

Algemene beleidsnota

BEGROTING 2024



INHOUDSTAFEL

1. INLEIDING	6
2. SOCIALE ACTIE	8
I. De evolutie van de bijstand en de doelgroepen.....	8
1. Algemene gegevens	8
2. De evolutie van de niet-baremieke bijstand.....	20
II. Het onthaal van het publiek.....	22
1. De uitbreiding van het kader van de onthaalmedewerkers	23
2. De opleiding van de onthaalmedewerkers en de maatschappelijk assistenten.....	23
3. Omgaan met situaties van agressie	23
4. De jongeren.....	24
5. De infrastructuur.....	25
III. Het individuele maatschappelijk werk.....	25
1. Eén OCMW	26
2. Het herschrijven van de instructienota's.....	26
3. De referentiebudgetten	26
4. De vorming van het personeel.....	27
5. HR, coaching en people management	28
6. GPMI	29
7. De informaticatools	30
IV. De Informatie.....	30
V. Acties rond jongeren in de antennes	31
VI. Maatschappelijke aansluiting	33
1. De institutionele cultuur	33
2. Geestelijke gezondheid.....	33
3. Dakloosheid	34
VII. Sociale expertise	35
1. Dienst Schuldbemiddeling	35
2. Dienst Huisvesting.....	37
3. De Cel Studenten	39
4. MADO NORD – “Maison de l’Adolescent”	42
5. De 18-25.....	43
6. Alleenstaande mama's.....	44
7. De strijd tegen de digitale kloof.....	47
8. De Sekswerk(st)ers.....	48
9. Personen met een verslaving.....	48
10. Migranten die hun migratietraject niet hebben voltooid.....	49

VIII. Vorming en Tewerkstelling	52
1. Actie 1: Definiëren van een onthaalbeleid en verzekeren van de begeleiding van elke rechthebbende bij het uitstippelen van zijn of haar inschakelingsproject.....	53
2. Actie 2: Voorzien van specifieke vormen van begeleiding in functie van de doelgroep.	54
3. Actie 3: Ontwikkelen van het pedagogisch project van de cel Vorming van het Departement Vorming en Tewerkstelling.	54
4. Actie 4: Strijd tegen de digitale kloof van de rechthebbenden– het Project NUM@TIC	56
5. Actie 5: Implementeren van de nieuwe vorming voor inschakelingswerknemers.	58
6. Actie 6: De acties van communicatie en samenwerking met de departementen en de partners	59
IX. Sociale coördinaties, LSGC's en culturele participatie	60
1. Wat betreft de sociale coördinatie	60
2. Wat betreft de lokale welzijns- en gezondheidscontracten	62
3. Wat betreft de cultuur	63
4. Wat betreft de communautaire begeleiding van Oekraïense vluchtelingen met een tijdelijke bescherming	63
5. Wat betreft de algemene coördinatie	65
X. Organisatie en financiën	66
XI. Back Office	67
1. De administratieve sector	68
2. De sector van de medische zorgverlening	69
3. De sector facturatie	69
4. De sector terugvordering	70
5. De Hotline	70
6. De reorganisatie van het "BACK OFFICE"	70
3. HUISVESTING EN BEGELEIDING VAN PERSONEN.....	72
I. De instellingen voor bejaarden	74
1. Huis Heizel.....	74
2. Ter Ursulinen.....	74
3. Residentie Sint-Geertruide	75
4. Huis Vesale	77
5. Residentie De Wilde Rozen	78
II. De instellingen en diensten voor kinderen en jongeren.....	78
III. De instellingen en diensten voor gehandicapte personen	79
IV. Ondersteuning thuiszorg en begeleiding van bejaarden	80
4. PRIVÉ-PATRIMONIUM	81
I. Pool Brudomo - Verhuur van residentieel vastgoed	81
II. Pool OPIM – Opération Immobilière Gestion Foncière	81
III. Pool GMT – Gestion Maintenance Technique des Biens en Location	81

IV. Pool TP – Travaux Planifiés	82
1. Globale doelstellingen voor 2024	82
2. Belangrijkste pijlers voor 2024.....	82
5. SOCIALE EN DUURZAME ECONOMIE.....	84
I. Projecten Cyclup, Duo-Proxymove en bewaking.....	84
II. Dream	86
III. ASBL- Resto du Cœur – L’Autre - Table	87
IV. Ecoflore project.....	88
V. Schoonmaakprojecten	89
VI. Linnendienst	90
1. Op commercieel vlak	90
2. Op productievlak.....	91
3. Op vlak van de dienstverlening aan de klant	92
4. Op informaticavlak.....	93
5. Als speler van de sociale en duurzame economie	93
VII. Inschakelingsregie.....	93
VIII. Garage	96
6. OPENBAAR PATRIMONIUM	97
I. Algemene doelstellingen van het departement	97
II. Doelstellingen voor 2024 inzake vastgoedontwikkelingen	97
1. Gemeenschappelijk plan Stad-OCMW “750 woningen”	98
2. Bouwen van woningen voor een specifieke doelgroep in het kader van het beleid van de Stad	99
3. Grondige renovatie van de gebouwen met transitwoningen.....	99
4. Andere vastgoedprojecten	99
5. Projecten in de instellingen voor bejaarden en andere verblijfsinstellingen	99
6. Gebouwen van de Algemene Administratie	100
7. Antennes en andere gebouwen gebruikt door het DSA.....	100
8. Andere gebouwen van het openbaar patrimonium	100
III. Doelstellingen voor 2024 inzake het onderhoud van de gebouwen	101
1. Onderhoud van de gebouwen	101
2. Onderhoud van de technische installaties van het gebouwen.....	101
IV. Doelstellingen voor 2024 inzake de verbetering van de energieprestaties en duurzame renovatie van de gebouwen	101
V. Doelstellingen voor 2024 inzake de binneninrichting van de leef- en werkruimten	102
7. ALGEMEEN SECRETARIAAT	103
I. Cel Strategie en Transformatie	103
1. De Cellen Klimaat, Studies & Partnerschappen, BI en interne controle omkaderen en ondersteunen	103

2.	Beleidsplan	103
3.	IT-Transformatie	104
4.	Gemeenschappelijk gebruik van de ondersteunende diensten	105
A.	Cel Studies & Partnerschappen	105
1.	Studies.....	105
2.	Zoeken naar fondsen en partnerschappen.....	106
B.	Cel Klimaat	106
1.	Communicatie.....	107
2.	Strategie en monitoring	107
3.	Projecten.....	107
C.	Cel BI	108
II.	GDPR.....	109
1.	Levenslang leren	109
2.	Update van het verwerkingsregister	109
3.	Het kiezen van een GDPR-software	110
4.	Conform maken van de documenten en procedures van het OCMW	110
5.	Betere veiligheid van de informatie.....	110
III.	Interne controle	110
IV.	Dienst Communicatie.....	110
V.	Dienst Archieven-Museum	112
VIII.	Interne dienst voor preventie en bescherming op het werk (IDPB)	113
8.	HUMAN RESOURCES.....	117
9.	ONTVANGSTEN	121
10.	FINANCIËN	122
11.	AANKOOPCENTRALE	124
12.	DIENST INFORMATICA (DIM)	126
I.	Projectenportefeuille van de Dienst Informatica	126
II.	Projecten per domein	126
1.	Domein Corporate (projecten die betrekking hebben op alle domeinen)	126
2.	Domein Care	127
3.	Domein Sociale Economie.....	127
4.	Domein Financiën	127
5.	Domein Patrimonium.....	127
6.	Domein Human Resources.....	127
7.	Sociaal domein	127
III.	Modernisering van de IT-infrastructuur	129
IV.	WePulse-projecten van Paradigm (ex-CIBG)	129

1. INLEIDING

Het jaar 2023 is geëindigd zoals het begon: gekenmerkt door de gevolgen van de verschillende crisissen die heel Europa hebben getroffen, inclusief het OCMW van de Stad Brussel. Terwijl de gezondheidscrisis ten gevolge van de covid-epidemie achter ons ligt, versnelde de stijging van de energieprijzen sterk in 2022. Dit is vooral te wijten aan de oorlog in Oekraïne, *die een nieuwe crisissituatie heeft gecreëerd*: het beheer van de vluchtelingen die de oorlog zijn ontvlucht. 2023 is het jaar waarin de cumulatieve crisisscore wordt gepresenteerd aan de overheden op alle niveaus.

In de praktijk heeft deze reeks crisissen bij het OCMW van de Stad Brussel geleid tot een stijging van het aantal leefloongerechtigden (LL/ELL) met 7,30%. De trend waarbij de rechthebbenden van het LL/ELL steeds jonger worden, zet zich voort in 2023. In de eerste helft van 2023 vertegenwoordigden 18- tot 24-jarigen bijna 38% van de totale bevolking. Ondanks de daling van het aantal werkzoekenden, bevestigen deze bevindingen dat de groepen die door het OCMW worden geholpen over het algemeen minder gekwalificeerd zijn en minder snel profiteren van economische oplevingen.

De continue crisisbeheersing gedurende bijna vier jaar doet de vraag rijzen hoe een OCMW zou moeten werken: is *just-in-time* werken in zo'n langdurige crisis niet het teken van een model in crisis? Het is aan de federale en Brusselse wetgevende machten om een antwoord te geven op deze vraag en om hun verantwoordelijkheid op te nemen via een billijke financiering die opgewassen is tegen de uitdaging van de nieuwe taken die aan de OCMW's worden toevertrouwd. De signalen die de CGG en het Brussels Hoofdstedelijk Gewest hebben gegeven in het kader van de begrotingswerkzaamheden voor 2024 wijzen er echter op dat er zal worden gekozen voor belangrijke besparingen in de financiering van de Brusselse OCMW's.

Los van deze vraag zal het jaar 2024 voor het OCMW van de Stad Brussel gekenmerkt worden door de implementatie van een reeks interne hervormingen van strategisch belang. Een voorbeeld is de integratie van het Departement Tewerkstelling en Vorming in het Departement Sociale actie enerzijds, en de ontwikkeling van een onafhankelijk Departement Sociale en Duurzame Economie anderzijds.

Zoals uit de regionale arbeidsmarktstatistieken blijkt, is de intrede op de arbeidsmarkt zelden zo afhankelijk geweest van de noodzaak om beroepsvaardigheden te verwerven: ondanks een nog steeds hoog werkloosheidscijfer - dat tegenover 2022 nog zal stijgen - hebben de werkgevers in Brussel en omgeving nog steeds behoefte aan geschoolde arbeidskrachten. Deze samensmelting is meer dan ooit noodzakelijk om een grotere samenhang te garanderen in de opvolging en de begeleiding van de OCMW-gebruikers op weg naar werk, vooral in het kader van de vereisten die voortvloeien uit de gewestelijke hervorming van de inschakelingstewerkstelling (art. 60). Bij deze gelegenheid zal ervoor worden gezorgd dat nieuwe partnerschappen

worden gevormd (en bestaande worden versterkt) met het netwerk van opleidingsinstellingen in Brussel om het aanbod aan OCMW-begunstigden tijdens hun zoektocht naar werk te verrijken.

De creatie van een onafhankelijke pool Sociale Economie onderstreept de groeiende ambities van ons OCMW in deze snel veranderende sector. Professionalisering en een specifieke aanpak van alle economische activiteiten zullen centraal staan in de prioriteiten van de directie.

De algemene beleidsnota zet de belangrijkste thema's uiteen waarin het OCMW zijn middelen investeert, in een context waarin de eisen steeds talrijker en complexer worden en de financiële middelen die door de overheden worden toegekend, steeds schaarser lijken te worden. Naast preventie en de inschakeling van onze gebruikers op de arbeidsmarkt heeft het OCMW van de Stad Brussel een brede waaier aan projecten die gericht zijn op de ondersteuning van specifieke groepen: jongeren tussen 18 en 25 jaar, studenten, alleenstaande ouders, sekswerkers, migranten, enz. We zetten deze projecten voort.

Dit document biedt ook de gelegenheid om de balans op te maken en vooruit te kijken naar het beheer van onze 5 rusthuizen, voorzieningen voor gehandicapten en ons centrum voor jeugdzorg. Het bevat ook, voor de eerste keer, een gedetailleerd overzicht van de twee departementen die in 2022 zijn ontstaan uit de vastgoedpool van het OCMW (Privépatrimonium/Openbaar Patrimonium).

Met veel enthousiasme en professionalisme zullen de OCMW-teams ernaar streven om de richtlijnen en doelstellingen in dit document om te zetten in concrete acties.

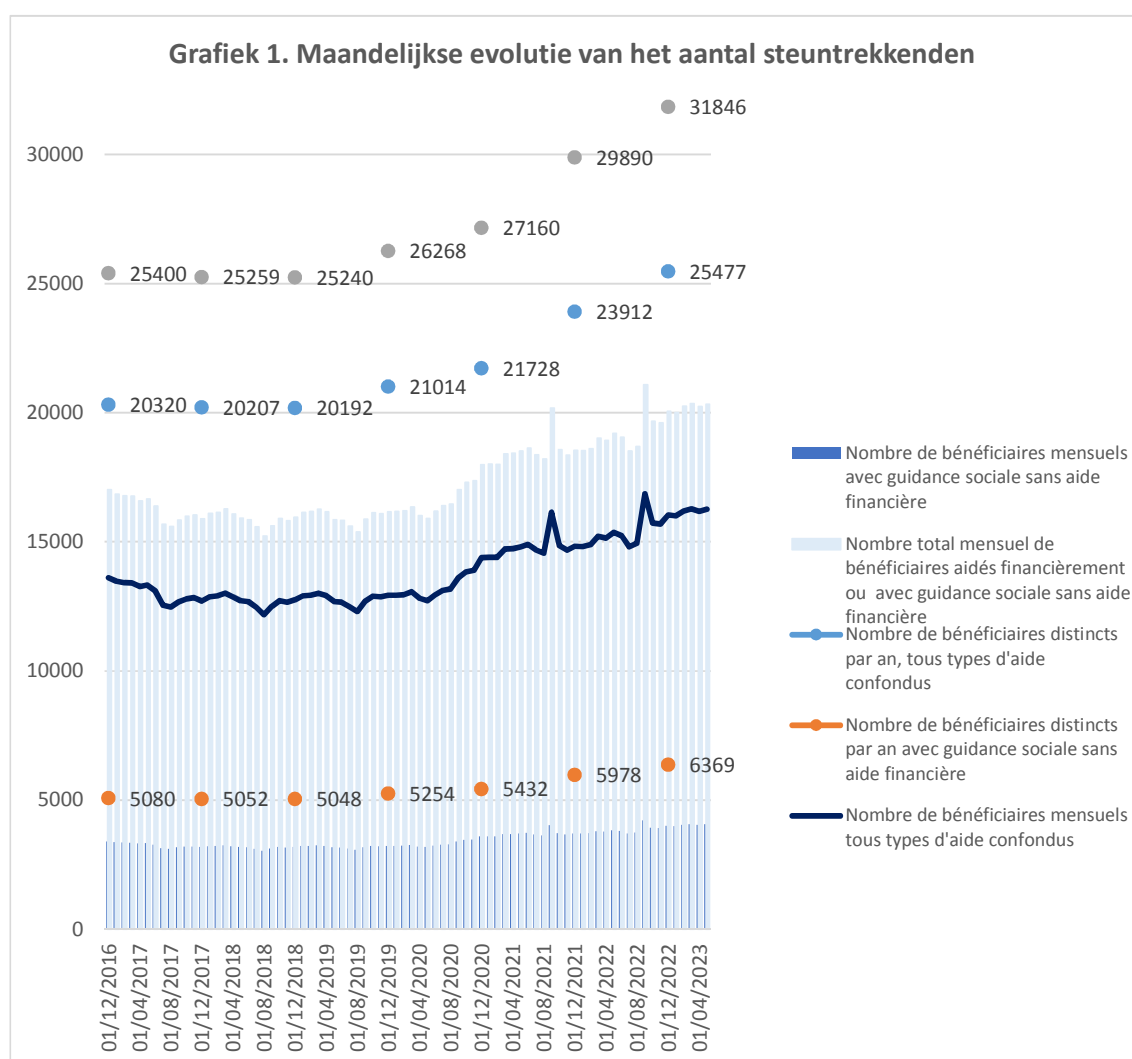
Veel leesplezier!

2.SOCIALE ACTIE

I. De evolutie van de bijstand en de doelgroepen

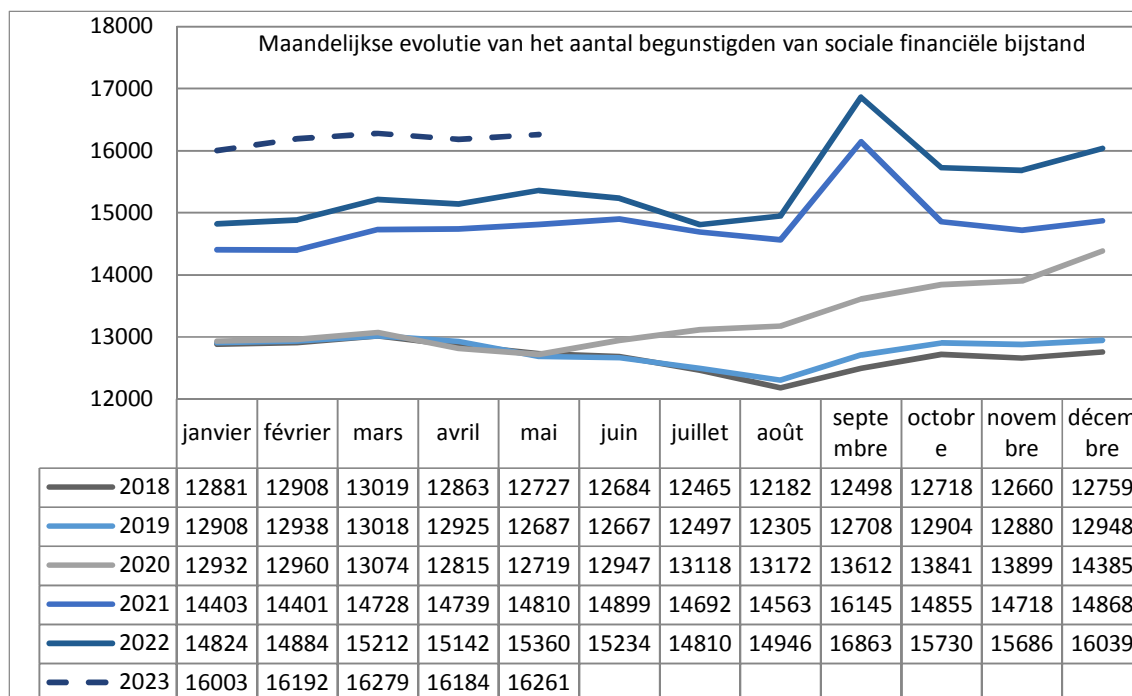
1. Algemene gegevens

Het aantal steuntrekkenden van het OCMW van Brussel is, ongeacht de aard van de steun, verdubbeld in 15 jaar tijd. 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 steeg dat aantal van 25.400 tot 25.240 individuen, wat een lichte daling betekent van -0,6%. 2019 werd gekenmerkt door een nieuwe stijging met 26.268 steuntrekkenden (+ 4%).



