voltallige personeel (een voorraad voorzien voor de nieuwe medewerkers) om het verbruik van plastic waterflessen te verminderen.
  - Groene ruimten en sensibilisering: aanleggen van de groene ruimte rond de residentie "De Wilde Rozen", met micro-groeiplaatsen voor wilde fauna en flora zoals: een ecologische vijver, een bloemenweide, honingvoortbrengende planten, klimplanten en -bloemen. Er zullen informatieve plakaten worden voorzien die aangeven wat er waar groeit. Het project wil ook een aangename ontmoetingszone creëren om het welzijn van de bewoners en van de buurtbewoners te vergroten. Er zullen ook pluk- en kookworkshops worden georganiseerd.
- ✓ Voortzetting van de samenwerking met het externe studiebureau CO2Logic voor de Co2-balans van het OCMW / ter ondersteuning van de opstelling van het Actieplan voor Duurzame Energie en Klimaat waarvan de verspreiding voorzien wordt in januari 2023.
  - Herziening en aanpassingen van de studie die in 2017 door CO2Logic werd gedaan.
  - Individuele gesprekken met de dragers van het Klimaatplan (15 gerichte acties, in samenspraak met het Beleidsplan).
  - Voorstelling van de resultaten: koolstofboekhouding en aanbevelingen voor Horizon 2030.

- ✓ Actieve deelname aan de ontwikkeling van een project voor professionele inschakeling binnen stedelijke landbouw; Projecten in ontwikkelingsfase (raming van het potentieel van de bodems, samenwerking met een extern bureau voor de invoering van een geoptimaliseerd aanplantingsplan, teeltplan, aanwerving van lesgevers, activeren van het project met personen met een inschakelingscontract.... In de loop van 2023).
- ✓ Actief meewerken aan de uitbreiding van een duurzaam aankoopbeleid.
- ✓ Interne en externe communicatie rond de grote projecten van de van het plan Klimaat ( uitwerken van dragers, presentatie colloquia, bezoek aan de projecten...).
- ✓ Coördinatie van de integratie van de sociale bepalingen in overheidsopdrachten.
- ✓ Participatie in verschillende netwerken (Brulocalis, Stichting voor Toekomstige Generaties, RABAD, FDSS, REPIS, Federale Commissie DD, Réseau Eco-team, Rencontres des Continents, Sociale coördinaties, Sociale antennes, Buurthuizen, ...)
- ✓ Aandacht voor en beantwoorden van projectoproepen inzake duurzame ontwikkeling.
  - Indienen van subsidiedossiers bij leefmilieu Brussel (ACTIE KLIMAAT 2022).
    - Groene residentie Ter Ursulinen: aanleggen van comfortabele buitenruimten en aanplantingen die de biodiversiteit bevorderen.
    - Groene residentie in de Heizel: buitenaanleg die de biodiversiteit bevordert.
    - Mobiliteit: financiering van een software voor het beheer van het wagenpark (optimaliseren van de verplaatsingen/CO2-metingen) en opleidingen ecologische rijden.
- ✓ Advies aan de diensten en departementen van het OCMW inzake milieu en duurzame ontwikkeling;
- ✓ De organisatie van themaweken voor al het personeel van het OCMW om hen te sensibiliseren voor duurzame ontwikkeling en meer bepaald: afvalvermindering, waterverbruik, duurzaam voedsel en rationeel energieverbruik.
  - Energielukkig: de energiecrisis heeft de oprichting van een werkgroep over energiezuinigheid versneld. De bedoeling is om het personeel van het OCMW hierin te begeleiden.
  - Acties 2023: zero waste actie/Brusselse dagen van het water (hiervoor moet budget worden vrijgemaakt / 15000 € voor 2022 maar niet volledig opgebruikt).

## 2. Mobiliteit

- ✓ De coördinatie van het mobiliteitsbeleid.
- ✓ Administratief beheer van de acties Mobiliteit (actualisering van het Bedrijfsvervoerplan, federale vragenlijst, verplichting met betrekking tot het beheer van het wagenpark, ....)
- ✓ Leiden van een werkgroep rond het verkleinen van de ecologische voetafdruk van het wagenpark van het OCMW (voorzien van laadpalen, aankoop van elektrische voertuigen, invoeren van autodelen).

- ✓ Projectdrager van: Fiets actieplan, week van de mobiliteit, aanpassingswerken, aankoop van bedrijfsvoertuigen en -fietsen.
- ✓ Verwerking van de gegevens van de mobiliteitsenquêtes (enquête over de noden en gewoonten van het personeel van het OCMW inzake mobiliteit met de nadruk op "actieve mobiliteit").
- ✓ Interne en externe communicatie rond projecten.
- ✓ Communicatie en verspreiding van tools voor sensibilisering (vervuilpieken, bedrijfsverplaatsingen, campagne Biker2Biker, sensibilisering van ambtenaren voor mobiliteit (verschillende acties).
- ✓ Beantwoorden van en aandacht voor projectoproepen inzake mobiliteit (Pro Velo: The Bike Experience, The Bike Project, ...).
- ✓ Advies aan de diensten en departementen van het OCMW inzake mobiliteit.

### **3. Opleidingen duurzame ontwikkeling voor nieuwe werknemers**

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

#### Specifieke doelstellingen

- ✓ De nieuwe medewerkers kennis laten maken met het beleid van duurzame ontwikkeling en met de Agenda 21.
- ✓ Uitleggen welke houding op het werk kan helpen om hun ecologische voetafdruk te verkleinen: de zaken die in de onthaalkit zitten, dienen om deze gedragwijziging concreet te maken: drinkflessen, verdeelstekkers, thermometers, herbruikbare zakken, kaarten met gewestelijke fietsroutes.
- ✓ Het uitbreiden van deze maatregelen naar een grotere groep van ambtenaren.
- ✓ De relevante communicatietools vernieuwen: video-opname en verwelkomingskit.

## **V. Interne controle**

Na de aanstelling van EY in 2021, werd een homogeen kader van interne controle van de risico's en activiteiten ontwikkeld voor het OCMW terwijl de gedefinieerde methodologie in dit kader werd opgetekend in een handleiding die als referentiemiddel kan dienen voor de betrokken partijen. Er werd een verantwoordelijke aangesteld voor de Interne controle, om de acties te coördineren, evenals een Comité voor opvolging en referenten binnen de verschillende departementen.

Een register met daarin alle te documenteren processen doet dienst als opvolgingsdocument terwijl een aangepaste tool voor BPMN documentatie in gebruik werd genomen.

De werken voor de documentatie van processen en de evaluatie van de risico's werden aangevat volgens een vastgelegde planning voor 2022 en 2023.

De acties gedefinieerd op basis van deze analyse en de doeltreffendheid van de geïdentificeerde controles vormen het voorwerp van een monitoring die vervolgens moet worden voorzien.

## 10. AANKOOPCENTRALE

De Aankoopcentrale is een dienst die jaar na jaar blijft evolueren.. Dat zal in 2023 en de volgende jaren niet anders zijn. Ondanks de huidige conjunctuur, de Covid-crisis in eerste instantie, gevolgd door de oorlog in Oekraïne en de energiecrisis en hun gevolgen voor de overheidsopdrachten, blijft de Aankoopcentrale onverminderd inzetten op de continue en systematische verbetering van de lastenboeken, zowel op juridisch als technisch vlak. Bovendien beantwoordt zij veel vragen voor prijsherzieningen, en waakt hierbij over een evenwicht tussen de ondernemingen enerzijds, zodat zij niet aan verlies moeten verkopen en het OCMW van Brussel anderzijds, om buitensporige prijzen te vermijden.

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

Bijgevolg kan worden gesteld dat 2023 een jaar wordt vol uitdagingen.

Een greep uit de fundamentele doelstellingen:

### Op korte termijn

- ✓ Aanpassen van onze interne procedures aan **BOS**, ter vervanging van Casword.
- ✓ Antwoorden op de vele vragen voor prijsherzieningen, en hierbij waken over een evenwicht tussen de ondernemingen enerzijds en het OCMW van Brussel anderzijds.
- ✓ Up to date maken van onze bestekken, in het licht van de **elektronische facturatie** die met ingang van **1 november 2022** verplicht wordt.
- ✓ Onze bestekken blijven verbeteren, zowel vanuit juridisch als vanuit technisch oogpunt.
- ✓ Herzien van de duur van bepaalde bestekken. Gezien de economische instabiliteit zijn er ondernemers die weigeren om een offerte in te dienen wanneer de opdrachten over een termijn van langer dan 1 of 2 jaar lopen.
- ✓ Constructievere contacten onderhouden met de diensten, met het oog op een vlotte uitwisseling van informatie en diensten.
- ✓ De diensten bewust maken van het belang van een goede beschrijving van de behoeften en respect van de planning en hen hierin bijstaan;
- ✓ Een beroep blijven doen op de bestaande aankoopcentrales wanneer die tegemoet komen aan onze.
- ✓ De milieueisen verder opvoeren zonder afbreuk te doen aan de economische ontwikkeling van onze opdrachten.
- ✓ De markt blijven verkennen binnen de beperking van de wet voor openbare aanbestedingen.
- ✓ Overgaan tot de onderhandelingsprocedure iedere keer dat het volgens de wet mogelijk is, door telkens wanneer mogelijk, sociaal economische ondernemingen te raadplegen.
- ✓ Het prijs criterium uitdrukken in Livecyclecost telkens wanneer dit relevant is.
- ✓ De automatisering bevorderen, met name door toe te treden tot het platform dat het mogelijk maakt om elektronische offertes in ontvangst te nemen.
- ✓ Onze procedures voor overheidsopdrachten zoveel mogelijk digitaliseren.