De stijgende tendens die aanving in 2019 heeft zich voortgezet in 2020, 2021 en 2022, deze keer in een context van de gezondheids crisis, de energiecrisis en de impact op de maar ook van de macro-economische indicatoren van de inval in Oekraïne door

Rusland. De steunaanvragen voor energie laten een sterke stijging zien sinds die periode: 18% tussen 2020 en 2021 en 90% tussen 2021 en 2022.



Tussen 2020 en 2021 stellen we een stijging vast met 10,05% van het aantal begunstigden van een financiële of andere vorm van steun. Tussen 2021 en 2022 zet deze stijging zich verder met een percentage van 6,52%.

Er werden in 2019 26.268 steuntrekkenden en 31.840 personen in 2022, dat is een stijging met 21%.

De vijf eerste maanden van 2023 laten een voorzetting optekenen van deze stijging.

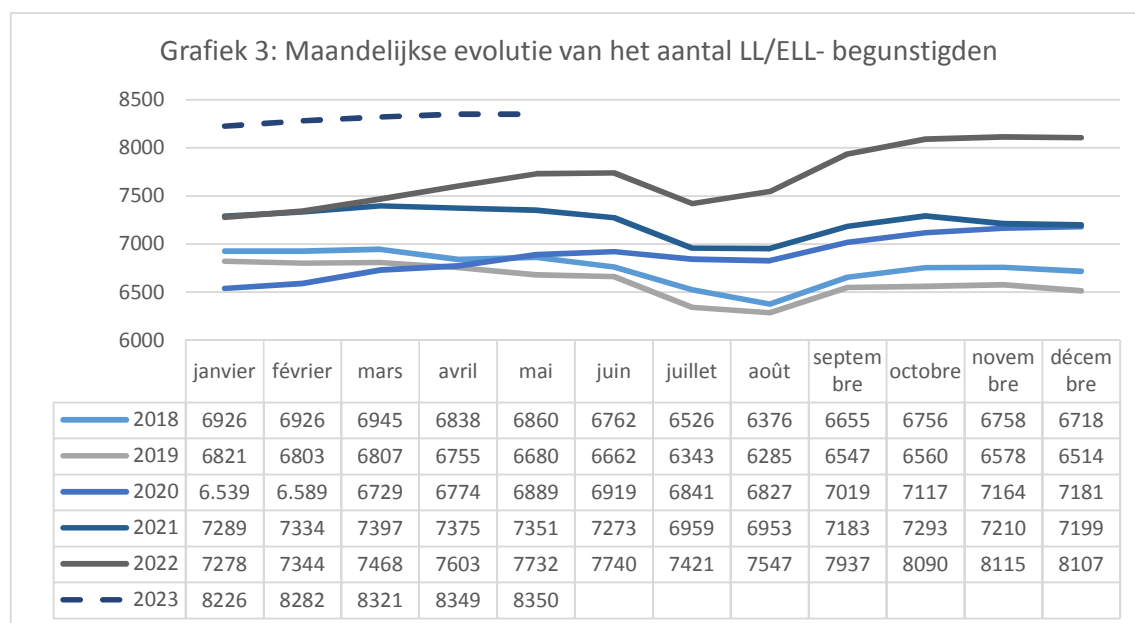
De financiële sociale bijstand blijft stijgen sinds de gezondheidscrisis in februari 2020, met een duidelijk verschil ten opzichte van de jaarlijkse curves vanaf juni 2020. Daarnaast stellen we een versnelde groei vast in het laatste kwartaal van 2022. We stellen een stijgingspercentage van 8% vast tussen december 2022 binnen voormelde 2021, tegenover 4 % tussen 2021 en 2022. Een vaststelling die helaas niet strookt met de hoop die we hadden uitgesproken in het jaarrapport van 2021, waarin we het volgende stelden: *“De tendens tijdens het eerste kwartaal van 2021 geeft een stabilisering aan met een gemiddelde van 14.790 begunstigden.”*¹ De voorspelling die we enkele maanden later deden in het kader van onze algemene beleidsnota 2023 was correcter: *“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*

¹ Jaarrapport 2021. OCMW van de Stad Brussel, pagina 2.

tijd, werd in juni 2022 een stijging vastgesteld van 1,8 % ten opzichte van juni 2021.”². Er kan worden gesteld dat de impact van de crisissen in 2022 20% van de stijging bedroeg als we een vergelijking maken tussen het gemiddelde van 2022 (on going) en het gemiddelde van 2019, de periode voorafgaand aan de crisis (ex ante).

De bijgewerkte cijfers tot de maand mei 2023 bevestigen de stijgende tendens: wanneer de het gemiddelde van de vijf eerste maanden van 2023 vergelijken met de vijf eerste maanden van 2022, stellen we opnieuw een stijging vast met 7,3 %.

Wat betreft de toekenning van het leefloon of het equivalent leefloon (LL/ELL) deed zich, na de korte pauze in het eerste kwartaal 2022, opnieuw een stijgende tendens voor vanaf april 2022.



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

Tussen 2019 en 2022 bedroeg het stijgingspercentage 16,42 %, wat een beeld geeft van de impact van de crisissen op de evolutie van het aantal LL/ELL begunstigden.

De verbeteringen vastgesteld op vlak van tewerkstelling in het laatste kwartaal van 2021 hebben dit stijgingsscenario niet kunnen verhinderen.

	Brussels Hoofdstedelijk Gewest	Stad Brussel
September 2021	-2,86%	-3,91%
Oktober 2021	-0,57%	-1,08%
november 2021	-2,26%	-2,60%

² Algemene beleidsnota 2023 – OCMW van de Stad Brussel, p. 3.

De economische heropbloei kwam de meest kwetsbaren niet ten goede. Het Brussels Instituut voor Statistiek (IBSA)³ schreef de daling van het aantal niet-werkende werkzoekenden (NWWZ) toe aan de volgende factoren:

- ✓ Een heropleving van de economie na afloop van de lockdown met een grotere vraag naar arbeidskrachten.
- ✓ De hervatting van de opleidingen voor NWWZ⁴.
- ✓ De face-to-face begeleiding van de NWWZ en het schrappen van afwezige NWWZ.
- ✓ Een daling van het aantal inschrijvingen onder de gediplomeerde jongeren.
- ✓ De voortzetting van de steunmaatregelen aan de ondernemingen tot in december 2021.

De cijfers van de sociale actie hinken nog steeds achterop ten opzichte van de maar ook van de macro-economische cijfers. Het publiek dat steun krijgt van het OCMW is doorgaans minder gekwalificeerd en geniet minder snel van de economische heroplevingen. Deze cijfers dienden met enige voorzichtigheid te worden benaderd.

Op het ogenblik van opstellen van het jaarrapport 2021 zagen we reeds de eerste gevolgen van de crisis in Oekraïne en Rusland met 42.229⁵ personen die gebruik maakten van een attest voor tijdelijke bescherming (TB) waarmee ze zich in België konden vestigen en dat hen rechten gaf zoals een equivalent op het leefloon (ELL). Tussen februari en maart 2022 zien we dat het aantal begunstigden van een ELL stijgt van 783⁶ naar 882, dat is een stijging met 13%.

In december 2022 steeg het aantal personen met een tijdelijke bescherming tot 63.356. Het is dus voornamelijk in de maanden maart en april dat de vraag voor TB zich zo liet voelen (26.507 in maart, 11.035 in) april. Het aantal TB daalt vervolgens maand na maand.

³ Bron:<<https://ibsa.brussels/sites/default/files/publication/documents/IBSA-Barometre-conjoncturel-automne2021-FR.pdf>>

⁴ De NWWZ in opleiding worden niet meer als een NWWZ beschouwd.

⁵ <<https://dofi.ibz.be/fr/themes/figures/protection-temporaire>>

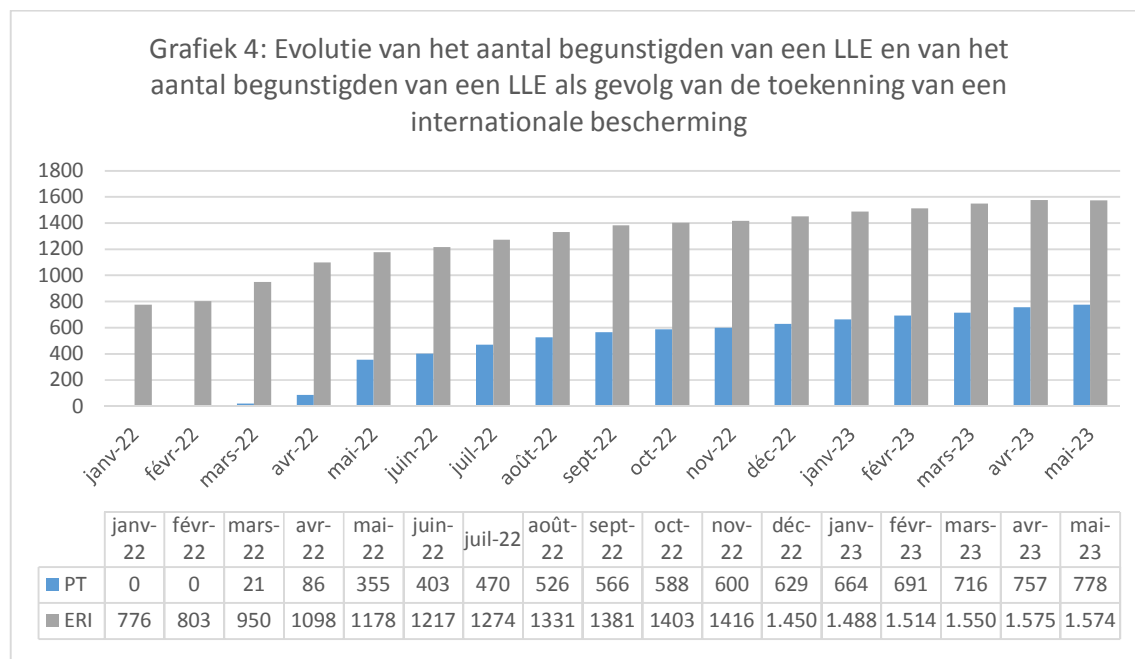
⁶ Jaarrapport 2021.

Aantal personen die maandelijks een attest kregen, in 2022 en 2023⁷

Maand	2022-2023
jan-22	-
febr.-22	-
Maart -22	26.507
apr-22	11.035
mei -22	7.278
juni -22	4.325
juli-22	3.156
augustus -22	3.106
sept-22	2.202
okt.-22	2.094
nov-22	1.918
dec. -22	1.735
Totaal 2022	63.356
jan-23	1.561
febr.-23	1.469
Maart -23	1.367
apr-23	1.307
mei -23	1.180
juni -23	1.292
juli-23	1.372
Totaal 2023	9.548

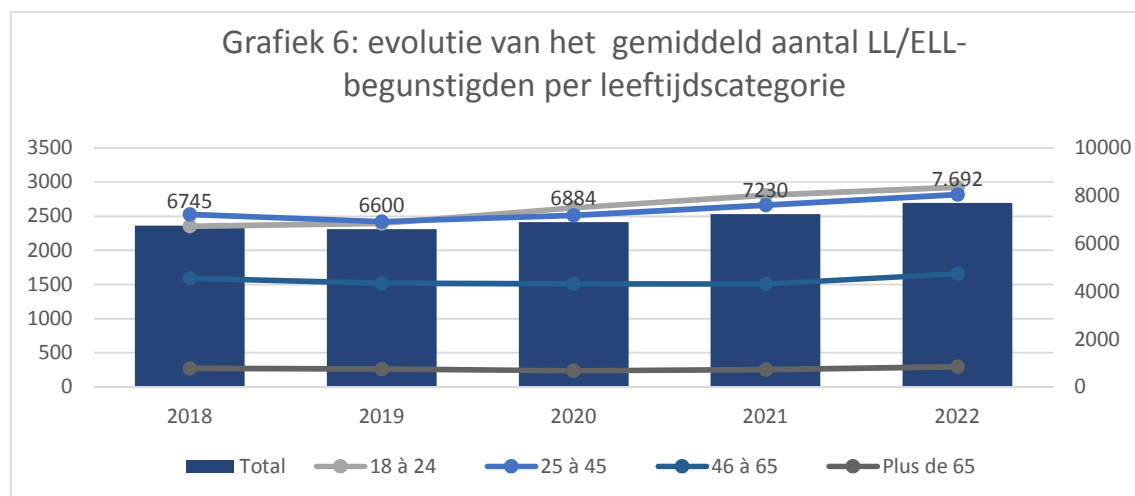
⁷ Bron: <<https://dofi.ibz.be/fr/themes/figures/protection-temporaire>, mai 2023>, online geraadpleegd op 14/05/2023 et <<https://dofi.ibz.be/fr/themes/figures/protection-temporaire>>, online geraadpleegd op 07/09/2023.

In mei 2023 bleef de stijging van het aantal ELL en begunstigen van een tijdelijke bescherming voortduren:



Het stijgingspercentage van de ELL-begunstigen bedraagt 103% tussen januari 2022 mei 2023.

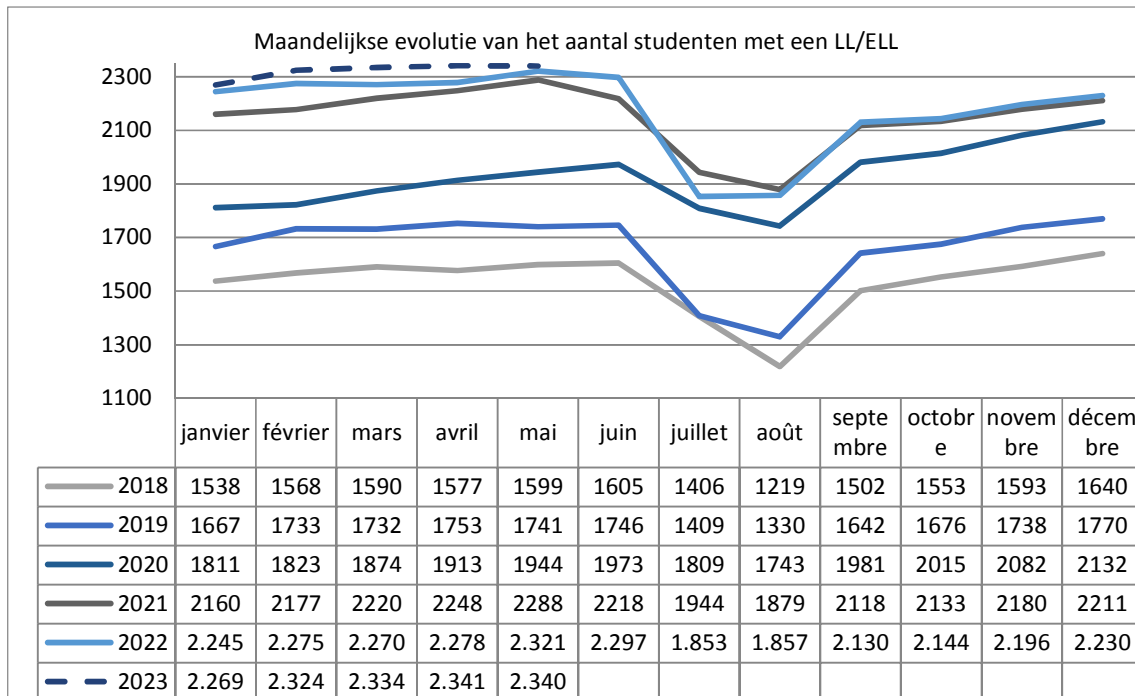
De crisis ging gepaard meteen verjonging van de bevolking



Tussen 2019 en 2020 stijgt het aandeel begunstigen van een LL/ELL van 18-24 jaar van 36 naar 38%. De eerste maanden van 2023 bevestigen deze tendens.

Deze verjonging is vooral te wijten aan de continue stijging van het aantal studenten onder de begunstigen van een LL/ELL.