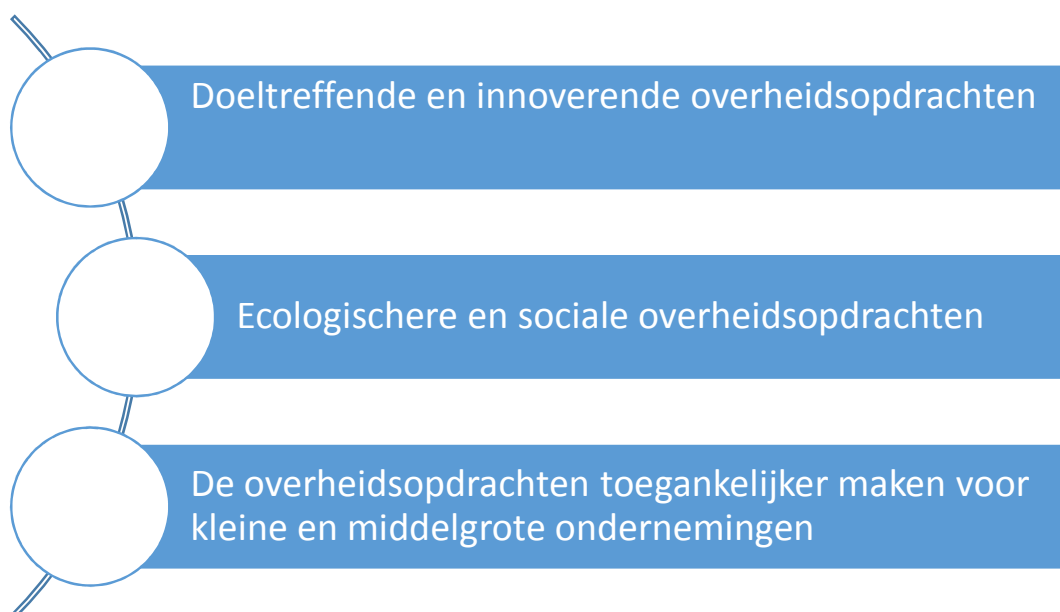
- ✓ Onze opdrachten toegankelijker maken voor kleine en middelgrote ondernemingen door de opdrachten op te splitsen in percelen waar dat mogelijk is.
- ✓ Continue vorming van de ambtenaren van de aankoopcentrale aangezien de wetgeving inzake de overheidsopdrachten voortdurend evolueert.

### Op middellange termijn

- ✓ De onderhandelingspraktijk opvoeren en verbeteren;
- ✓ De elektronische verwerking van onze opdrachten uitbreiden naar de onderhandelingsprocedures zonder voorafgaande bekendmaking;
- ✓ Het team uitbreiden met een persoon belast met het bestuderen van duurzame clausules in onze opdrachten, om onze strategische doelstellingen te bereiken.

### Op lange termijn

- ✓ Realiseren van onze strategische ambities, vanuit de volgende pijlers:



De meeste van deze doelstellingen maken vandaag deel uit van ons dagelijks programma. De aankoopcentrale zal in 2023 deze doelstellingen op een dynamische en professionele manier blijven nastreven.

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

Wat betreft de **sociale clausules**, deze worden ook regelmatig met een argus oog bekeken.



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

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

Tot slot kunnen we vaststellen dat de huidige context en de instabiliteit bepaalde moeilijkheden creëren voor de indiening van de offertes. Bepaalde ondernemers willen namelijk geen offerte meer indienen wanneer de opdrachten geen prijsherziening omvatten en/of wanneer hun termijn te lang is. Dit vereist een aanpassing van onze manier van werken, en vraagt ook extra investering in prospectie. Dit resulteert in een hogere werkbelasting van de medewerkers belast met het opstellen van de contractbepalingen. De Aankoopcentrale blijft evenwel enthousiast en gemotiveerd op zoek gaan naar wettelijke oplossingen die beantwoorden aan de behoeften van onze gebruikers.

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

2023 kondigt zich aan als een jaar vol nieuwe projecten binnen het beleidsplan van het OCMW. Een uitdaging die de aankoopcentrale met beide handen zal aangaan.

## **11. INTERNE DIENST VOOR PREVENTIE EN BESCHERMING OP HET WERK**

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

In 2023 zal de IDPB eveneens de doelstellingen nastreven die voortvloeien uit de vele veranderingen in de wetgeving op het welzijn op het werk.

- ✓ Het opleiden en informeren van de leden van de interventieteams en van het personeel in het kader van het beheer van verschillende brandpreventiedossiers van alle gebouwen, inclusief de interne urgentieplannen met de vele actiefiches (brand, gas, bomalarm,...).
- ✓ Het actualiseren van alle werkpostfiches van alle departementen en diensten van het OCMW van Brussel.
- ✓ De implementatie van vele opleidingen voor alle medewerkers die instaan voor interventie in de verschillende gebouwen, rekening houdend met hun specialisatie in het kader van brandmeldings- en brandalarmoefeningen.
- ✓ Het bijwerken van het Globaal Preventieplan 2022-2026 voor wat betreft de psychosociale aspecten op basis van de uitgevoerde risicoanalyses, tekening houdend met de alarmsignalen, opgesteld door de Federale Dienst Tewerkstelling en Sociaal overleg.
- ✓ Het realiseren van een algemene analyse met betrekking tot het absentieïsme bij het OCMW van Brussel, zowel wat de redenen ervan betreft (burnout...) als de gevolgen (impact op de continuïteit van de dienstverlening, absentieïsme,...).
- ✓ De wens om binnen de instelling een cel Agressiepreventie op te richten om tegemoet te komen aan het gebrek dat bestaat ten opzichte van de Cel Agressiepreventie binnen het Departement voor Sociale Actie die oorspronkelijk werd opgericht om de agressie tegen gebruikers te beheren. Op middellange termijn is het wenselijk om een enkele Cel voor Agressiepreventie op te richten binnen de instelling zonder te raken aan de opmerkelijke inspanningen die werden geleverd in het Departement voor Sociale Actie ten aanzien van de gebruikers. De problematiek van werknemers die worden geconfronteerd met agressie ongeacht het domein waarbinnen die zich voordoet moet evenwel worden beheerd door de verantwoordelijke van de IDPB zoals wordt voorzien in de FOD Tewerkstelling en Sociaal overleg.
- ✓ In het kader van het beleidsplan van het OCMW van Brussel werd het hoofd van de IPBB geïntegreerd in het project "crisisbeheer" met het oog op het beraadslagen rond en het uitwerken van een plan voor crisisbeheer voor de hele instelling. Dit crisisbeheer dat drie werkingsniveaus overlapt, zal ongetwijfeld deels antwoord vinden in het kader van het opstellen van interne noodplannen voor alle gebouwen van het OCMW van Brussel.
- ✓ De realisatie van een vademecum binnen het domein van welzijn gerelateerd aan veiligheid, met de volgende thema's: De persoonlijke beschermingsmiddelen, gevaarlijke producten, veiligheidssignalisatie en de beroepen van de Inschakelingsregie.

- ✓ Het houden van evacuatieoefeningen in de verschillende gebouwen die overdag in gebruik zijn, onder de leiding van de directeur van de dienst Brandbestrijding. Deze oefeningen vinden jaarlijks plaats en worden voorafgegaan door voorbereidende bijeenkomsten met de personeelsleden zodat er passend kan worden gereageerd in geval van een brandalarm.
- ✓ De participatie van het hoofd van de IDPB als expert aan het ontwerp van het nieuwe KB over de specifieke normen voor brandveiligheid waaraan de rusthuizen, de dagcentra voor opvang en verzorging en de centra voor nachtopvang moeten voldoen, dat ten vroegste in januari 2023 in voege zou gaan (het vorige besluit dateert nog van maart 1974).
- ✓ Titel 4 van het 1ste boek van de Codex over het welzijn op het werk gaat over de controle van de gezondheid van werknemers in het kader van de **herintegratie van werknemers die arbeidsongeschikt waren**. Werknemers krijgen de mogelijkheid om een herintegratietraject op te starten, ongeacht de aanvangsdatum van hun arbeidsongeschiktheid. In het kader hiervan werd een werkgroep samengesteld onder de leiding van het hoofd van de IDPB met als doel het bepalen wie wat doet in de verschillende fasen van het herintegratieproject voor langdurig afwezige werknemers. Een nieuw koninklijk besluit van 11 september 2022 heeft de Codex over het welzijn op het werk gewijzigd, op vlak van de herintegratie van arbeidsonbekwame werknemers.
- ✓ De verbeterde werking van de arbeidsgeneesheer die recent werd geïntegreerd in de IDPB en dit via een geïnformatiseerde vereenvoudiging van de communicatie tussen de verschillende departementen en diensten in het kader van de aanwerving van nieuwe medewerkers.
- ✓ Er moet een aanzienlijke “Post- COVID” inspanning worden geleverd inzake psychosociale risico's, om de gevolgen van de crisis zoveel als mogelijk in te perken. De hiërarchische lijnen moeten verder worden gesensibiliseerd en de ambtenaren geïnformeerd om snel te kunnen ingrijpen in geval van problemen. Er worden ook ondersteunende projecten ontwikkeld voor de structuren die aanzienlijke risico's inhouden.
- ✓ De collectieve aanpak van de preventie van psychosociale risico's moet worden versterkt. Hiertoe zal de IDPB een tool ontwikkelen om over regelmatige updates te beschikken van de situatie van de personeelsleden. Deze tool moet de “Human Resources” drijfveren identificeren die het welzijn van de ambtenaren bevorderen. In het kader van dit project zal de samenwerking tussen de IDPB en het Departement Human Resources worden opgevoerd in het kader van het Barometerproject HR met als projectmanager Dhr. Boudart, preventieadviseur psychosociale risico's.
- ✓ Het onthaal van nieuwe werknemers wordt verder herbekeken via een samenwerking over aanvullende hulpmiddelen zoals de checklost en het profiel van de peter/meter.
- ✓ Voortbouwend op de werkgroep over de herintegratietrajecten, zal de preventieadviseur voor psychosociale aspecten meer betrokken worden bij het opstellen van de herintegratieplannen. In samenspraak met de betreffende departementen zal hij de langdurig afwezige werknemers ontmoeten om de mogelijkheden te onderzoeken voor een terugkeer naar het werk in de beste omstandigheden.
- ✓ De heer WILLIMES is het team in september 2022 komen versterken en is belast met de aangifte bij de federale politie van alle sites van het openbaar en

- privé-patrimonium die uitgerust zijn met een systeem van veiligheidscamera's overeenkomstig de GDPR-voorschriften en de bescherming van de privésfeer.
- ✓ Met het oog op een beter beheer van de jaarlijkse preventie-units zal de controle worden opgevoerd, met de aanwezigheid van een arbeidsarts op de verschillende bijeenkomsten maar ook bij alle facturatie in verband met de vaccinatie van werknemers in het kader van hun functie.
  - ✓ In 2022 heeft de wetsverzekeraar gewezen op een stijging van de reële en globale ernst in het kader van arbeidsongevallen bij het OCMW van Brussel, met oorsprong het Departement Tewerkstellingen Sociale Economie ( $\pm 50\%$ ). Het jaarrapport van de Interne Dienst voor Preventie en Bescherming getuigt reeds jaren van deze situatie. Er moet een actieplan komen waarin wordt geanalyseerd hoe we deze cijfers kunnen laten dalen..