Een continue stijging van het aantal studenten met OCMW-steun

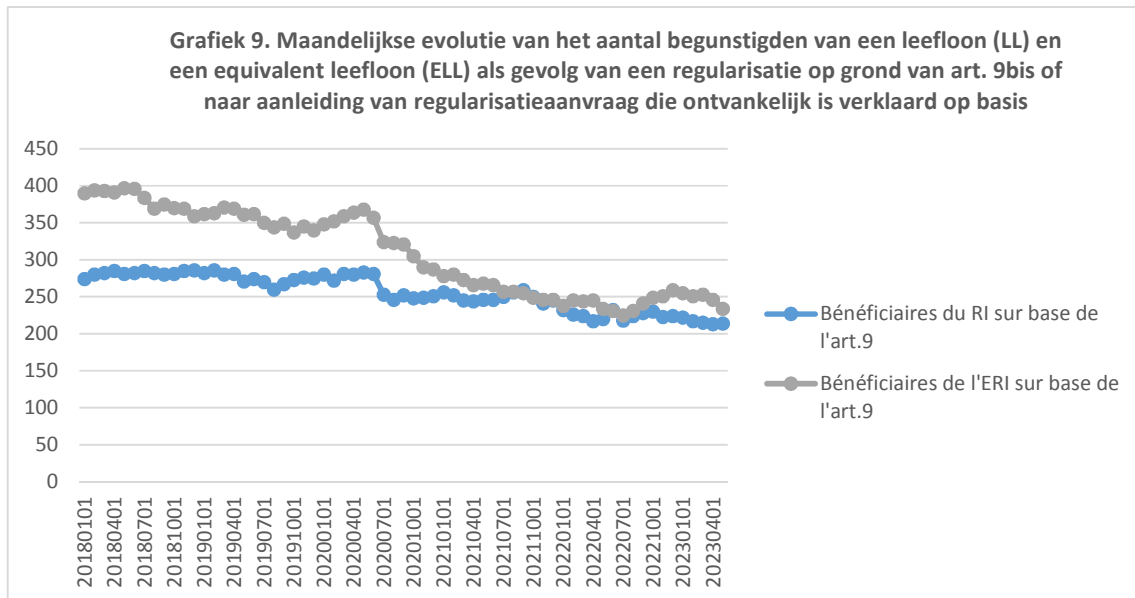


De stijging van het aantal geholpen studenten zet zich voort in 2022 maar is gematigder dan de voorgaande jaren. We evolueren immers van een stijgingspercentage van 15% tussen 2019 en 2020, 12% tussen 2020 en 2021 en 1,24% tussen 2021 en 2022 (2.174 studenten). De eerste maanden van 2023 laten een gematigde voorzetting optekenen van deze stijging. We gaan van een gemiddelde van **2.278** studenten in de eerste vijf maanden van 2022 naar **2.322** studenten in de eerste vijf maanden van 2023, dat is een groei van bijna 2%.

De begunstigden van een LL/ELL in 2022 en in de vijf eerste maanden van 2023 worden gekenmerkt door:

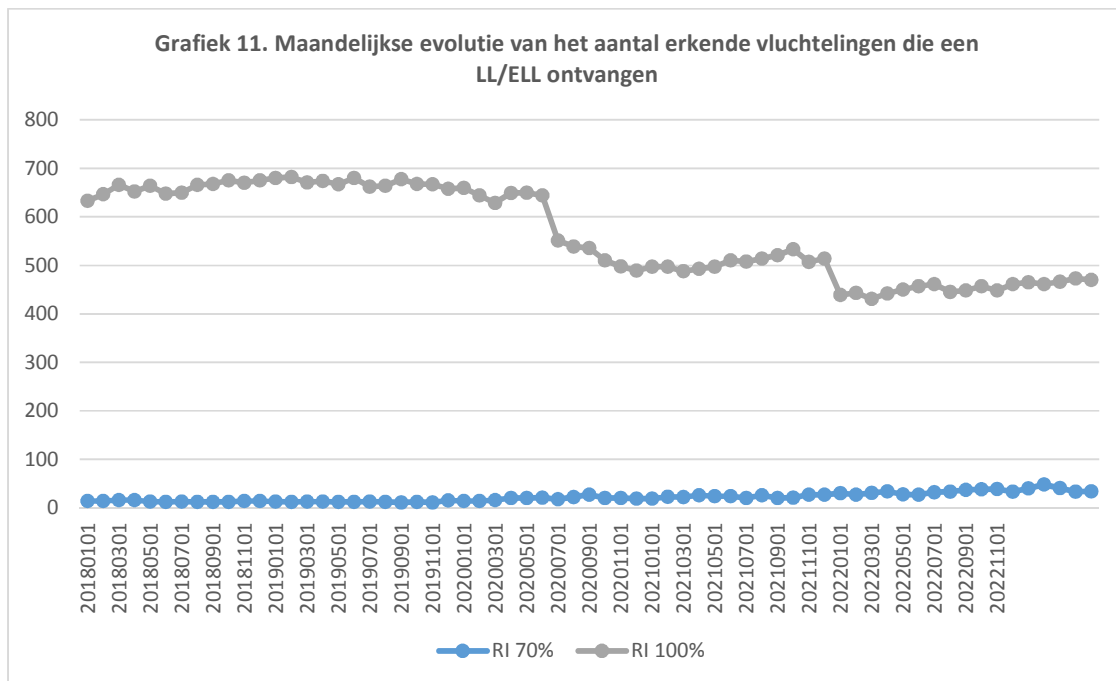
- ✓ Een stijging van het aantal studenten onder de LL/ELL-begunstigden.
- ✓ Een daling van het aantal LL/ELL-begunstigden als gevolg van een verblijfsregularisatie.
- ✓ Een daling van het aantal erkende vluchtelingen.
- ✓ Een daling van de begunstigden van een subsidiaire bescherming.
- ✓ Een stijging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

Daling van het aantal LL/ELL-begunstigden als gevolg van een regularisatie



In 2022 zet de daling van het aantal personen met een geregulariseerde verblijfsvergunning onder de LL/ELL-begunstigden zich voort, met een gemiddelde van 511 begunstigden in 2021 naar 480 in 2022. In 2022 vertegenwoordigen de LL/ELL-begunstigden als gevolg van een regularisatie 6% van alle LL/ELL- begunstigden, tegenover 10 % in 2018.

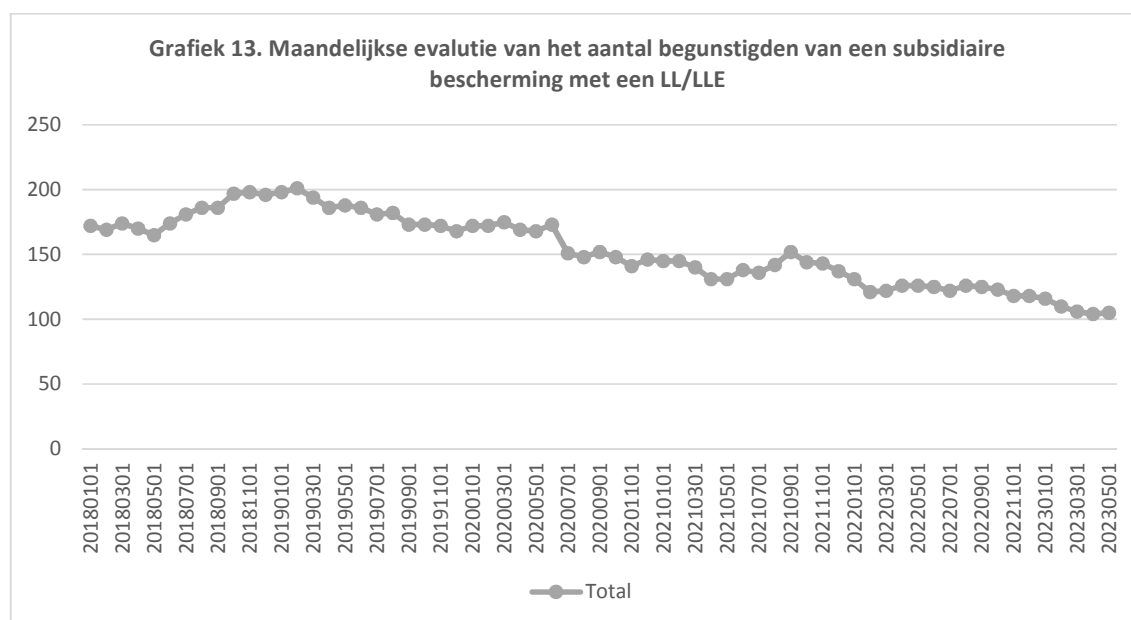
Daling van het aantal vluchtelingen onder de LL/ELL-begunstigden



In 2022 zet de daling van het aantal vluchtelingen onder de LL/ELL-begunstigden zich verder, van gemiddeld 530 in 2021 naar 481 begunstigden in 2022. Het aandeel vluchtelingen onder de LL/ELL-begunstigden blijft verder dalen, van 10 % in 2018 naar 6% in 2022.

In 2020 kende het aantal personen dat een aanvraag voor internationale bescherming indiende in België (eerste aanvraag of meerdere aanvragen) een daling met 40% ten opzichte van 2019. In 2021 zagen we een stijging met 54% ten opzichte van 2020 maar een daling met 6% ten opzichte van de niveaus van 2019. In 2022 zet de stijging zich voort met 42% ten opzichte van 2021 en met 118% ten opzichte van 2019⁸.

Daling van het aantal begunstigden van een subsidiaire bescherming onder de LL/ELL-begunstigden

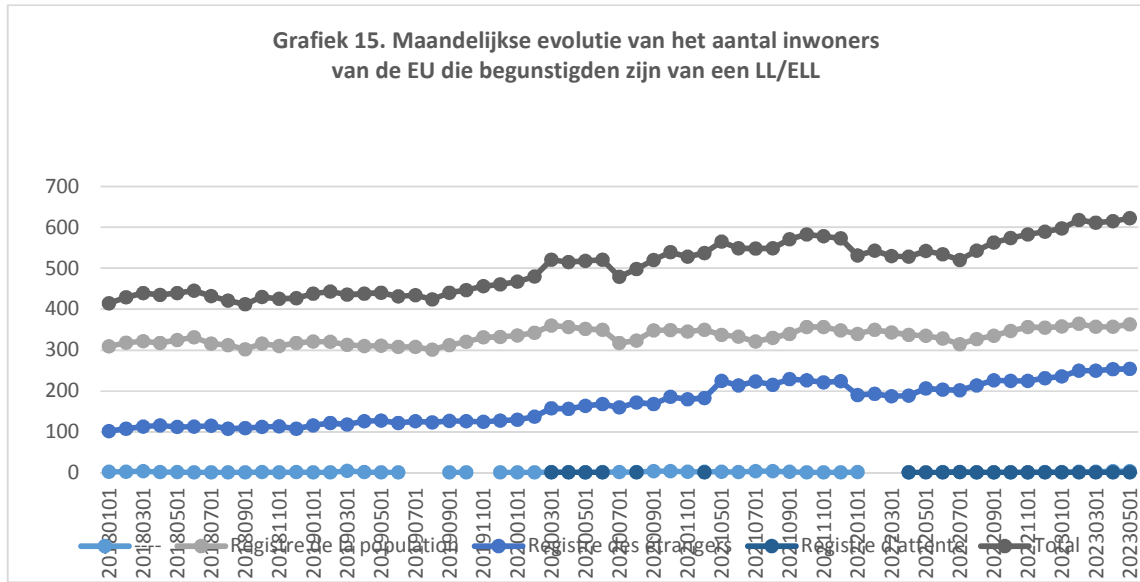


Naar aanleiding van een verandering in de wetgeving hebben de begunstigden van een subsidiaire bescherming die vroeger een equivalent leefloon ontvingen voortaan recht op een leefloon (inwerkingtreding op 1 december 2016).

De daling zet zich nog steeds verder in 2021, met een nieuwe daling van 11 % ten opzichte van 2021. In 2020 vertegenwoordigen de erkende vluchtelingen 1,60% van alle LL/ELL-begunstigden tegenover 1,92% in 2021. De eerste maanden van 2023 laten gematigde voorzetting optekenen van deze stijging.

⁸ Bron: nationale statistieken van de FOD Binnenlandse zaken – Dienst Vreemdelingen
 < <https://dofi.ibz.be/fr/themes/figures/international-protection/statistiques-nationales>>, online raadpleging van 22/05/2023.

Stijging van het aantal inwoners van de EU onder de LL/ELL-begunstigden



De stijging van het aantal inwoners van de EU is gestopt in 2022, van 561 steuntrekkenden in 2021 naar 548 in 2022.

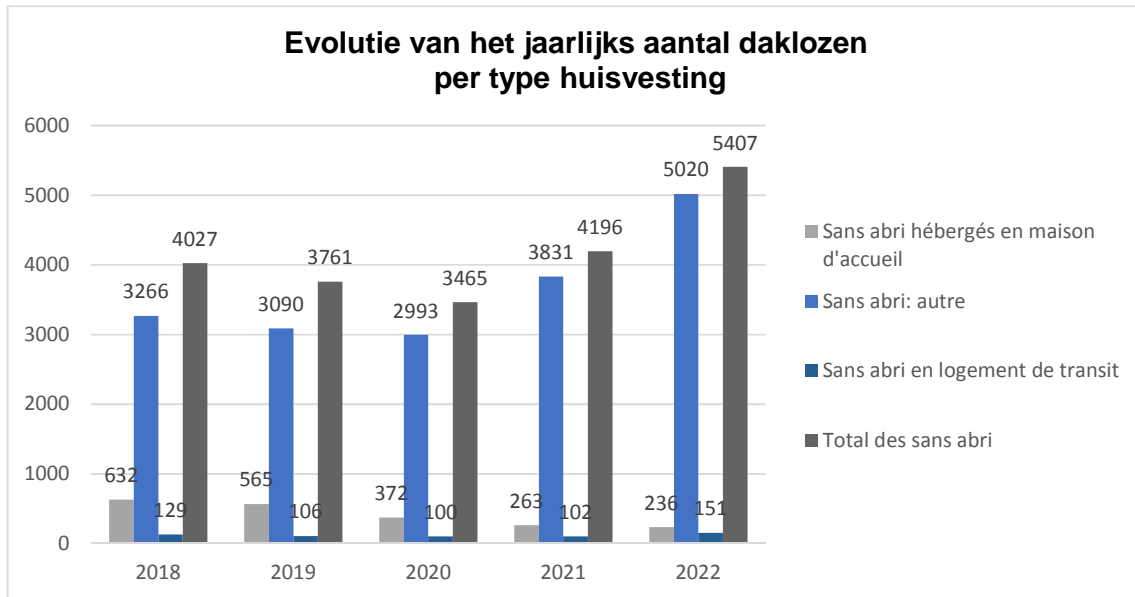
In 2022 vertegenwoordigen de **inwoners van de Europese Unie 7,12%** van alle LL/ELL-begunstigden tegenover 7,76% in 2021.

De cijfers van de vijf eerste maanden van 2023 sluiten opnieuw aan bij de stijgende tendens met een gemiddelde van 613 begunstigden.

Een stijging van het aantal daklozen

Bij het OCMW van de Stad Brussel wordt de statistiek opgemaakt op basis van een lijst met administratieve gegevens. Eerst worden de personen geteld die steun trekken en in een opvangtehuis worden opgevangen, evenals de personen die in een transitwoning verblijven in de loop van het jaar.

Vervolgens worden de personen samengeteld met een referentieadres en de personen met steun die op staat 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 2021 en 2022 stellen we een globale stijging van 29% vast met de volgende opsplitsing:

- ✓ Een daling van het aantal begunstigden dat in een opvangtehuis verblijft (- 10 %). Het betreft de tweede opeenvolgende daling. In 2021 werd de daling verklaard door een daling van het aantal open plaatsen door de sanitaire crisis evenals door een verminderde rotatie van de doelgroepen als gevolg van de laatste lockdownmaatregelen in 2021.
- ✓ Een stijging van het aantal begunstigden van een transitwoning (+48%) die dient te worden gerelativeerd: het aantal begunstigden van een transitwoning is effectief stijgend maar het aantal gezinnen (55 gezinnen) daalt want dat waren er in 2021 104.
- ✓ Een stijging van het aantal personen die op straat leven en die beschikken over een (Rubriek “andere”) 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.

Ondanks de beperkingen van de telling van de dakloosheid binnen het OCMW van de Stad Brussel, bevestigt de stijgende tendens zich.

We onthouden enkele opvallende feiten: in 2022 bedraagt het aandeel dakloze vrouwen 22%, het aandeel kinderen 12% en het aandeel ouderen tot slot (65+) 3%. Daarnaast werden 42 jongvolwassenen opgevangen via het HIT 18-25 project. De personen die op straat leven worden voornamelijk geholpen via de dringende medische hulp. Ze vertegenwoordigers 60 % van de geholpen personen.

Nog steeds inzake de slechte huisvesting publiceerde het wetenschappelijk tijdschrift Brussels Studies in februari 2023 een studie die werd gevoerd samen met IGEAT

(ULB) en Cosmopolis (VUB)⁹. Uit de resultaten van deze studie blijkt dat in 2018 3.908 beslissingen tot uithuiszetting werden genomen door het Vredegerecht, wat goed is voor ongeveer 80% van de aanvragen ingediend door een verhuurder. Van die 3.908 beslissingen werden er ongeveer 600 uitgevoerd met tussenkomst van de politie. In 80% van de gevallen worden deze beslissingen gestaafd door achterstallige huur voor een gemiddeld bedrag van 2.900 euro. Volgens een studie van de Stichting Abbé Pierre¹⁰ in Frankrijk heeft een op de drie gezinnen na één tot drie jaar na de uitzetting nog geen nieuwe woning gevonden. Het OCMW van de Stad Brussel heeft in 2022 maar liefst 1.115 schriftelijke meldingen ontvangen¹¹.

Deze meldingen kunnen als volgt worden opgesplitst:

- ✓ 65% betreft verzoeken.
- ✓ 4% betreft dagvaardingen.
- ✓ 8% betreft betekeningen van een vonnis.
- ✓ 18% betreft vonnissen.
- ✓ 6 % betreft de effectieve uitzettingen.
- ✓ 5% betreft handelshuur, garages, enz.