## 12. DEPARTEMENT HUMAN RESOURCES

In 2022 heeft het departement Personeel, in 2021 omgedoopt in het departement Human Resources, de organisatie van zijn nieuwe activiteiten verdergezet. Met name door de ontbrekende profielen aan te werven en de al aanwezige medewerk(st)ers op te leiden zodat ze opgewassen zijn tegen de talloze uitdagingen op het vlak van administratief beheer van het personeel en op het vlak van het beheer van zaken als rekrutering en evaluatie van de medewerking.

Zodra deze basis geïnstalleerd was, werd een kleine cel voor projectbeheer opgericht om de ontwikkeling te versnellen van bepaalde nieuwe activiteiten die noodzakelijk zijn voor de uitvoering van het strategisch plan van het OCMW. Aangezien de cultuur en werkwijze van het project nieuw waren, werd een deel van het personeel opgeleid om onze uitdagingen tot een goed eind te brengen.

Dat alles voor een transversale en geïntegreerde dienstverlening die meer afgestemd is op de interne klanten, namelijk de hiërarchie en de medewerkers van het OCMW.

Steunend op deze organisatie zal het departement Human Resources **in 2023 sommige doelstellingen van 2022 verder realiseren en een pakket nieuwe doelstellingen gelinkt aan het strategisch plan eraan toevoegen**: de ontwikkeling van een geïntegreerd computersysteem voor het beheer van human resources, de uitwerking van een uniek kader, de ontwikkeling van een flexibele benadering van de rekrutering en van het loopbaanbeheer, de ontwikkeling van people managers en van het middle management, een complete herschikking van de opleidingen en van de ontwikkeling van competenties, de lancering van een HR-barometer.

Hoe zit het concreet met elk van deze 6 grote doelstellingen?

- ✓ **De ontwikkeling van een geïntegreerd computersysteem voor het beheer van human resources** vormt een belangrijke uitdaging voor het departement. Het hele systeem moet namelijk gereorganiseerd worden om de verschillende onderdelen van het HR-beheer te integreren: lonen, prikklok en beheer van de werktijd, beheer van alle administratieve fasen van een loopbaan, ontwikkeling van de competenties en opleidingen. Dat alles om een dubbele invoer te vermijden, over gecentraliseerde informatie te beschikken en een completer zicht te hebben op de situatie van elke medewerker. Deze grootschalige operatie zal de ideale gelegenheid zijn om enerzijds alle gegevensinvoeren opnieuw te bekijken in de hoop dat het nuttige informatie oplevert voor het HR-beheer, en anderzijds om over te stappen van een loonsysteem op basis van een theoretisch aantal uren op een systeem gebaseerd op de reëel gewerkte uren, met alle veranderingen die deze omschakeling met zich meebrengt (RSZ, DmfA, Dimona, ...). Deze tool zal gebruikt worden door de HR-specialisten, maar ook door de hiërarchie en de "self service"-ambtenaren om een deel van hun administratieve taken uit te voeren.  
De implementatie van deze tool is voorzien voor 2024. De tot nu toe uitgevoerde werken hebben betrekking op de beschrijving en revisie van onze verouderde processen.
- ✓ **De uitwerking van een globaal kader voor de administratie**, met als belangrijkste toegevoegde waarde een grotere transparantie en meer

transversale samenhang in het beheer van de verschillende functies en graden. Het project was aanvankelijk voor 2022 gepland, maar moest uitgesteld worden door alle operationele prioriteiten en door de laattijdige aanwerving van een specialist in deze materie, die begin 2022 in dienst gekomen is. Dit project is sindsdien in uitvoering.

Dankzij een dergelijk kader kunnen we de opvolging van sleutelposities proactief en op voorhand organiseren, personeelsleden overplaatsen volgens de behoeften en beter anticiperen op rekruteringsnoden. De uitwerking veronderstelt een voorstudie van het algemene organigram van het OCMW en zijn mogelijke evoluties, vanuit een streven naar continue verbetering; deze studie kan gebaseerd worden op de structuren die voortvloeien uit de lopende herstructurering van het OCMW. Zodra het globale kader bepaald en uitgetekend is, moet voorzien worden in een zeer gestructureerde en gedisciplineerde opvolging van de vrijgekomen functies en van de wijze waarop die worden ingevuld. Dat zal in sommige gevallen impliceren dat er moet afgewogen worden welke zaken prioritair zijn, vooral op budgettair vlak.

Om van dit project een succes te maken, zullen een aantal elementen van doorslaggevend belang zijn: de verdere ontwikkeling van een beheer van de functieomschrijvingen, een definiëring van de verwachte competenties voor elke functie en voor elk gradenniveau, en tot slot de invoering van een transversaal organisatie-model van de departementen en diensten.