De statistiek ontwikkeld inzake dakloosheid onder de steuntrekkenden van het OCMW van Brussel vormt een belangrijk gegeven en de telmethode van het OCMW van Brussel wordt momenteel geanalyseerd. De deelname van het OCMW van de Stad Brussel aan het kwalitatieve luik van de zevende telling uitgevoerd door Bruss'help in november 2022 vormt een baken om dit proces te identificeren. In afwachting bevestigen de tellingen van afgelopen jaren en de vaststellingen op het terrein het bestaan van een groot maatschappelijk probleem dat in de toekomst beter zal moeten worden aangepakt, waarbij de kennis opgedaan tijdens ontmoetingen tussen wetenschappers en maatschappelijk werkers beter zal moeten worden geïntegreerd.

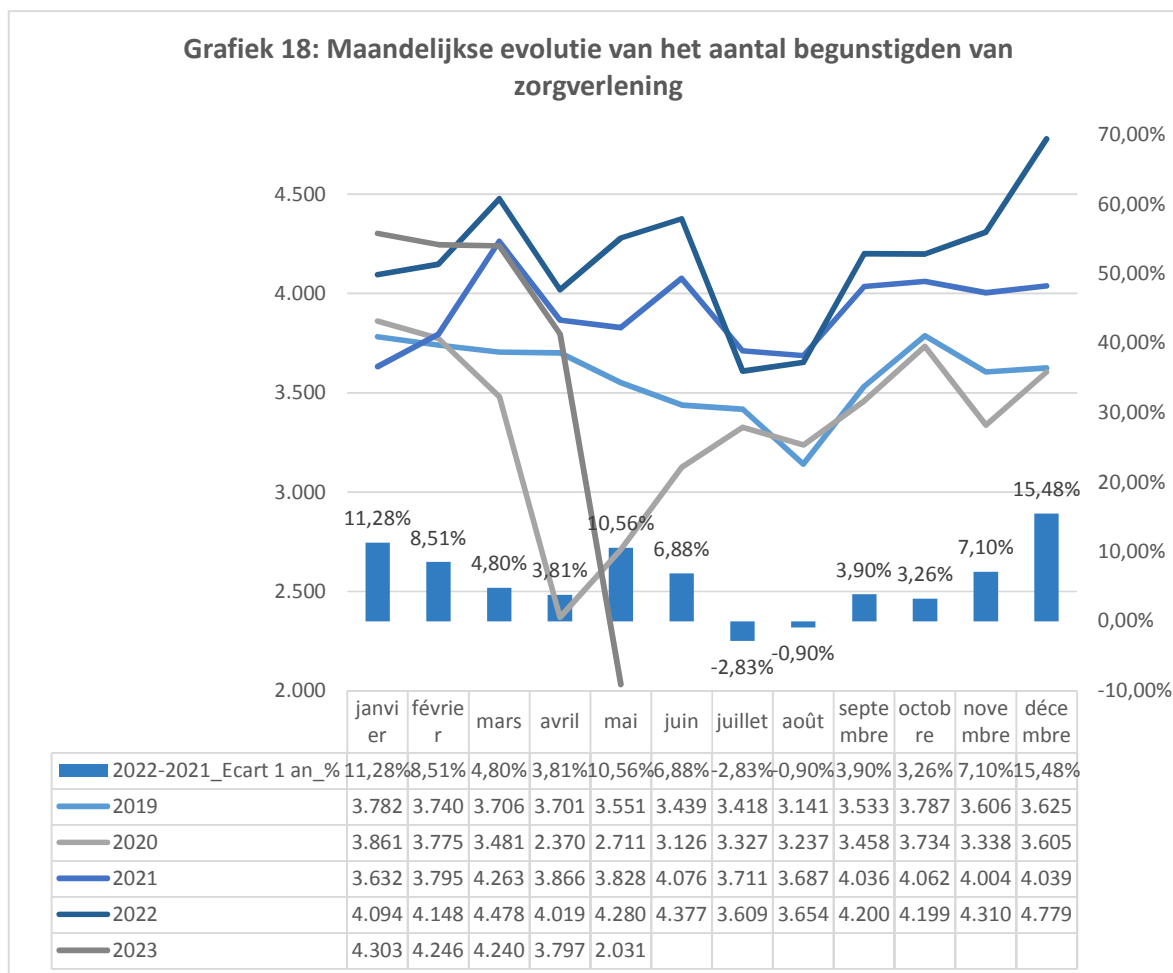
⁹ Pernelle Godart, Eva Swyngedouw, Mathieu Van Criekingen et Bas van Heur, « Les expulsions de logement à Bruxelles : combien, qui et où ? », *Brussels Studies* [En ligne], Collection générale, n° 176, online geplaatst op 12 februari 2023, geraadpleegd op 12 februari 2023. URL : <<http://journals.openedition.org/brussels/6434>>; DOI: <<https://doi.org/10.4000/brussels.6434>>

¹⁰ Fondation Abbé Pierre (maart 2022). *Que deviennent les ménages expulsés de leur logement ? Des trajectoires de vie fragilisées.*

¹¹ Balans dienst Huisvesting OCMW van de Stad Brussel. 2022.

2. De evolutie van de niet-baremieke bijstand¹²

Evolutie van de facturering van de medische zorg



De periode van grootschalige uitgestelde zorg die we hebben gekend tijdens de eerste lockdown in 2020, heeft plaats gemaakt voor een inhaalmanoeuvre in 2021 om uiteindelijk tot een stabilisering te komen in 2022.

Ter herinnering: de eerste Covid-19 golf (april 2020) heeft tot heel wat uitgestelde zorg geleid: Slechts 56% van de essentiële chirurgische en 6% van de niet-essentiële chirurgische ingrepen werden uitgevoerd. Na de tweede golf kon een inhaalbeweging worden vastgesteld. 118% van de essentiële en 127% van de niet-essentiële prestaties werden inderdaad uitgevoerd tussen december 2020 en maart 2021¹³.

Dit werd ook vastgesteld voor wat betreft de facturatie van de medische zorgen binnen het OCMW van de Stad Brussel. 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.

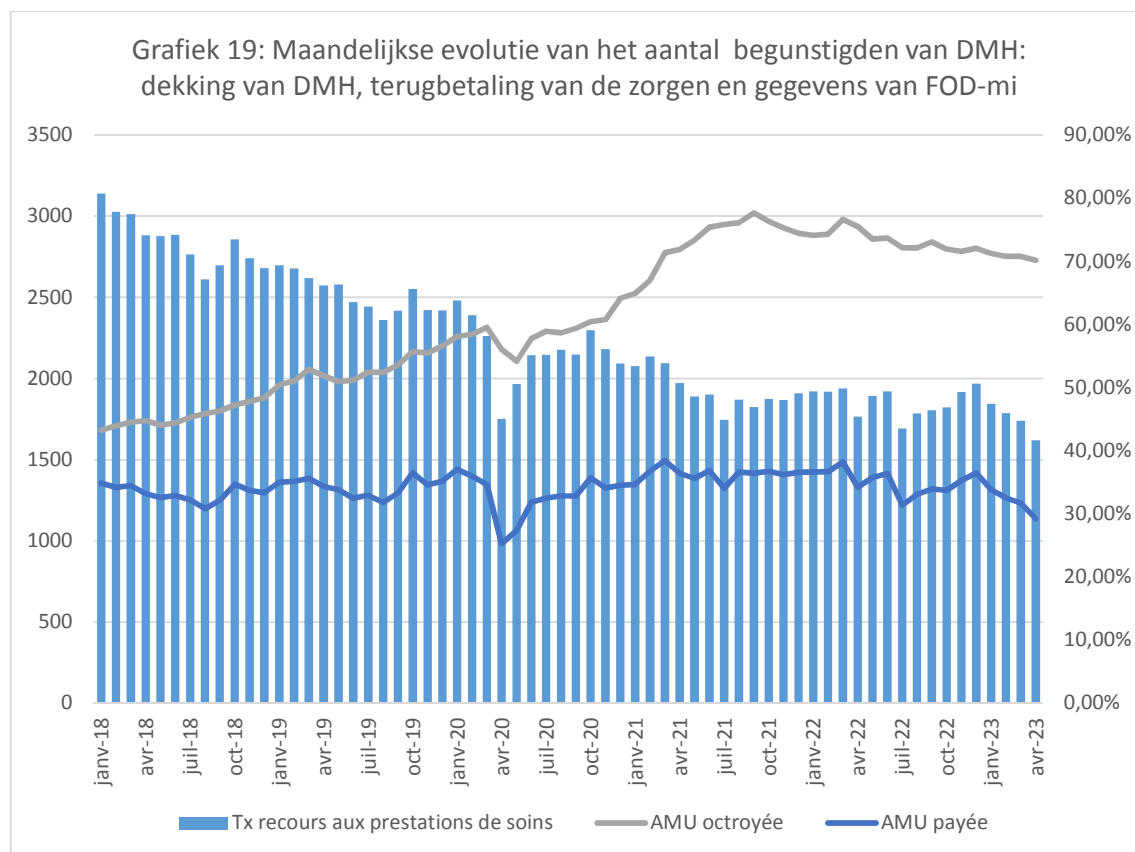
¹² Bijstand als aanvulling bij het LL/ELL alsook als aanvulling bij het persoonlijk inkomen

¹³ Bron: <<https://www.inami.fgov.be/fr/nouvelles/Pages/covid19-estimation-soins-non-effectues-hopitaux-1re-2e-3e-vagues.aspx>>

In 2022 steeg het gemiddelde aantal begunstigden van zorgverlening naar 4.179 personen, dat is een stijging met 3%, en bijgevolg 7%. Gezien de cijfers van de vijf eerste maanden van 2023 nog niet gestabiliseerd waren, kan in dit stadium nog geen conclusie hieromtrent worden getrokken.

Dringende Medische Hulp

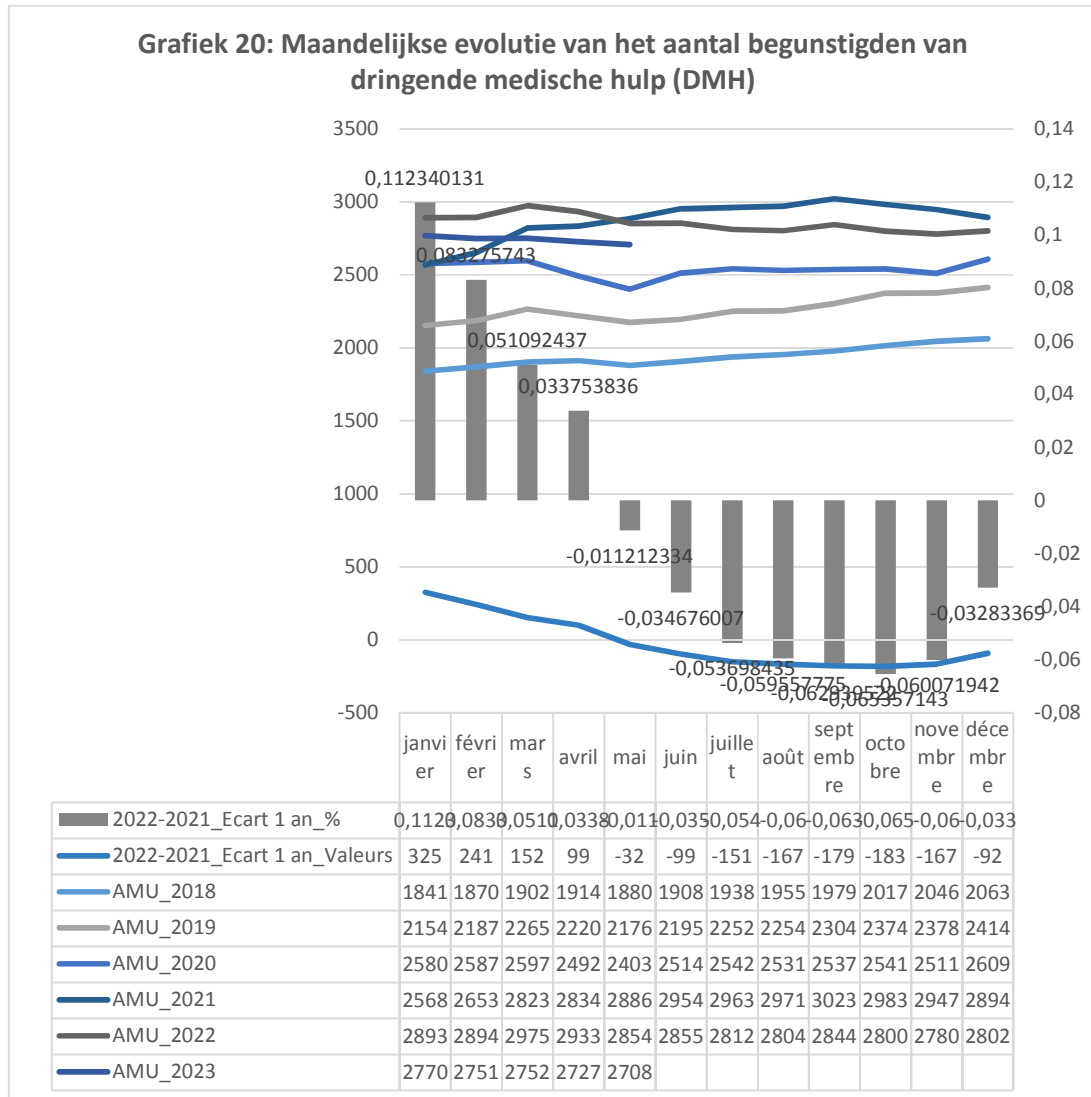
De curve van dringende medische hulp kende bij het begin van de sanitaire crisis een daling op maandbasis, wat een vertraging van de groei teweegbracht, die evenwel doorheen de crisis steeds positief is gebleven. We registreerden een gemiddelde groei met 12% in 2020 en 25% in 2021.



In 2021 werd een nieuw fenomeen vastgesteld: een stijging van het aantal personen gedekt door een attest van tenlasteneming terwijl het aantal personen dat effectief een beroep doet op dat attest afneemt. In 2021 hadden we vastgesteld dat het gemiddelde percentage dat gebruik maakt van dit attest van 65% in 2019 daalde naar 56% in 2020 en uiteindelijk 50% in 2021.

De blijvende stijging van het aantal begunstigden van een attest voor tenlasteneming toont aan dat de meest kwetsbare personen gemakkelijker toegang krijgen tot het attest in kwestie. Met andere woorden, meer personen zonder geldige verblijfsvergunning krijgen het attest, zonder er evenwel gebruik van te maken. Het attest voor tenlasteneming speelt hier een preventieve rol. Indien nodig, kunnen deze personen probleemloos toegang krijgen tot terugbetaalde

medische hulp. Met een lichte daling van de DMH in 2022 (- 0,73 %) bedraagt het percentage van de vraag voor medische hulp 48%.



De eerste maanden van 2023 laten een daling met 4% zien ten opzichte van de vijf eerste maanden van 2022. Deze cijfers hebben zich evenwel nog niet gestabiliseerd en er kan geen enkele conclusie worden getrokken in dit stadium.

II. Het onthaal van het publiek

Een stijging van 25.240 geholpen personen in 2018 naar 31.846 in 2022 betekent een stijging met 26% van het publiek. Een stijgende tendens die zich voortzet in 2023 met +/- 6% ten opzichte van 2022.

Deze kwantitatieve benadering verhuut evenwel een ander, moeilijker te objectiveren fenomeen: de kwetsbaarheid van een steeds groter wordende groep personen met

mentale gezondheidsproblemen, verslavingsproblematiek en vaak een sterke kwaadheid ten aanzien van de zaken die hen ontzegd worden.

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

Dit zal zich in 2024 vertalen in enkele zeer gerichte acties:

1. De uitbreiding van het kader van de onthaalmedewerkers

Elke antenne beschikt momenteel over 2 ambtenaren voor onthaal, een vaste ambtenaar en een ambtenaar in het kader van een "contract artikel 60 § 7". Daarnaast behouden we het team van 4 "vliegende" sociale werkers dat in 2016 werd samengesteld en moet toelaten om afwezige onthaalmedewerkers sneller te vervangen en zo de stabiele werking van de teams ter plaatse te optimaliseren. Tot slot willen we, in dialoog met het Directie Vorming/Tewerkstelling de omkadering ontwikkelen van ambtenaren met een inschakelingscontract en hun vorming verbeteren. De intervisies tussen ambtenaren voor onthaal worden uitgebreid dankzij de steun van de Cel Preventie en Conflictbemiddeling. Binnen een context van deze evolutie zal het DSA extra budget voorzien om een echte "onthaaldienst" te creëren om de professionalisering en kwaliteit van het onthaal te ondersteunen.

2. De opleiding van de onthaalmedewerkers en de maatschappelijk assistenten

Deze opleidingen zijn gericht op het detecteren van en het reageren op problemen van mentale gezondheidszorg, verslaving maar ook situaties van agressie waarmee rechthebbenden worden geconfronteerd, bijvoorbeeld bij huiselijk geweld als gevolg van moeilijke woonomstandigheden. We noteren bijvoorbeeld:

- ✓ Het gebruik van de gids met richtlijnen en hulpmiddelen bestemd voor de werknemers van het OCMW van de Stad Brussel "Travail social et santé mentale" opgesteld door Norwest, Hermès+ en Brussel-Oost op onze vraag.
- ✓ Het MAYA opleidingsplan in samenwerking met de politiezone POLBRU (Brussel-Elsene) om huiselijk geweld te detecteren en er een oplossing op maat voor aan te reiken.
- ✓ De ondersteuning van de Dienst Psychosociale Begeleiding bij de begeleiding van personen met een verslaving.

3. Omgaan met situaties van agressie

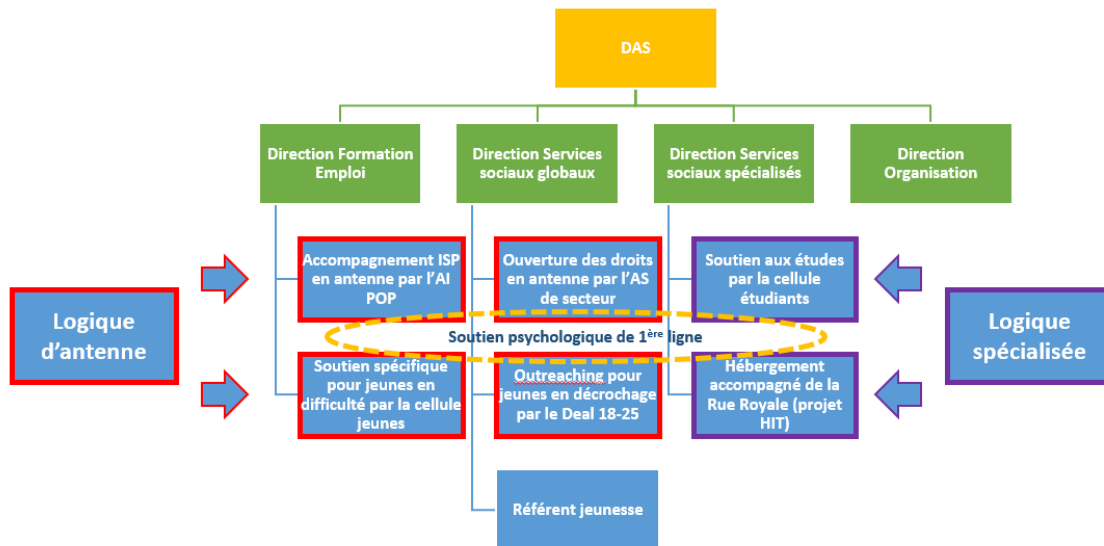
Een problematiek die blijft uitbreiding nemen aangezien alle diensten die in contact komen met ons publiek er regelmatig mee worden geconfronteerd. Het OCMW slaagt er evenwel in om de stijging van het aantal kritieke situaties in bedwang te houden door sterk in te zetten op preventie. Onze ambtenaren 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 gebruiker die agressief of gewelddadig gedrag vertoont, de redenen van dit gedrag te begrijpen en hem op die manier de kans te bieden om het contact met zijn 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 initiatieven worden hervat met het oog op een uitwisseling van goede praktijken.

4. De jongeren

In 2024 worden alle diensten bestemd voor jongeren van 18-25 (en ruimer ook de jongeren die zich in een stadium bevinden van projectbepaling) samengebracht op een plek: de Timmerhoutkaai 10 in het Hanzehuis dat wordt omgedoopt tot "CP" naar analogie met de afkorting die jongeren gebruiken wanneer ze het over het "CPAS" hebben. Het onthaal van de jongeren is er allesomvattend: toegang tot hun rechten, oriëntering, schoolhulp, deelname aan het sociale en culturele leven, mentale gezondheidszorg, socioprofessionele inschakeling via permanente opleiding en tewerkstelling. Het OCMW van de Stad Brussel biedt hulp aan 3.500 jongeren van 18 tot 25 jaar. Het is de snelst groeiende doelgroep. Een doelgroep die een globale, snelle en discipline-overschrijdende aanpak vereist, wat de beslissing rechtvaardigt om de volgende diensten te groeperen:

- ✓ De Cel Studenten (studiebegeleiding)
- ✓ Deal 18-25 (antenne en outreach voor de jongeren).
- ✓ De Cel Jongeren van de Directie Opleiding en Tewerkstelling
- ✓ HIT-project (transithuisvesting voor jongvolwassenen in de Koningsstraat).
- ✓ De eerstelijnspsychologen die werden aangeworven met federale steun.



5. De infrastructuren

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

- ✓ Begin 2024 wordt de **antenne NOH** ondergebracht in het oude commissariaat van Wimpelberg na grondige renovatiewerken.
- ✓ De wijkdiagnose is bijna voltooid voor de **Haren** wijk en er komt uitbreiding van de maatschappelijke permanentie in 2024, van zodra een geschikte plaats werd gevonden.
- ✓ Uiteraard de installatie van de diensten voor jongeren in het Hanzehuis in de Timmerhoutkaai waarvan sprake hierboven.
- ✓ In het kader van het reeds gelanceerde meerjarenplan zal er verder worden gewerkt aan de voorziening van draadloos internet in de antennes zodat rechthebbenden geholpen worden bij het invullen van online formulieren en het vervullen van administratieve formaliteiten die noodzakelijk zijn met het oog op hun rechten.
- ✓ Samen 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.

III. Het individuele maatschappelijk werk

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

1. Eén OCMW

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

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

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

2. Het herschrijven van de instructienota’s

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

Dit zou ook de communicatie met de rechthebbenden moeten verbeteren: de correspondentie die wij tot hen richten wordt herwerkt om toegankelijker en leesbaarder te zijn. De huidige toon is juridisch en zakelijk. De verstuurde brieven zouden evenwel de samenwerking moeten stimuleren en de afstand verkleinen.

In 2024 zal worden verder gezocht naar een tool aangepast aan de behoeften van de maatschappelijk werkers, om er de verschillende documenten die ze dagelijks nodig hebben te bundelen. Deze tool zal het huidige vademecum vervangen dat niet langer geschikt is.

3. De referentiebudgetten

De **referentiebudgetten** werden wetenschappelijk bepaald en laten toe om tot een grotere eenvormigheid te komen bij het toekennen van extra financiële steun met

behoud van het individueel sociaal onderzoek en de aanpassing aan de specifieke behoeften.

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

Als gevolg van de positieve conclusies van de werkgroep, werd REDI geïntegreerd in de dagelijkse praktijken van het individueel maatschappelijk werk vanaf het tweede semester van 2023. De maatschappelijk werkers hebben zich deze nieuwe tool geleidelijk eigen gemaakt. Op 30 september 2023 genieten 110 gezinnen van een aanvullende maandelijkse steun. **Deze toe-eigening betreft alle diensten:** de antennes, uiteraard, maar ook de gespecialiseerde diensten zoals huisvesting en schuldbemiddeling en tewerkstelling via de sociale begeleiding van de job coaches.

In 2024 zal de REDI tool beter kunnen geïntegreerd worden in de dagelijkse praktijk dankzij de collectieve intervisies die binnen de diensten worden georganiseerd. Dit zou een grotere samenhang en gelijkheid moeten garanderen in de toekenning van de steun aan rechthebbenden. Parallel moeten we waakzaam zijn over de al dan niet verduurzaming van de benadering via referentiebudgetten gezien de federale steun die deze aanvullende maandelijkse steun financiert, tijdelijk is.

4. De vorming van het personeel

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

De samenvoeging van de departementen Vorming en Tewerkstelling enerzijds met de Sociale actie anderzijds, zal toelaten om de krachten te bundelen op vlak van de ontwikkeling van de vorming en om een gemeenschappelijke opleidingsbasis van nieuwe werknemers te verzekeren.

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

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

De organisatie van de voortgezette of verdiepende opleiding (na de basisopleiding van een maand) wordt in 2024 voortgezet. 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 OCMW blijft verdergaan op de ingeslagen weg enkele jaren terug om al zijn personeel jaarlijks een vorming te laten volgen over 2 of 3 thema's. Voor 2024 gaat het over de volgende vormingen:

- ✓ Opsporen van en omgaan 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.
- ✓ Opsporen van en omgaan met personen die 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.
- ✓ Begeleiden van daklozen of slecht gehuisveste personen: werkgroep rond het Masterplan Bruss-Help en definiëren van een specifieke aanpak van het OCMW.

In 2024 wordt een nieuw vormingsplan uitgewerkt. Dat heeft als doel om in 2025 een vorming aan te bieden die beter aansluit bij de behoeften van de nieuwe werknemers en alle maatschappelijk werkers door extra in te zetten op de pedagogische dimensie en op bepaalde thema's zoals meer bepaald, gesprekstechnieken, sociale zekerheid en werkorganisatie.

5. HR, coaching en people management

Om het werkvolume van de antenneverantwoordelijken te verminderen maar ook met het oog op een betere coaching van de maatschappelijke assistenten, werd in 2017 voor elk van de antenneverantwoordelijken een sociaal assistent aangeworven. Het uitwerken van de **coaching** van de maatschappelijk werkers door de adjuncten van de antenneverantwoordelijken blijft een prioriteit. We zullen er in het bijzonder op toezien om dat middle management uit te breiden, want het vormt een belangrijke factor met het oog op de kwaliteit van het maatschappelijk werk, de gelijkheid onder de rechthebbenden en de motivatie van de ambtenaren. Daarom hechten we bij de aanwervingen veel belang aan de functies als "antenneverantwoordelijke" en "adjunct-verantwoordelijke" in elke dienst.

In 2023 werd een "vliegende adjunct-verantwoordelijke" aangenomen. Die zal zijn opdracht ook in 2024 verder blijven vervullen en instaan voor een vervanging of versterking binnen een team waar dat nodig is.

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

Momenteel bedraagt het gemiddeld aantal dossiers dat door een maatschappelijk werker wordt beheerd ongeveer 80. We blijven voortdurend de evenwichtsoefening maken om de werkbelasting evenredig te verdelen onder de maatschappelijk werkers

maar ook onder de antennes. Een eerste inspanning op vlak van het wegen van de **werkbelasting** wordt geleverd voor de sociale expertises.

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 inspanning krijgt een permanent karakter, 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. 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.

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

6. GPMI

Sinds 1 november 2016 ondertekent nagenoeg elke begunstigde van een leefloon verplicht een **Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijk Integratie**), terwijl dit GPMI vroeger alleen verplicht was voor jongeren onder 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 FOD-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.

Door het GPMI open te stellen voor de begunstigten van een tijdelijke bescherming, kan de maatschappelijke begeleiding van de Oekraïense vluchtelingen opnieuw worden gelanceerd. Het werk aangevat in september en oktober, met name de ondertekening van een GPMI door 100% van de begunstigten van een tijdelijke bescherming, wordt voortgezet. Dat werk vereist de voorzetting met regionale fondsen

(Brussel-Huisvesting) van het ACAL-project dat in 2023 met federale fondsen werd gevoerd (AMIF)

7. De informaticatools

Er wordt een dienst-overschrijdende werkgroep opgericht om de maatschappelijke software “New Horizon” opnieuw te parametriseren. Deze werkgroep organiseert de aankoop van aanvullende modules, bijvoorbeeld over het onthaal van het publiek en de schuldbemiddeling. 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.

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 doet vragen rijzen en zorg 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 heeft zijn ambtenaren en de ambtenaren van de andere sociale diensten van de Stad bijeengebracht 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. Er werden ook gezamenlijke bijeenkomsten gehouden per wijk, samen met de Stad, om de verschillende lokale openbare diensten op elkaar af te stemmen.

Bij gebrek aan middelen, werd in 2023 geen communicatieplan opgesteld met de rechthebbenden. In functie van het toegekende budget zal worden bekeken of het mogelijk is om onze communicatiewijzen te herdefiniëren: de rechthebbenden klagen soms dat wij niet te bereiken zijn, dat ze geen antwoord krijgen, dat ze informatie herhaaldelijk moeten verstrekken, ook al hebben ze dat eerder al gedaan. Dankzij een communicatieplan is duidelijk wie de contactpersoon is. Het is uiteraard niet de bedoeling om nog meer affiches en reclamespots de wereld in te sturen maar om de relatie tussen de rechthebbende en de instelling en tussen de instelling en zijn partners van sociale actie te beveiligen.

In 2024 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.

In 2024 werd de juridische permanentie verzorgd door BAJ en aanvankelijk 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- referentie 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 60§7 en/of vrijwilligers.

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

- ✓ **De huiswerkscholen:** zij bieden± 400 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.

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

In 2024 zal de Dienst Jeugd op dit elan voortgaan, en kwalitatieve activiteiten en kampen voorstellen.

De snelle stijging van de kostprijs van deze activiteiten doet vragen rijzen over de financiële middelen. In 2024 zal worden stilgestaan bij de invulling van het activiteitenprogramma en bij een financieringsmechanisme dat al deze activiteiten mogelijk maakt.

Wat betreft de schoolhulp ontwikkelen de antennes projecten die de ouders willen betrekken bij het huiswerk en bij uitbreiding ook het schoolleven van hun kinderen. Hiertoe worden de ouders uitgenodigd om deel te nemen aan bepaalde voorgestelde activiteiten.

De Dienst Jeugd wil de animatoren van de vzw Prévention Jeunes Bruxelles meer gaan betrekken bij de pedagogische reflectie in groepsverband, om de omkadering van de OCMW-jongeren te verbeteren. Daartoe worden er financieringswijzen onderzocht zodat de vzw hen halftijdse contracten kan aanbieden in plaats van 13 uur per week.

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. In 2023 zal een tweede persoon van elk team van de Dienst Jeugd ook een bankkaart krijgen, uit voorzorg, om de goede werking van de voorziene activiteiten niet te belemmeren in geval de eerste kaarthouder afwezig zou zijn.

Het project Emile dat werd gelanceerd in 2021 met een overeenkomst tussen de Stad Brussel, het OCMW en de vzw Badge en dat een opvangplaats wil bieden aan zoveel mogelijk kinderen uit kwetsbare gezinnen die daar normaal geen toegang tot hebben,

werd in 2023 voortgezet. Dat project zal in augustus 2024 door de vzw Badge worden geëvalueerd. Ons Centrum zal dit project niet verder steunen want het vergt veel tijd, met name in termen van bijeenkomsten. Wel is onze relatie met de Kinderopvangdiensten van de Stad Brussel en de spelers op het terrein er sterk door verbeterd. De Dienst Jeugd zal verder blijven voortbouwen op deze actieve samenwerking die werd ontwikkeld dankzij het Emile Project om kinderen uit kwetsbare gezinnen toegang te bieden tot kinderopvang.

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

In 2023 kreeg het OCMW van Brussel een subsidie van de FOD-mi met de belofte voor een verlenging in 2024 « *om de gebruiker de meest aangepaste steun te kunnen bieden om zijn psychisch welzijn te verbeteren, zowel dankzij de psychologische steun als door de ontwikkeling van collectieve initiatieven om het isolement te doorbreken* ».

Zoals voor Zoom 18-25 bestaat het doelpubliek uit:

- ✓ Jongeren van minder dan 25 jaar.
- ✓ De student, zoals bepaald in de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie, die gebruik maakt van de openbare diensten van ons centrum, in welke vorm dan ook.

In 2023 en 2024 streeft het OCMW-project in het kader van de subsidie een dubbel doel na:

- ✓ Het bijeenbrengen op één plaats van de diensten van het DSA bedoeld voor 18-25 jarigen zoals de Cel Studenten, Deal 18-25, de Cel jongeren van het Departement voor Vorming en tewerkstelling gespecialiseerd in 18-25 jarigen in moeilijkheden, de eerstelijns maatschappelijke werkers die instaan voor de opvolging van studenten die buiten Brussel verblijven.
- ✓ Het creëren en ontwikkelen van een sociale dienst met geïntegreerde mentale gezondheidszorg voor jongeren door het aanwerven van twee psychologen en een psycho-cultureel bemiddelaarster om zowel collectief als individueel te werken aan de oriëntering en definiëring van een project dat aansluit bij de persoonlijkheid en verwachtingen van de jongere, ongeacht of dat nu in het hoger onderwijs, het werkveld, een beroepsopleiding of een sportieve of artistieke richting is, dan wel om zijn psychologisch welzijn te verbeteren.

De maatschappelijke dienst met geïntegreerde mentale gezondheidszorg zal overigens verder samenwerkingen blijven ontwikkelen met psychiaters binnen en buiten het Iris netwerk, met psychiatrische thuisdiensten, met de eenheden voor psychiatrische hospitalisatie van het UMC Brugmann en met de initiatieven voor beschut wonen (Initiatives d'Habitations Protégées).

3. Dakloosheid

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

We zullen inzetten op een betere doorverwijzing naar onze diensten van de daklozen die zich aanmelden op het centraal onthaal maar die niet specifiek met een wijk verbinding hebben.

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 keuken en sanitaire voorzieningen zijn gemeenschappelijk.

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

Resultaat van selectie	Vrouwelijk	Mannelijk	Ander e	Totaal
Lopende kandidatuur	3	0	0	3
Geweigerd door de aanvrager	15	14	0	29
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
Geweigerd door de tijdelijke huisvestingsvoorziening	6	10	0	16
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
Zonder gevolg	6	3	0	9
Kandidaat laat niet meer van zich horen	6	3		9
Geselecteerd voor HIT 18-25	8	15	1	24
Totaal aantal aanvragers	38	42	1	81

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

In 2023 vierde de dienst Schuldbemiddeling zijn 25ste verjaardag. Het was de gelegenheid om even terug te blikken op de evolutie die die dienst doorheen al die jaren heeft doorgemaakt. Of dit nu kwam door de wetgeving, de verschillende crisissen of de gewijzigde perceptie op armoede, feit is dat al deze evoluties de organisatie van

de dienst Schuldbemiddeling beïnvloeden terwijl de dienst moet blijven knokken om de essentie van zijn dienstverlening te vrijwaren.

Dit bemiddelingswerk is een specialisatie die soms weinig gekend is bij de andere maatschappelijke spelers. Nochtans betreft het een zeer nuttige materie, waaraan het economisch recht overigens een volledig hoofdstuk heeft besteed.

De kwetsbare consument begeleiden en ondersteunen ten overstaan van elk risico dat zijn financiële situatie bedreigt, hem of haar helpen om oplossingen te vinden als hij of zij reeds in de problemen zit, hem/haar informeren en waarschuwen... Stuk voor stuk zaken die de rode draad vormen van diverse activiteiten binnen het door de Dienst Schuldbemiddeling. Deze dienst van sociale expertise die doorheen de sociale en wetgevende evoluties en sinds haar oprichting in 1998 (met 2 ambtenaren) een hele uitbreiding heeft doorgemaakt, ziet zich sinds 2020 genoodzaakt om het hoofd te bieden aan de opeenvolgende crisissen. Of het nu door de sanitaire crisis, de oorlog in Oekraïne, de stijging van de energieprijzen of de inflatie komt, elk van deze situaties resulteert in een groep mensen die uit de boot vallen waardoor het sociaal systeem onder druk komt te staan.