- ✓ **De ontwikkeling van een aanpak voor rekrutering en loopbaanbeheer**  
In 2022 werd de nadruk gelegd op de ontwikkeling van nieuwe wervingskanalen, zoals vermeld in het communicatieplan van het OCMW als werkgever. In 2023 zullen we focussen op de aantrekkelijkheid van onze instelling bij de knelpuntberoepen. We zullen ook een nieuwe activiteit rond talentmanagement op poten zetten. Ons managementdoel moet namelijk zijn: de dagelijkse uitdagingen kunnen aangaan en ons voorbereiden op de toekomst door op het juiste ogenblik te kunnen beschikken over de juiste persoon op de juiste plaats. Het gaat erom de talenten van de medewerkers goed te kennen, om ze vervolgens goed te ontwikkelen. Dat is een pragmatische benadering van loopbaanbeheer en behoud van getalenteerde medewerkers.
- ✓ **De ontwikkeling van people managers en van het middle management.**  
Het ambitieuze herstructureringsplan van het OCMW kan slechts volgens het strategisch plan worden uitgevoerd als we kunnen rekenen op de teamleiders en op de sleutelfiguren van het middle management. Een van de prioriteiten van onze HR-acties zal erin bestaan hen te betrekken bij de implementatie van deze herstructurering en hen de nodige ondersteuning te geven voor hun functie van contactpersoon naar hun teams toe. We willen hen in het bijzonder een aanbod opleidingen en programma's voorstellen voor de ontwikkeling van de competenties van teamleider en contactpersoon bij de verwezenlijking van de strategie. Tot deze acties behoort ook de ondersteuning van de in 2022 gestarte teambegeleiding.
- ✓ **De herschikking van de opleiding en van de ontwikkeling van competenties**  
Om de evolutie binnen de functies en beroepen te kunnen bijhouden is het van essentieel belang de kennis bij te werken en nieuwe competenties te

ontwikkelen. Een van de taken van Human Resources is iedereen de juiste ondersteuning geven. Om deze opdracht tot een goed eind te brengen zal een nieuw team van specialisten opgericht worden om samen te werken met de departementen en goede opleidingsprogramma's samen te stellen die proactief tegemoetkomen aan de noden. Daardoor zal het mogelijk zijn om synergieën te ontwikkelen en te profiteren van de inspanningen die doorheen de hele organisatie geleverd worden.

✓ **De lancering van een HR-barometer**

Kunnen peilen naar de stemming van de medewerk(st)ers met betrekking tot onderwerpen als motivatie, inzet, samenwerkings- en teamsfeer, ontwikkeling en persoonlijke ontplooiing is voor het Directiecomité een krachtig instrument om beslissingen te nemen rond human resources en welzijn op het werk: welke opleidingen, coaching, teambuilding, ... zijn het best geschikt, en dat in nauwe samenwerking met de teamverantwoordelijken in hun functie van dagelijkse ondersteuning.

Naast deze 6 grote doelstellingen worden er in 2023 ook verschillende projecten gerealiseerd. Zonder volledig te willen zijn, hierbij de voornaamste:

✓ **Het beheer van absenteïsme en van problemen gelinkt aan langdurige afwezigheid** maakt deel uit van een gezamenlijk project met de arbeidsarts en de departementen, vooral de eerstelijnsdiensten die meer te lijden hebben onder de gevolgen van deze problematiek.

✓ Het 1<sup>e</sup> plan dat steunt op het **beheer van diversiteit en inclusie** in al hun facetten zal tot stand komen. Thema's die aan bod komen zijn: inclusie van alle doelpublieken, invoering van een integratiebeleid voor mensen met een handicap, aandacht voor racisme- en exclusieproblemen. Al deze dimensies liggen in de lijn van een focus op onze waarden, die nog meer verankerd moeten worden in het dagelijks werk van al onze OCMW-medewerkers. De speciaal voor deze thematiek aangeworven coördinatrice heeft in 2022 een diagnose gesteld en de 1<sup>e</sup> grote lijnen van dit plan uitgetekend.

✓ Het voorstel om **begeleidingsprogramma's bij verandering** te ontwikkelen, vooral in de departementen die gereorganiseerd worden (fusies, onderlinge aanpassing, oprichting).

✓ De voortzetting van het **benoemingsbeleid**.

✓ De lancering van **promotie-examens** na de herziening van de programma's in 2022 om in de eerste plaats bepaalde regularisaties die voldoen aan de voorwaarden mogelijk te maken.

2023 belooft dus opnieuw een jaar te worden vol uitdagingen en veranderingen die het personeel ten goede komen; en dat kan alleen maar gunstig zijn voor de kwaliteit van de OCMW-werking in dienst van de Brusselaars. Het HR-beleid mag namelijk niet als een doel op zich worden beschouwd, maar als een middel ten dienste van de opdrachten en institutionele doelstellingen van het OCMW, en van de begunstigen van zijn diensten, ongeacht of het om rechthebbenden gaat of niet.

De missie van het HR-departement kan slechts gerealiseerd worden door een nauwe samenwerking met alle Algemene Directies en een actieve participatie binnen het Directiecomité.



## 13. DEPARTEMENT FINANCIËN

De opdracht van het Departement Financiën bestaat uit:

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

In 2023 beoogt het departement Financiën tevens de volgende doelstellingen:

- ✓ De organisatie van budgettaire en strategische vergaderingen in nauwe samenwerking met de Secretaris-generaal en de financieel directeur, met het oog op het optimaliseren van het financieel beheer van de instelling en haar financieel gezond te houden in deze tijden van economische en financiële crisis.
- ✓ De voortzetting van de inspanningen van goed beheer van de middelen die haar ter beschikking worden gesteld, in nauwe samenwerking met alle algemene directies.
- ✓ De uitvoering van het beleidsplan en meer bepaald het waken over de voortgang van de opdrachten met betrekking tot het ontwikkelen van een maandelijkse reporting die de sleutelindicatoren bevatten van de verschillende sectoren van het OCMW, in nauwe samenwerking met de financieel directeur, de dienst informatica en de verschillende departementen, alsook over de continuïteit van de opdrachten op vlak van de interne controle, het optimaliseren van de procedures en het risicobeheer.
- ✓ De aankoop van een nieuwe budgetteringstool in samenwerking met de DIM, enerzijds met het oog op een vlottere budgettering van anderzijds om een kwalitatieve budgettaire opvolging van de instelling te garanderen.
- ✓ Actief meewerken aan de invoering van een nieuwe gewestelijke boekhouding van de OCMW's en Brusselse gemeenten, evenals aan de zoektocht naar een nieuwe boekhoudtool en aan het programma "We Pulse" aangestuurd door het Brusselse Gewest.
- ✓ De interne herstructurering van het Departement Financiën om beter in te spelen op de maatschappelijke en institutionele evolutie.
- ✓ De verbetering, automatisering en vereenvoudiging van bepaalde procedures en dit in een benadering van een continue verbetering.
- ✓ De invoering in samenwerking met de DIM van een nieuwe facturatietool die gemeenschappelijk is voor de meeste van onze diensten, en met een boekhoudinterface.

- ✓ Extra inzetten op de overgang naar elektronisch factureren (promoten van de elektronisch facturering bij onze leveranciers, elektronisch versturen van onze eigen facturen,...) en op de digitalisering van de boekhoudkundige stukken.
- ✓ Het bijwerken van het meerjarig investeringsplan en van de rentabiliteitsstudies met betrekking tot vastgoedprojecten.

## 14. DEPARTEMENT ONTVANGSTEN

De opdracht van het departement van de Ontvangsten bestaat uit:

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

In 2023 beoogt het departement Ontvangsten de volgende doelstellingen:

- ✓ De laatste hand wordt gelegd aan een procedurehandleiding voor inningen, voor alle ontvangsten van het OCMW. Het zal worden gevalideerd door de betreffende departementen en vervolgens worden voorgelegd aan de Raad.
- ✓ Er wordt gewerkt aan een bestek voor de selectie en implementatie van een software voor inningen tegen eind 2022. De selectie dient te gebeuren begin 2023. De software zal voornamelijk steunen op de procedures uit de voornoemde handleiding. De effectieve invoering van deze software zal worden bepaald in functie van de algemene informaticaplanning.
- ✓ We voorzien de invoering van een tool van het type “ticketbeheer” om de opvolging te verzekeren van de uittreksels die nog moeten worden geïdentificeerd.
- ✓ Er wordt overwogen om in 2023 het beheer van de rekeninguittreksels volledig elektronisch te laten gebeuren, zodat de papieren uittreksels verleden tijd worden (Papyrus project van Belfius). Het betreft zowel de rekeninguittreksels van het OCMW als van de I rekeningen, de rekeningen van schuldbemiddeling, de rekeningen voor de huurwaarborgen,...
- ✓ In 2023 wordt samen met onze opdrachtnemer E&Y verder gewerkt aan de toepassing van het intern controlesysteem.
- ✓ Er werd een consultancy opdracht worden gelanceerd voor de uitwerking en toepassing van een algemeen data warehouse systeem dat onze indicatoren kan genereren. De selectie vindt plaats eind 2022. Deze indicatoren zouden moeten worden uitgerold in de loop van 2023 en begin 2024.

## 15. DIENST INFORMATICA (DIM)

Naast de infrastructuur en de computerbeveiliging is de dienst Informatica verantwoordelijk voor beroeps-gerelateerde projecten.

### **I. Projectbeheer per domein**

IT richt zich steeds meer op een beheer per beroepsdomein, in plaats van op een beheer per technologie, zodat ze op een geïntegreerde en coherente manier de beroepen beter kan bedienen.

Dat heeft IT er spontaan toe aangezet om de verantwoordelijken van de verschillende domeinen naar hun mening te vragen over de verzoeken van hun departementen betreffende de uit te voeren projecten (doelstellingen, planning, volgorde van terbeschikkingstelling, schattingen, ...), alsook over het beheer van verouderde of verwaarloosde informatiesystemen.

### **II. WePulse-projecten van het CIBG**

De installatie van de nieuwe informatiesystemen in het kader van het CIBG-project is voorzien voor 2023, 2024 en 2025, met een ondersteuning op lange termijn.

### **III. Budgettaire impact**

In 2023 werd het budget voor investeringen en voor exploitatie bepaald op basis van een portefeuille die aan de projecten zal worden besteed. De goedgekeurde projecten zullen gebruikmaken van deze portefeuille.

### **IV. Projecten per domein**

#### **1. Domein Corporate (transversale projecten)**

- ✓ Verplichte installatie van de elektronische facturatie Fidus/Mercurius. Het project is in uitvoering - fase III.
- ✓ Documentatiesysteem voor digitalisering - project dat de verschillende digitaliseringsprojecten omvat.
- ✓ Installatie van Wifi voor iedereen, het project is in uitvoering.
- ✓ Beschikbaarstelling van beheerindicatoren / strategische indicatoren. Het project is in uitvoering.
- ✓ Modernisering van multimedia-apparatuur in de vergaderzalen, in het bijzonder voor videoconferenties. Het project is in uitvoering.
- ✓ Modernisering van de verouderde uitrusting in de Raadszaal.