De dienst is steeds blijven uitbreiden op vlak van personeel om het stijgend aantal vragen en opdrachten te kunnen beantwoorden. 25 jaar later telt de dienst 70 bedienden die allerhande acties ondernemen rond 11 kernthema's:

✚✚

La médiation de dettes amiable (ou extra-judiciaire)	La médiation de dettes judiciaire (RCD)	La gestion budgétaire
L'accompagnement en matière d'énergie et d'eau	L'accompagnement procédure Juge de Paix	Des projets de sensibilisation et de prévention
La Cellule BIM	La cellule pour travailleurs indépendants en difficultés	Un service de conseils et d'expertise
La concertation et la collaboration avec d'autres acteurs	La gestion et le suivi de diverses subventions	

In 2024 zal de dienst deze acties verder blijven ontwikkelen. In 2024 zullen we ook nog verder de gevolgen blijven voelen van de energiecrisis en de gestegen levensduurte.

De problemen van schuldenoverlast en onbetaalde energie- en waterfacturen in Brussel blijven het dagelijks gezinsbudget belasten. De gezinnen die op onze diensten een beroep doen, worden steeds gevarieerder van aard.

Naast de personen die door ons Centrum worden geholpen, doen steeds meer gezinnen met een bescheiden inkomen (laag loon, werkloosheidsuitkering, ziekenkas,...) een beroep op het OCMW voor steun op vlak van schuldbemiddeling, de betaling van schulden en van energie- en waterfacturen (en andere).

De dienst komt op verschillende manieren tussen om deze gezinnen te helpen bij het terugvinden van een zeker budgettair evenwicht en om de energieproblematiek te benaderen in een context van een geliberaliseerde energiemarkt.

De onafhankelijke cel blijft zich verder ontwikkelen en heeft haar samenwerking met het BECI opnieuw gelanceerd. Zo is er ook een samenwerking ontstaan met een boekhouder die bepaalde dossiers verder laat onderzoeken om te bepalen of een vennootschap al dan niet kan voortbestaan (faillissement of niet).

Inzake collectieve schuldenregeling, doet een belangrijke nieuwigheid zijn intrede: de digitalisering van de gerechtelijke procedure voor collectieve schuldenregeling. Iets wat reeds meerdere jaren op stapel staat en eind 2023 een feit zou moeten zijn. Het betreft de ontwikkeling van het platform JUSTRESTART waarop de verzoeken worden ingediend (hetzij door de verzoekende partij, hetzij door de griffier wanneer de verzoekende partij het platform niet gebruikt en een verzoek op papier indient). De schuldbemiddelaar is (net zoals de schuldeisers) verplicht om dit platform te gebruiken voor alle uitwisselingen (met de griffie, de magistraat, de schuldeisers...) tijdens het verloop van de procedure. Onze schuldbemiddelaars zullen moeten leren werken met deze nieuwe tool.

Perspectieven voor 2024

De dienst blijft aandacht hebben voor:

- ✓ Het optimale beheer van de dienst door ons streven naar kwaliteitsvol maatschappelijk werk voort te zetten, onder meer via een nauwe samenwerking met de maatschappelijke werkers van de sociale antennes en de andere diensten van het OCMW. Ook de samenwerking met de externe partners van het OCMW dient behouden te blijven. Het in stand houden en de uitbouw van supervisies, intervisie en coaching van maatschappelijk werkers zijn in dit kader noodzakelijk om het onderling vertrouwen te garanderen tussen alle gesprekspartners.
- ✓ Het aanleren van het 'beroep' van schuldbemiddelaar en maatschappelijk assistent energie en water aan de nieuwe collega's een belangrijk.
- ✓ De ontwikkeling van sensibiliserings- en preventieprojecten: naast de curatieve aanpak van de schuldenlast en de energieproblemen, voert de dienst ook preventieve acties. De preventieve acties richten zich tot personen in preciaire situaties. Ze leren omgaan met verschillende dagdagelijkse situaties zoals het interpreteren van een energiefactuur, hun energieverbruik aflezen, het gezinsbudget opmaken, informatie inwinnen bij de bank of verzekeringsmaatschappijen, omgaan met krediet, het begrijpen van facturen voor gezondheidszorg, ... om op die manier hun waakzaamheid te verhogen ten opzichte van een steeds complexer wordende consumptiemaatschappij.
- ✓ Het beheer en het optimaliseren van de interne organisatie van de dienst, het onthaal en het administratieve werk, rekening houdend met de verschillende taken die aan de Dienst Schuldbemiddeling zijn toevertrouwd.

2. Dienst Huisvesting

De huisvestingsproblemen die in 2023 reeds werden vastgesteld en nog scherper voelbaar werden door de gezondheids crisis, zijn nog steeds actueel. Deze problemen kunnen als volgt worden samengevat:

- ✓ Het vinden van een woning op de private huizenmarkt is bijzonder moeilijk voor de rechthebbenden.
- ✓ De huurprijzen zijn onbetaalbaar en niet afgestemd op de inkomsten van de gezinnen.
- ✓ Grote woningen voor grote gezinnen blijven een zeldzame vondst.
- ✓ Privéwoningen die betaalbaar zijn, zijn van slechte kwaliteit: de meeste woningen zijn verouderd, slecht uitgerust en slecht onderhouden.

Komt hierbij de energiecrisis als gevolg van de oorlog in Oekraïne en de onmiddellijke gevolgen, met name de sterke stijging van de rechtstreekse huurlasten.

Bijgevolg zal de dienst Huisvesting in 2024 zijn begeleidende taak voortzetten, en hiervoor haar procedures en methodes aanpassen om te beantwoorden aan de toevloed van nieuwe hulpaanvragen 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, enz.).

De dienst Huisvesting zal in 2024 de reorganisatie aangevat in het tweede semester van 2023 voortzetten. Deze reorganisatie zal gebeuren in het licht van de belangrijkste taken van de dienst en de volgende operationele strategieën:

- ✓ De preventie van het verlies van je woonst
Ontwikkelen van identificatiestrategieën van de redenen van verlies van een woonst en het anticiperen erop, voornamelijk in termen van huurschuld.
Sterker inzetten op de geschillen (al dan niet voor het gerecht) die huurders met uithuiszetting bedreigen.
- ✓ Herhuisvesting
Het beheer stimuleren van de interne (Transit en inschakelingswoningen) en de externe huurwoningparken - samenwerking met SVK en OVM.
Zoeken naar nieuwe ontwikkelingsmogelijkheden voor herhuisvesting: glijdende huurovereenkomst, gezamenlijk huren, openbaar beheer, ...
Zoeken naar nieuwe samenwerkingsvormen met de spelers binnen de Brusselse herhuisvesting.
Onze voorzieningen verbeteren en onze acties op vlak van begeleiding en wooneducatie uitbreiden.
- ✓ De kwaliteit van de huisvesting
Verbeteren van de administratieve en juridische begeleiding van de huurders van woningen die niet conform zijn met de Brusselse Huisvestingscode (leefbaarheid en veiligheid).
Het ontwikkelen en operationeel maken van een interne technische medewerker die de acties van de dienst Huisvesting op vlak van minnelijke of juridische bemiddeling kan documenteren en staven.
Ontwikkelen van externe samenwerkingen (lokale spelers: LSGC/SC of institutioneel: DGHI, Stedenbouw) om de problemen van leefbaarheid van de woningen beter aan te pakken in het kader van een overlegstrategie.
- ✓ Het waarborgen van de rechten
Instaan voor een zo breed mogelijke opvolging van de rechten, plichten en verantwoordelijkheden van onze rechthebbenden inzake huisvesting.

De vragen gericht aan de dienst Huisvesting laten een aanzienlijke stijging zien van de huisvestingsproblemen in de marge van problemen met de mentale gezondheid. Rekening houdend met deze vaststellingen, zal de dienst Huisvesting zijn samenwerking met een multidisciplinaire dienst voor mentaal welzijn (HERMESPLUS de SMES) verder uitbreiden.

3. De Cel Studenten

De Cel Studenten van het OCMW van Brussel bestaat sinds 2007 als dienst die gespecialiseerd is in de begeleiding en ondersteuning van studenten met een leefloon.

De opdrachten van de cel bestaan uit:

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

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

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

Op dit moment bestaat onze werkomkadering uit:

- ✓ 1 coördinatrice.
- ✓ 3 hoofd maatschappelijk werkers
- ✓ 21 VTE studiereferenten (maatschappelijk werkers).
- ✓ 1 adviseur studiekeuze (vacature sinds 16/10).
- ✓ 3 administratieve ambtenaren met vast contract + 4 onthaaldewerkers in het kader van art.60 (de Cel Studenten beschikt reeds over een eigen onthaal).

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

De opeenvolgende crisissen van de afgelopen 3 jaar resulteren in een aanzienlijke stijging van het aantal opgevolgde studenten binnen de Cel. Op dit ogenblik (november 2023) begeleiden wij 2498 studenten, wat bijna 15% meer is dan drie jaar terug (in dezelfde maand bedroeg het aantal toen 2164).

Het profiel van de studenten

Wat het profiel betreft van de studenten, stellen we het volgende vast:

- ✓ Er zijn meer geïsoleerde studenten dan 3 jaar geleden. Ze vertegenwoordigen bijna 20 % van het totaal aantal, met name 500 studenten.
- ✓ Steeds meer studenten met werkende ouders doen een beroep op het OCMW wegens de gestegen levensduurte en studiekost.
- ✓ Er is een aanzienlijke stijging van het aantal studenten hoger onderwijs; ze vertegenwoordigen 2/3 van het totaal aantal. Bijna de helft hiervan is ingeschreven in het 1ste jaar. De stap naar hoger onderwijs vereist een zekere aanpassing en leidt soms tot ontmoediging en opgeven. Er is vaak ook een studiec capaciteit voor vereist die soms onvoldoende ontwikkeld werd tijdens het voorparcours van onze studenten.

De mentale gezondheid van de studenten

De verschillende crisissen van de afgelopen jaren hebben een evolutie op gang gebracht van de problematieken, noden en profielen van de studenten die zich tot onze dienst richten. Zo stellen we onder andere meer problemen vast met de mentale gezondheid, in de vorm van angsten, schoolfobieën, verslavingen,...

Deze problemen doen ons vragen stellen bij de middelen en beroepspraktijken die moeten worden ingezet om de studenten doelgericht te helpen.

We stellen vast dat er een coördinatie nodig is van verschillende competenties rond de student, die zowel van maatschappelijke, psychologische, pedagogische als juridische aard zijn.

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

Naast de samenwerking met de dienst voor Mentaal welzijn van de ULB (in het kader van de LWGC), werd een voltijdse psychologe aangeworven in mei 2023 om de jongeren binnen de verschillende OCMW-diensten te begeleiden. Op dit moment werden reeds 93 studenten door de Cel Studenten doorverwezen naar de interne psychologe.

Het perspectief bestaat erin om de expertise en dienstverlening voor jongeren te blijven aanbieden binnen een dynamiek waarin zij op één voor hen voorbehouden plek terecht kunnen voor een gediversifieerde en vernieuwende begeleiding die breekt met de "traditionele" maatschappelijke begeleiding. Aldus zullen de verschillende diensten die werken met jongeren van 18-25 jaar worden samengebracht op één plek.

Het luik oriëntering

De oriëntering, dat wil zeggen het definiëren van een project afgestemd op de persoonlijkheid van de jongere, ongeacht of dat nu binnen het hoger onderwijs, op het werkveld, in een beroepsopleiding of in een sportieve of artistieke richting is, vereist een expertise die onmisbaar is binnen de waaier van behoeften van de jongeren.

Ook al hebben we extra-muros voorzieningen zoals de Pôle académique, het Cité des métiers,... toch gaat de interne vraag voor oriëntering in stijgende lijn.

In het academiejaar 2022-2023 heeft de raadgeefster oriënteringen 262 studenten opgevolgd. De Cel Studenten wil in 2024 een tweede VTE aanwerven die belast zal zijn met het luik oriëntering.

Daarnaast werken de Cel Studenten en de directie Vorming en Tewerkstelling een begeleidingsvoorziening uit voor jongeren van 18-25 jaar, gestoeld op een multidisciplinaire expertise.

Doelgroep van deze voorziening:

- ✓ De jongeren van de Cel Studenten met een diploma: creëren van mogelijkheden tot het verwerven van beroepservaring en -competenties door middel van de inschakelingsbaan → na elke afstudeerperiode een tewerkstellingsbeurs voorzien met de partners van het OCMW.
- ✓ De jongeren van de Cel Studenten die zich in een (preventief) proces bevinden of een bewezen situatie van schoolverlaten:
 - Hetzij door ze terug binnen een studieproject te integreren in het kader van een ander systeem dan het klassieke schoolsysteem (APP, middenjury,...)
 - Hetzij door ze voor te bereiden voor de examens bij de politie, brandweer (een beroep dat perspectieven biedt);
 - Hetzij door ze in te schrijven voor een opleiding.

Schoolhulp

Om tegemoet te komen aan het aanbod van de scholen heeft de Cel Studenten in oktober 2021 voor de studenten hoger onderwijs; een samenwerking ingevoerd met "My Sherpa". De lessen zijn individueel en worden gegeven door personen die minstens een bachelor hebben behaald in het vak in kwestie.

"My Sherpa" bezorgt maandelijks een pedagogisch verslag aan de Cel Studenten met daarin de voortgangsstaat van de student.

Het betreft hier een niet verwaarloosbare vorm van steun want de kostprijs voor deze dienstverlening blijft groot (31 €/uur).

Van november 2023 kregen 181 studenten sociale steun met een gemiddelde van 9 uren/student. Een aantal studenten kreeg meerdere vormen van schoolbijstand.

Onze samenwerking met deze dienst, alsook de feedback van onze studenten zijn doorgaans positief. De pedagogische aanpak van de "My Sherpa" coaches en de flexibele uren worden ten eerste gewaardeerd door onze studenten.

Studiehulp

De Cel Studenten stelt in de blokperiodes twee voorzieningen ter beschikking waar ze kunnen studeren: de studiezalen en de residentiële blokperiode

Deze voorzieningen zijn beschikbaar van:

- ✓ half april tot eind juni.
- ✓ begin augustus tot begin september.
- ✓ half november tot eind januari.

In 2023 hebben we 3 studiezalen ter beschikking gesteld (MADO, Spiegel en Bruyn) met een totale capaciteit van 142 plaatsen.

Tussen januari en september 2023 hebben 6411 studenten gebruik gemaakt van onze studiezalen.

De residentiële blokvoorziening is een samenwerking tussen de Cel Studenten en het rusthuis “Ter Ursulinen”. Bedoeling is om de studenten alle materiële comfort te bieden (ruimte, internetaansluiting, computeruitrusting) maar ook psychologische ondersteuning tijdens de blokperiode.

In 2023 zijn we van 6 naar 7 kamers gegaan.

4. MADO NORD – “Maison de l’Adolescent”

Onze begeleidingspraktijk

Onthaal

Alle jongeren kunnen terecht bij Mado Nord ongeacht hun problematiek. Er is geen enkel toelatingscriterium tenzij dan het criterium van de leeftijd (11-22 jaar).

In MADO Nord wordt elke jongere gratis en anoniem opgevangen in een sfeer van vertrouwen, met respect voor zijn of haar identiteit.

De Huizen van de jongeren werken zonder mandaat, wat wil zeggen dat de interventies en alle andere acties met betrekking tot de jongeren alleen gebeuren mits instemming van de jongeren in kwestie.

Samenwerking/doorverwijzing in het kader van de opvolgingen

Ons team is multidisciplinair en bevoegd binnen de problematieken met betrekking tot adolescentie. De teamleden hebben een uiteenlopende opleiding, profiel en ervaring. Deze multidisciplinariteit maakt een betere analyse mogelijk van de problemen gerelateerd aan de adolescentie.

We vangen de jongeren op vanuit een globale, sociale begeleidingslogica. Wanneer er een specifieke nood is waaraan Mado niet kan beantwoorden, wordt de jongere doorverwezen zonder hem of haar helemaal los te laten.

Het doel is steeds een snelle, coherente en aangepaste doorverwijzing.

Acties en perspectieven

2023 is een jaar waarin Mado Nord kon innoveren op vlak van de begeleiding van jongeren en hun familie. Met name op vlak van de psychologische en juridische begeleiding.

Acties voorgesteld in 2023:

- ✓ De invoering van een juridische en psychologische permanentie om ons dienstenaanbod uit te breiden.
- ✓ Consolideren van bestaande synergieën en samenwerkingen.
- ✓ Invoering van de "PEPS" software voor het verzamelen van gegevens en het meten van de resultaten in het licht van de vooropgestelde doel.
- ✓ Ontwikkelen van onze communicatiedragers: Newsletter, Beach-flag, mails...
- ✓ Deelname aan verschillende oriënteringsbeursen van het Cité des Métiers voor scholen uit de actiezone van Mado Nord.
- ✓ Deelname aan acties voor de sociale coördinatie van Laken (comité jeunesse et santé, Place à nos droits).
- ✓ Deelname aan de campagne « La rentrée ... Faut y penser ».
- ✓ Deelname aan "Assises de la Prévention": ontmoeting rond verschillende thema's met als doel het belichten van voorstellen of wetsvoorzieningen op vlak van preventie binnen de jeugdzorg.

De perspectieven voor 2024 zijn:

- ✓ De ontwikkeling van onze aanwezigheid op social media en het creëren van een website.
- ✓ De invoering van nieuwe permanentie mogelijkheden binnen onze lokalen.
- ✓ De ontwikkeling van collectieve acties zoals thematische workshops, praatgroepen, in samenwerking met andere verenigingen.
- ✓ De ontwikkeling van een samenwerking met het educatief personeel van middelbare scholen en hogescholen uit noord-Brussel.