## **2. Domein Care**

- ✓ Informatiesysteem voor het beheer van de elektronische facturatie van woonzorgcentra. Het gaat meer bepaald om de opvolging van interacties met de mutualiteiten. Het project is in uitvoering.
- ✓ Integratie van de medische, inbraak- en brandalarmen in het telefoonsysteem van het rusthuis Sint-Geertruide. Het project is in uitvoering.
- ✓ Installatie van WiFi in de residenties Sint-Geertruide en Ter Ursulinen. Het project is in uitvoering.
- ✓ Installatie van een Hotel TV-systeem (IPTV) voor de residenties Huis Heizel en De Wilde Rozen. Het project is in uitvoering.
- ✓ Documentatiesysteem voor beheer en terbeschikkingstelling van de procedures;
- ✓ Documentatiesysteem voor dossierbeheer van gevolgde personen in sommige entiteiten (Home Juliette Herman en gehandicaptensector).
- ✓ Informatiesysteem, eventueel gedeeld met de Stad Brussel, voor het beheer van gezinshulp (nu in NH).
- ✓ Installatie van een signalatiesysteem (startscherm) in de woonzorgcentra.

## **3. Domein Sociale Economie**

- ✓ Beheersysteem van de linnendienst - ERP. Het project is in uitvoering.
- ✓ Opgestart systeem voor beheer van de rondes.

## **4. Domein Financiën**

- ✓ Digitalisering van financiële documenten. Dit project zou moeten deel uitmaken van het WePulse-project van de financiële keten.
- ✓ Systeem voor planning en opvolging van taken die werden toegewezen aan andere diensten (belettering / identificatie van uittreksels).
- ✓ Systeem voor aanmaak en opvolging budgetten Dit project is in uitvoering.
- ✓ Systeem voor beheer van schuldvorderingen/geschillen/subsidies en vergunningen.

## **5. Domein Patrimonium**

- ✓ Informatiesysteem - beheer van het Patrimonium Dit project is in uitvoering.
- ✓ Callcenter van het Patrimonium Dit project is in uitvoering.

## **6. Domein Human Resources**

- ✓ Systeem voor onlinerekrutering.
- ✓ Tijdelijke installatie van elektronische loonbrieven in de huidige software ARNO.
- ✓ Wijziging van de inhoud en de bestaande procedures in Talent Metrilio.
- ✓ Geïntegreerde tool voor beheer van human resources. Dit project zou, minstens gedeeltelijk, deel moeten uitmaken van het WePulse-project.
- ✓ Vereenvoudiging van de huidige Workflows met betrekking tot opleidingen.
- ✓ Informatiesysteem voor beheer van loonbeslag.

## 7. Sociaal domein

- ✓ Vervanging van het planningssysteem dat ter beschikking is gesteld aan de externe partners voor de invoer van de prestaties van mensen met een inschakelingsbetrekking.
- ✓ Herschikking van het financiële proces van DT-BO-HR-Financiën, dat de basis vormt van de facturatie van mensen met een inschakelingsbetrekking bij partners. Dit project zit in de analysefase bij de verschillende beroepen.
- ✓ Informatiesysteem voor beheer van het departement Vorming en Tewerkstelling
- ✓ Informatiesysteem NH – evolutie: Geheel van te implementeren nieuwe functies om het werk van de sociale sector te ondersteunen (automatische kennisgeving, harmonisatie van sociale statuten, beveiliging van bankrekeningen, opvolging van uitkeringen aan bejaarden, afstemming van NH-wijken op de statistische stadsdelen, dekking van het onthaal, afsluiting van dossiers, gemengde lijsten, tijdelijk bescherming van vluchtelingen, geautomatiseerd beheer van voorstellen voor besluiten, multimotivaties, implementatie van EasyCard, elektronische verwerking van de knipperlichten, oriëntering van dossiers naar de adviseurs, beheer van territoriale competentie, ...). Dit project is in uitvoering.
- ✓ Opvolging van het SINCRHO 2-project van het CIBG.
- ✓ Verhuizing van de NOH-antenne.
- ✓ Digitalisering van de sociale dossiers. Dit project is in uitvoering.
- ✓ Beheersysteem van de DSA-procedures. Dit project is in uitvoering.
- ✓ Elektronische ontvangst van sociale facturen. Dit project is in uitvoering.
- ✓ Uitbreiding WiFi in sociale antennes (tot 2025). Dit project is in uitvoering.
- ✓ Installatie van een informatiesysteem in MADO.
- ✓ Modernisering van de “Cadeaubon”-oplossing om de winkeliers eraan toe te voegen.
- ✓ Modernisering van oplossing voor beheer van de gegevenskwaliteit.

## V. Modernisering van de IT-infrastructuur

- ✓ Installatie van een inbraakdetectiesysteem. Dit project is in uitvoering.
- ✓ Installatie van een systeem van unieke ticketing (beheer van incidenten - beheer van aanvragen).
- ✓ Verhuizing van de serverruimte na de voorziene bouw op de hoek van de Hoogstraat en de Abrikozenboomstraat.
- ✓ Informatiesysteem voor het beheer van mobiele apparatuur.
- ✓ Migratie van de “Data Manager”-ontwikkelingen naar het Pentaho-platform.
- ✓ Installatie van nieuwe communicatie- en telefoonapparaten voor de Centrale Administratie “Com & Co”.
- ✓ Vervanging van de NH-server.
- ✓ Installatie van UPS voor de serverruimte.
- ✓ Voortzetting van de installatiewerken van de ITIL / COBIT-methodiek binnen de dienst Informatica.