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 stevig 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 dat de bestaande voorzieningen, kan "Job First" uitgaan van de opvatting dat de jongere op de eerste plaats aan het werk, moet worden gezet. Deze benadering zal worden uitgewerkt in samenwerking met het departement Tewerkstelling. Deal 18-25 vormt hiervan het kader en fungeert ook als pilootproject met de jongeren van de wijk Hélicopter in het kader van het duurzaam wijkcontract. Het Lokaal gezondheidscontract van de Marollen zal toelaten om de jongeren te benaderen met een gerechtelijk en/of gevangenisverleden 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 aanmoedigen 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 60§7, 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.

De uitbreiding van het MIRIAM-project over het hele grondgebied van de Stad wil aldus op een intensievere manier inspelen op de strijd tegen het vastgestelde sociale isolement.

Om al deze redenen en met het oog op de stabiliteit van de begeleiding, werd in juni 2022 een nieuwe kandidatuuraanvraag ingediend bij de FOD-mi en we werden weerhouden voor het MIRIAM 4.0 project.

Deze nieuwe dynamiek 2022-2025 steunt op de verworven ervaring binnen ons OCMW.

Het doel van het MIRIAM project in de komende jaren bestaat uit de ontwikkeling van een intensievere begeleiding met 6 groepen van een vijftiental alleenstaande mama's. De actie wordt sinds september 2022 ontwikkeld in zes wijken van het stedelijk grondgebied, dat wordt gedekt door zes sociale antennes van het OCMW die reeds betrokken waren bij het huidige project (binnen de vijfhoek: Marollen, Artois / in Laken: Bollen, Stefania / Europese wijk: Noord-Oost / in de Noorderwijk: Sint-Roch).

De subsidie van de FOD-mi heeft de aanwerving mogelijk gemaakt van 6 voltijdse case managers voor het MIRIAM project. Hun werk wordt gesuperviseerd door de projectcoördinatrice van MIRIAM en de maatschappelijke assistent - coach. Samen vormt het team de MIRIAM Cel die zich ten dienste stelt van de verschillende antennes van het Departement van Sociale Actie van de voltijdse krachten.

Parallel met dit team van medewerkers gesubsidieerd door de FOD maatschappelijke integratie, blijven wij verder de socioprofessionele inschakeling stimuleren via inschakelingscontracten voorheen voor peer helpers in de andere antennes van ons (Spiegel, Anneessens, NOH, Begijnhof en Moorslede) en dit voltijds voor het coachen van alleenstaande mama's.

Op dit ogenblik is er in al onze antennes een case manager:

Antenne	Aantal dossiers	Aantal kinderen
Marollen	13	31
Bollen	13	33
Noord-Oost	16	32
Artois	13	30
Sint-Roch	14	30
Stefania	16	38
NOH	13	39
Moorslede	9	24
Spiegel	14	32
Anneessens	12	34
Begijnhof	10	19

Totaal aantal mama's		143
Totaal aantal antennes		11
Totaal aantal kinderen		342

De vaststellingen en expertise van de laatste jaren deel hebben het voorwerp gevormd 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.

In 2024/2025 zullen we ons toelagen op het creëren van en handleiding met alle kennis die werd gedeeld tijdens de sessies van het uitwisselingsplatform met de andere medewerkers. Vervolgens zal het Miriam team deze handleiding voorstellen aan de nieuwe OCMW-ambtenaren die met kwetsbare alleenstaande mama's zullen werken.

Conclusie:

- ✓ De impact van de begeleiding op maat die door MIRIAM wordt aangereikt op de toegang tot de rechten, op sociale emancipatie, op het zelfbeeld, de zelfstandigheid en de sociale relaties is onweerlegbaar.
- ✓ Het principe van het progressief universalisme onderstreept ten volle het belang om sterk te investeren in ondersteuning van de meest kwetsbare mama's, waarbij elk individu een aangepaste steun krijgt in functie van haar specifieke behoeften.
- ✓ De verankering van de case managers in de antennes, dat wil zeggen in de nabijheid van de rechthebbenden en geïntegreerd in de globale benadering blijkt gunstig voor de rechthebbenden en zorgt er ook voor dat de lokale maatschappelijk werkers die niet over de nodige tijd beschikken om deze doelgroep te begeleiden, worden bijgestaan.
- ✓ De case managers staan in voor een positieve en snelle opvolging van de meest kwetsbare maatschappelijke situaties in het dagelijkse leven.

- ✓ De keuze voor peer-support biedt een grote legitimiteit in de relatie met de alleenstaande mama's.
- ✓ De peer-support opleiding doorheen een inschakelingscontract (art. 60) moet de valorisatie toelaten van de functie van peer helper op de arbeidsmarkt, gezien hun gespecialiseerde competenties, hun praktijkervaring en hun inzicht in de noden van de doelgroep.
- ✓ De volledige integratie van het Miriam project binnen onze sociale antennes zou een echte meerwaarde betekenen voor ons centrum. Door van Miriam een stabiele dienstverlening te maken, verrijken wij ons aanbod met een gespecialiseerde begeleiding van de kwetsbaarste alleenstaande mama's, en versterken we onze positieve impact op het publiek dat wij helpen. Door te investeren in deze integratie, wordt vorm gegeven aan een dienst waar empathie, begrip en wederzijdse steun de kern vormen van onze opdracht, zodat de mama's autonoom worden en zelf hun leven in handen nemen.

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 2024 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.

De interne en externe informatie- en mobilisatiecampagnes terug voortzetten (prioritair van de Marollen, via directe contacten en met de medewerking van de gebruikers van DC:

- ✓ Aangepaste opleidingen voorzien voor de begeleiders, evenals een regelmatige supervisie.
- ✓ Deelnemen aan de Digitale Week 2023, al naar gelang het voorgestelde thema.

- ✓ installatie van WIFI in de lokalen.
- ✓ Deelnemen aan het Num@tic project onder de coördinatie van de entiteit Vorming en Tewerkstelling van het DSA.
- ✓ Herwerken van een informatieve flyer bedoeld voor de wijkbewoners en de sociale coördinatie.
- ✓ Actieve deelname van de Double Click animatoren aan de opleidingen en workshops aangeboden in het kader van het Num@tic project.
- ✓ Herziening van de Double Click missie in een samenwerking met de dienst Vorming en Tewerkstelling van het DSA voor 2024.

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 inkomen 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

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

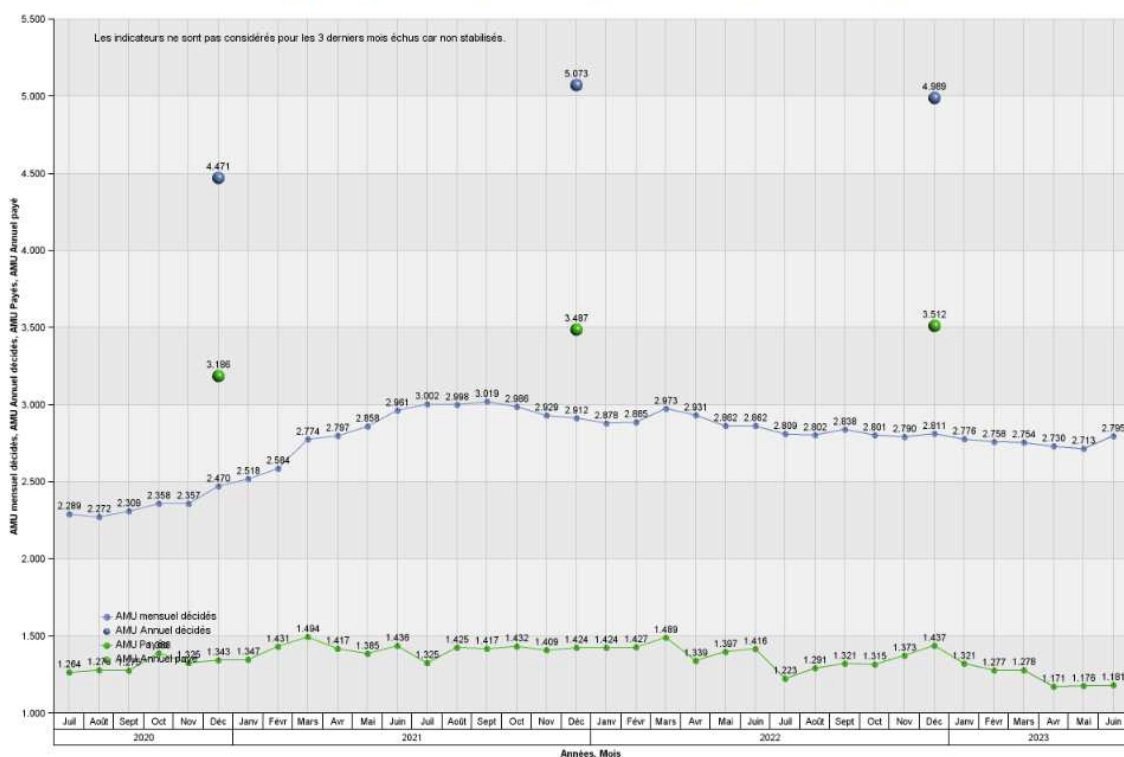
De federale regering ondersteunt deze pilootprojecten want in het akkoord van de regering staat te lezen dat *“niemand wint bij een illegaal verblijf, de betreffende personen niet maar ook de maatschappij niet.”* De regering heeft dan ook een beleid ingevoerd met de naam *“O en O”* wat staat voor *“Onthaal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

Parallel heeft de Dienst Vreemdelingenzaken die erg onder vuur is komen te staan door de Commissie Vermeersch omwille van de inefficiënte aanpak, de gedwongen

terugkeer en bevelen om het grondgebied te verlaten, een nieuwe directie moeten samenstellen bestaande uit een honderdtal coaches, de zogeheten “ICAM” (Individual Case Managers) die belast zijn met het adviseren van de rechthebbenden over de beste manier om uit hun illegaliteit te komen. Deze coaches hebben zich nog niet kunnen bewijzen, want hun aanwerving viel samen met de massale komst van Oekraïners, die eerst moesten worden geregistreerd alvorens ze aan hun nieuwe opdracht konden beginnen. We stellen dus twee belangrijke federale beslissingen vast: de invoering van een programma “O&O” en de oprichting van een directie “Alternatieven voor opsluiting” bestaande uit “individual case managers”.

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

Evolution du nombre de dossiers distincts aidés et payés en AMU sur les 36 derniers mois



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

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

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

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

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

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

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

Het programma zet in op het creëren van nieuwe perspectieven voor de rechthebbenden die zich nu in een hopeloze situatie bevinden.

Het OCMW van Brussel mag dan sterk bevraagd worden op vlak van DMH, het beschikt evenwel niet over een dienst met een uitgesproken expertise rond vreemdelingen. Een dergelijk nieuw proces vereist bijgevolg dat er een nieuwe competentie wordt ontwikkeld. Daarom wil het OCMW aansluiting zoeken bij een Brusselse vereniging die de meeste gezinnen begeleidt in hun zoektocht naar een legale juridische oplossing voor hun illegaal verblijf in ons land: SIREAS, ADDE of elke andere bevoegde dienst. Parallel hiermee vormt de samenwerking tussen OE, FEDASIL en het OCMW een bijzondere mogelijkheid om deze institutionele competentie te creëren binnen het OCMW.

De OCMW-ambtenaren en de medewerkers van de partners zullen de migranten begeleiden in hun traject, en alle nodige informatie bezorgen over mogelijke duurzame

oplossingen (verblijfsrecht, vrijwillige terugkeer, nieuwe migratie). Samen met de migrant wordt gezocht naar de beste oplossing in zijn of haar situatie. Samen met de migrant bereiden ze zijn of haar dossier voor (in samenwerking met de burgermaatschappij) en zullen hem of haar steunen bij het nemen van de beslissing en bij het contacteren van de instanties die de duurzame oplossing moeten concreet maken. De aanvragen tot regularisatie en voor een verblijfsvergunning worden ingediend met tussenkomst van een advocaat van het bureau voor juridische bijstand, afdeling “Vreemdelingenrecht” van de Balie van Brussel.

Van het OCMW wordt ook ondersteuning voorzien in geval er een verblijfsvergunning komt (administratie, zoeken naar een woning, doorverwijzen naar opleidingen of werk,...).

In een eerste periode wordt het programma opgevat als een experiment. De partners moeten leren samenwerken. Er zal regelmatig moeten worden bijgestuurd, met name over de volumes. Het OCMW wil elke rechthebbende een efficiënt en responsief programma garanderen. De partijen zijn het erover eens om maandelijks met elkaar te communiceren over de volumes die ze kunnen opnemen in het programma, om te vermijden dat er opstopping ontstaat in het analyseproces van de aanvragen. Er zullen aanpassingen gebeuren aan de processen in functie van de realiteit van elke partner, en dat in een sfeer van wederzijds begrip.

Dankzij deze aanpak worden gegevens verzameld en geanalyseerd aan de hand waarvan de eigenschappen van de illegale personen worden gedefinieerd en wordt bepaald welke categorieën als eerste moeten worden opgenomen in de projecten van onthaal en oriëntering. De verzamelde en geanalyseerde gegevens worden anoniem gecommuniceerd aan de partners van het samenwerkingsakkoord.

VIII. Vorming en Tewerkstelling

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

Momenteel omvat het organigram Vorming en Tewerkstelling van het DSA twee globale polen en transversale diensten waaronder de cel Vorming:

De Pool Beroepsoriëntatie heeft als taak:

- ✓ Samenwerken met de maatschappelijk werkers van het Departement Sociale Actie en de inkomsten van de rechthebbende identificeren alsook de eventuele obstakels tijdens het inschakelingsparcours.

- ✓ Ondernemen van acties om de eventuele obstakels zoveel als mogelijk te beperken
- ✓ Opnemen, oriënteren en definiëren van een opleidings- en/of tewerkstellingsproject.
- ✓ Ontwikkelen van de competenties van de rechthebbenden door hen specifieke opleidingen te laten volgen (kwalificerende opleiding, vooropleiding.).
- ✓ Begeleiden van de rechthebbenden in hun zoektocht naar werk.
- ✓ Vergemakkelijken van de toegang tot werk en de rechthebbenden begeleiden in hun aanwervingsproces.

De Pool Tewerkstelling en Partners heeft als taak:

- ✓ De individuele begeleiding van personen met een inschakelingsbaan tijdens de looptijd van hun arbeidscontract (sociale begeleiding).
- ✓ De begeleiding van personen met een inschakelingsbaan door erop toe te zien dat ze professionele en sociale competenties verwerven die hun integratie op de arbeidsmarkt ten goede zullen komen.
- ✓ Aanmoedigen en ondersteunen van de validatie van vaardigheden.
- ✓ De organisatie van de selecties in het kader van 60§7.
- ✓ De opvolging van cliënten bij de partners.
- ✓ Instaan voor de prospectie bij potentiële en toekomstige klanten door de profielen van de rechthebbenden te bestuderen.
- ✓ Op poten zetten van nieuwe samenwerkingen.
- ✓ Begeleiden van de zoektocht naar werk tijdens of na afloop van een overeenkomst in het kader van art. 60§7.

De **cel Vorming** heeft als taak:

- ✓ In kaart brengen van de opleidingsnoden van de rechthebbenden en de arbeidsmarkt (en die van de partners). Na onderzoek werkt deze dienst eveneens opleidingsplannen uit voor de rechthebbenden en de werknemers met een inschakelingsbaan. Op die manier probeert men vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen.
- ✓ Deze dienst werkt samen met de twee voornoemde polen en werkt daarnaast nauw samen met de partners om te kunnen bepalen waar zij nood aan hebben. Bovendien staat deze dienst in contact met externe opleidingsorganisaties.

Voor 2024 zijn de volgende doelstellingen prioritair:

1. Actie 1: Definiëren van een onthaalbeleid en verzekeren van de begeleiding van elke rechthebbende bij het uitstippelen van zijn of haar inschakelingsproject.

- ✓ Uitwerken van een onthaalbeleid van de rechthebbenden en vergroten van de zichtbaarheid van het dienstenaanbod in het kader van een socioprofessionele inschakeling.
- ✓ Versterken van de samenwerking met de jeugdreferenten om de hindernissen bij de tewerkstelling van jongeren te verkleinen.
- ✓ Inzetten op de doorstroming van de rechthebbenden van de Cel Studenten naar het Departement Vorming en Tewerkstelling (infosessie voor studenten over de

beroepsopleidingen en mogelijke werk-zekere opleidingen waarvoor geen voltijdse studie vereist is).

- ✓ Herzien van de selectie- en aanwervingsprocedure van de kandidaten voor een inschakelingscontract (nieuwe methode IOD...).
- ✓ Opvoeren van de collectieve voorzieningen op vlak van aanwerving en het zoeken naar werk (Aanwervingsdag, Job Day, workshop voor het opstellen van een CV,...).
- ✓ Uitwerken en implementeren van een tool voor het evalueren van de vaardigheden van de rechthebbenden.
- ✓ Herzien van de gespreksmethodologie voor inschakelingsambtenaren (uitschrijven van een methodologische gids) en voorzien van een begeleidende opleiding bij de implementatie van deze gids.
- ✓ Herdefiniëren van de rol van job coaches en hun begeleiding ten overstaan van inschakelingswerknemers.

2. Actie 2: Voorzien van specifieke vormen van begeleiding in functie van de doelgroep.

- ✓ Ontwikkelen van samenwerkingen op maat, aangepast aan de geïdentificeerde profielen, met geprivilegieerde partners.
- ✓ Aan jongeren onder de 30 zonder diploma secundair onderwijs voorstellen om via een vooropleiding door te stromen hetzij naar een beroepsopleiding hetzij naar een tewerkstelling of alternatieve leerperspectieven met het oog op het hernemen of aanvaarden van een beroepsopleiding of het behalen van een diploma hoger secundair onderwijs en op termijn de integratie op de arbeidsmarkt.
- ✓ Ontwikkelen van projecten voor ex-gedetineerden.
- ✓ Ontwikkelen van een samenwerking met geschikte ondernemingen.
- ✓ Oprichten van een cel voor zelfstandigen/kunstenaars.
- ✓ Via permanentie in de verenigingen en straatwerkers (wijkcontract Versailles en Heliport) personen die van het OCMW zijn afgedwaald, terughalen.
- ✓ De voorziening Job Parcours voor personen die niet terechtkunnen op de arbeidsmarkt verder uitbreiden, met een psychosociale dimensie.

3. Actie 3: Ontwikkelen van het pedagogisch project van de cel Vorming van het Departement Vorming en Tewerkstelling.

Via een alternatieve pedagogie stelt de dienst Vorming een pedagogisch project voor rond 3 ontwikkelingspijlers voor de cursisten:

- ✓ De cursist bevindt zich centraal in zijn parcours.
- ✓ De cursist is de hoofdpersoon van zijn vorming.
- ✓ De cursist wordt gevormd rond onze principes.

De interne opleidingen van het departement Vorming en Tewerkstelling worden georganiseerd in 3 grote stromingen: de verschijning, de springplank en de vlucht. Deze drie stromingen reflecteren de leernoden van de rechthebbenden in functie van

waar ze zich bevinden in hun socioprofessionele inschakeling. De doelstellingen van de opleidingen worden bepaald in functie van de noden van de cursisten:

- ✓ In de eerste stroming zijn de cursisten werkzoekenden die zich het verst van de realiteit van een job bevinden. Hun algemene doel is om via het aanleren van de Franse taal, hun autonomie te ontwikkelen alsook hun inclusie in de maatschappij waarin ze terechtgekomen zijn, met het oog op het vinden van een job.
- ✓ In de stroming “Springplank” gaan de cursisten actief op zoek naar werk. Ze ondervinden evenwel problemen door hun gebrekkige kennis van het Frans. Ze hebben dus een duwtje in de rug nodig om hun parcours uit het slop te halen. Hun globale doelstelling is om de vaardigheden te ontwikkelen die hen aan een aangepaste job zullen helpen, in functie van hun eigen realiteit en vaardigheden.
- ✓ In de laatste stroming, ‘Vlucht” tot slot, zijn de cursisten werknemers met als globale doelstelling ervoor te zorgen dat hun arbeidsovereenkomst zo goed mogelijk verloopt. Daartoe moeten ze hun kennis van het Frans zoveel mogelijk bijspijkeren.

De interne opleidingen van het departement Vorming en Tewerkstelling vinden plaats hetzij in cycli, hetzij in modules.

In de opleidingscycli is het leren van een landstaal een manier, een tool voor de ontwikkeling van transversale vaardigheden (zelfvertrouwen, zelfbeheersing...). De opleiding beoogt ook specifieke vaardigheden. We onderscheiden 3 leerpijlers: de landstaal, de burgerzin en sociale vaardigheden.

Om het sociaal isolement van de cursisten te doorbreken, stellen de opleidingscycli culturele uitstappen en activiteiten extra-muros voor. Dankzij de cultuurpartners van het departement, krijgen de cursisten de kans om naar het theater te gaan, een cursus fotografie te volgen of ook SLAM ???. Het project Move Up, gesubsidieerd door AMIF, werd in die zin in het leven geroepen.

Tijdens de opleidingsmodules is het Frans niet langer een hindernis in het leerproces van de rechthebbenden. De vaardigheden die hier aan bod komen zijn dus specifieker. De dienst vorming richt zich op vaardigheden die de tewerkstelbaarheid van de rechthebbenden vergroot, met name het zelfvertrouwen, de assertiviteit en de kennis van procedures en instellingen.

- ✓ In de opleiding “Mesure 500” nemen de cursisten samen met de lesgevers de verschillende fasen door op weg naar een tewerkstelling. Ze overlopen de specifieke reglementeringen en stellen hun CV op.
- ✓ Tijdens de opleiding “Duim voor jezelf” ontwikkelen de cursisten aan de hand van concrete cases hun assertiviteit en zelfvertrouwen om zo beter voorbereid te zijn op een sollicitatiegesprek.
- ✓ De cel Vorming werkt eveneens een nieuwe module uit rond theater: “le parfait parleur”. De bedoeling is om via een andere benadering het mondeling Frans te bevorderen maar ook om via lichaamstechnieken het zelfvertrouwen te stimuleren.

In deze logica van sociaal-professionele inschakeling wordt het vormingsaanbod samengesteld enerzijds in samenwerking met de partners voor externe opleidingen

(beroeps- of opleidingen op sectoraal niveau verstrekt door de sociale partners) met ervaring in specifieke domeinen (vb.: specifieke beroepstechnieken). Dat zijn dan continue opleidingen (die aansluiten werk dat wordt uitgevoerd tijdens het inschakelingscontract).

De versterking van de competenties van de cursisten wordt steeds afgestemd op het vinden van een job. De cel Vorming werkt nauw samen met de pool Beroepsoriëntatie en 'de pool Tewerkstelling en Partners rond gemeenschappelijke projecten voor socioprofessionele Inschakeling. Zo worden er bezoeken georganiseerd van partners om de rechthebbenden te sensibiliseren voor een uitgebreide waaier aan beroepen.

Ter vervollediging van deze coherentie in het parcours van de rechthebbende bij het departement Vorming en Tewerkstelling, werden evaluatiecycli van de vaardigheden uitgewerkt in overleg met de twee voornoemde polen.

4. Actie 4: Strijd tegen de digitale kloof van de rechthebbenden– het Project NUM@TIC

Het project NUM@TIC wil inspelen op de digitale noden van de rechthebbenden van het OCMW van de Stad Brussel, de rechthebbenden meenemen op de digitale trein die snel en steeds sneller rijdt. Hoe maak ik een e-mailadres aan en gebruik ik het, hoe ga ik om met de digitalisering van de overheidsdiensten, hoe vul ik een belastingaangifte in, hoe gebruik ik een rekening, hoe gebruik ik een kaartlezer, hoe kan ik mijn schoolgaande kinderen opvolgen, hoe werken social media, hoe zoek ik werk, hoe communiceer ik en gebruik ik al die tools, hoe geraak ik vertrouwd met de computeromgeving en de basiswerking van een computer?

Er zijn personen die niet over de sleutels beschikken om deze digitale evolutie te volgen en dus niet over voldoende kennis beschikken om toegang te krijgen tot hun rechten als burgers. Deze hindernissen moeten worden weggewerkt met het oog op een duurzame autonomie. In fine moet elke burger zijn eigen toegang kunnen "besturen".

Dit project omvat een dienstenaanbod dat zowel collectief als individueel is. Een digitale begeleiding aangepast aan de noden van de personen, met een mobiel team van "digitale helpers" van het OCMW maar met de steun van en samenwerking met externe partners voor de meer specifieke doelgroepen (alleenstaande vrouwen, bejaarden, mensen met een beperking, maatschappelijk werkers, personen in een sociaal-professionele inschakeling).

Rode draad van het project: 3 "kritieke" vaardigheden die moeten worden aangepakt

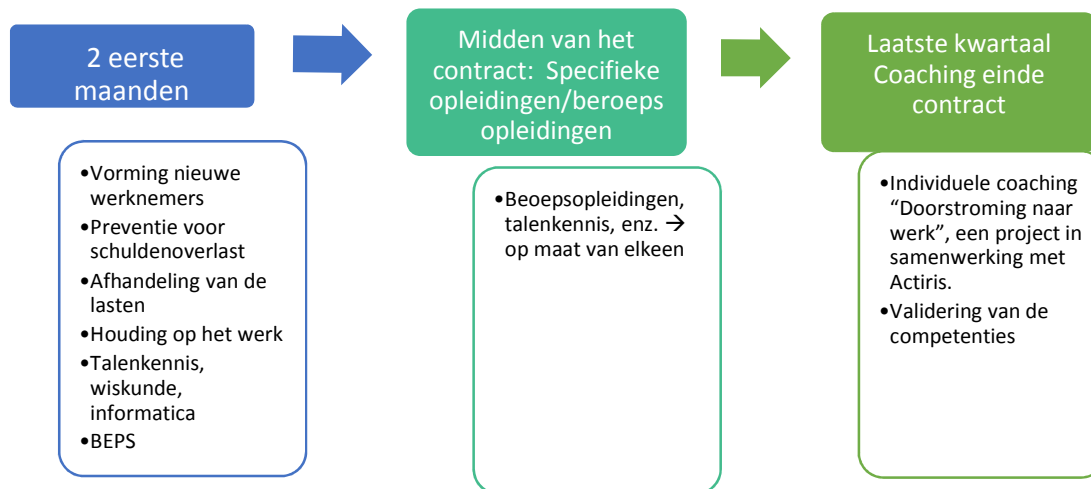
- ✓ De basisvaardigheden gelinkt aan het probleem van analfabetisme (lezen, begrijpen, schrijven) dat een aanzienlijke rem vormt in het computergebruik.
- ✓ De digitale vaardigheden die een belangrijke stap vormen met het oog op een doeltreffende en duurzame assimilatie van de digitale vaardigheden.
- ✓ De capaciteit om een digitale en technologische autonomie te ontwikkelen.

PIJLER VAN HET PROJECT NUM@TIC	DOELSTELLINGEN	ACTIES	UITVOERING
De digitale handelingen om de betreffende doelgroep te helpen om digitaal autonoom te worden (vb. handelingen die alleen online kunnen gebeuren)	<ul style="list-style-type: none"> - Begeleiden van de personen in kwestie bij het gebruik van websites of applicaties bij een dringende behoefte (online afspraak maken, online formulier invullen,...) - Personen aanleren om terugkerende handelingen autonoom te stellen (bankverrichtingen, online overheidsdiensten, gebruik smartphone). 	<ul style="list-style-type: none"> - Digitale communicatie met de interne diensten - Collectieve digitale workshops gericht op de meest voorkomende behoeften (+ mogelijkheid om door te verwijzen naar een individuele begeleiding indien nodig) - Digitale overheidsdienst - vrij toegankelijk - voor een individuele begeleiding in functie van de individuele noden. 	Digitale permanentie binnen de sociale antennes en de gemeenteadministratie van de Stad Brussel.
Digitale inclusie met begeleiding	Autonomie van de digitaal kwetsbare personen ten overstaan van specifieke noden	Thematische opleidingen voor digitale inclusie voor specifieke kwetsbare doelgroepen (ouders, bejaarde personen, enz.)	Overheidsopdrachten - dienstverleners externe opleidingsorganen
Het stimuleren van de vaardigheden voor een grotere slagkracht en een beter inzicht in de digitale maatschappij.	Bevorderen van de socioprofessionele inschakeling via het verwerven of uitbreiden van de digitale vaardigheden.	Digitale workshops voor het verwerven van digitale competenties voor een betere socioprofessionele Inschakeling (bureaumatica, mailing, Internetgebruik, enz.)	Digitale workshops bestemd voor werkzoekenden van het Departement Vorming en Tewerkstelling
De studenten van de Cel studenten	Bevorderen van de digitale inclusie in het kader van de studies en/of de uitbreiding van digitale vaardigheden	Digitale workshops om de studenten aan te leren hoe ze bestaande tools kunnen gebruiken om hun academische slaagkansen te vergroten.	Digitale workshops voor leerlingen die afstuderen in het middelbaar onderwijs en zij die beginnen aan een hoger onderwijsstraject.

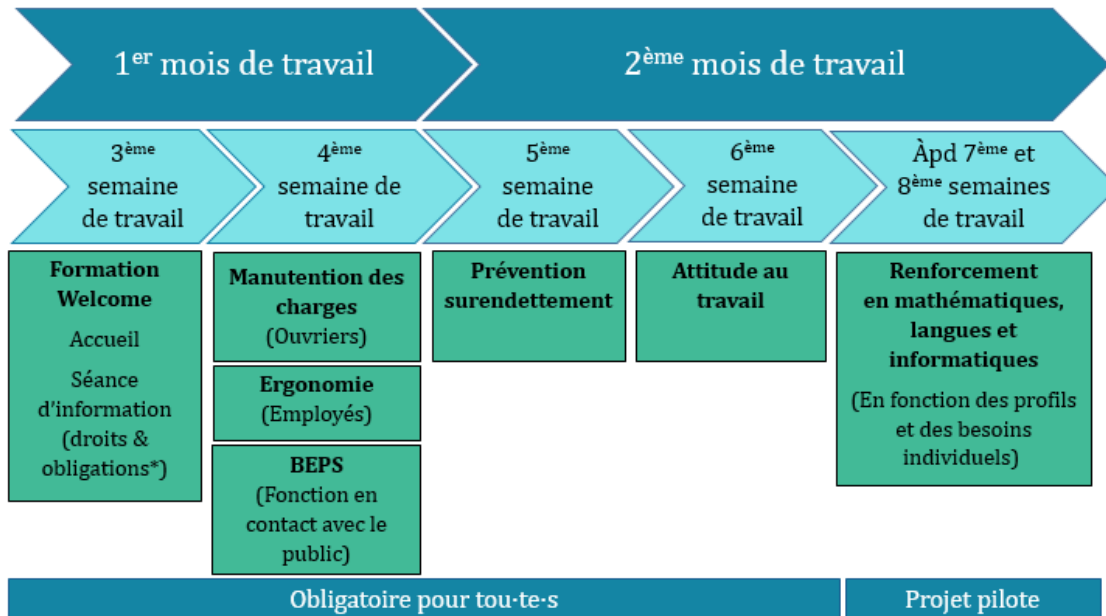
5. Actie 5: Implementeren van de nieuwe vorming voor inschakelingswerknemers.

- ✓ Bevorderen van de integratie van werknemers in hun werkomgeving via een nauwe samenwerking met onze partners: regelmatige onze partners zowel intern (46 verschillende partners) als extern (118 verschillende partners). Het doel bestaat erin samen met onze partners in te zetten op een voortdurende verbetering van onze gezamenlijke begeleiding van de inschakelingspersonen. We willen ook op zoek gaan naar nieuwe partners in functie van de specifieke profielen van werkzoekenden.
- ✓ Verbeteren van de professionele vaardigheden via opleidingen (cyclus: Vlucht): we maken werk van een rijk opleidingsaanbod van de aanvang tot het einde van het inschakelingscontract. Deze opleidingen kunnen verband houden met de functie in het kader van het inschakelingscontract of met het toekomstige beroepsproject van de personen in kwestie. Het OCMW krijgt een subsidie van 3000 € per werknemer of werkneemster met een inschakelingscontract om deze uitbreiding van competenties te bereiken.

Schema van het opleidingsplan tijdens de inschakelingsbaan



Gemeenschappelijke basis van de opleiding



- ✓ Specifieke opleidingen/beroepsopleidingen: halverwege het contract kunnen inschakelingswerknemers een opleiding volgen in functie van wat ze nodig hebben: de kennis van een landstaal bijspijkeren, een korte beroepsopleiding (security, schoonmaak, onderhoud groene ruimte, enz.)
- ✓ Coaching einde contact: het project Doorstroming naar werk, gelinkt aan de "Link service" van Actiris voor werknemers van wie het inschakelingscontract teneinde loopt einde van snel een job willen vinden op de reguliere arbeidsmarkt. De begeleiding houdt rekening 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 van zoeken naar werk.

We stellen werknemers en werkneemsters op het einde van hun contract voor om de vaardigheden die ze hebben verworven tijdens hun contract (of ervoor) te valideren via een inschrijving bij een competentiecentrum in Brussel of Wallonië.

6. Actie 6: 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 Socioprofessionele 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.
- ✓ Aan prospectie doen bij ondernemingen om hun noden en de vacatures te identificeren.

- ✓ Opmaak van een opleidingscatalogus bestemd voor de externe diensten en partners.
- ✓ Ontwikkelen van synergieën met de opleidingscentra en gezamenlijke werkmethodes uitwerken en acties voeren met het oog op een betere opvolging van het publiek.
- ✓ Promoten en uitbreiden van de transversaliteit tussen de verschillende diensten en optimaliseren van het uitwisselen van informatie tussen de verschillende spelers op het terrein.
- ✓ 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.

IX. Sociale coördinaties, LSGC's en culturele participatie

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

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

1. Wat betreft de sociale coördinatie

Het basisprincipe luidt als volgt: sociale actie krijgt vorm rond rechten en de sociale verbondenheid. De overheden (en het OCMW als ultieme vrijwaarder) verzekeren de effectieve toepassing van de sociale rechten. De burgermaatschappij en de huiselijke ruimten bevorderen de sociale verbondenheid. Voor het OCMW zijn sociale coördinaties plaatsen waar onder meer het risico op niet-gebruik van rechten kan worden teruggedrongen via enerzijds de wisselwerking met de burgersamenleving en anderzijds als link tussen de sociale rechten en banden (opeisen van rechten in de praktijk). Het OCMW is bij de sociale coördinaties betrokken vanuit een visie van gezamenlijke opbouw en beheer, met inachtneming van transparantie, de erkenning van verschillende paradigma's binnen de sociale actie en de wederzijdse erkenning van de lokale actoren met wie op voet van gelijkheid wordt samengewerkt.

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

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

De cel Sociale Coördinatie heeft evenzeer als missie het ondersteunen van de bestaande begeleidingsdynamiek inzake de invoering van communautaire en collectieve projecten in de instelling. Hiertoe verstrekt de cel Sociale coördinatie haar methodologische steun aan projectbeheer en sociologische diagnoses, neemt deel aan stuurgroepen van projecten en wordt geraadpleegd voor specifieke vragen die buiten het alledaagse kader van sociaal werk vallen. In 2024 gaat de cel verder volgens de bestaande samenwerkingsdynamiek voor projecten, tussen de cel en de diensten van het OCMW en worden er ook verder interdepartementale stuurgroepen opgericht voor de projecten van de cel. In 2023 heeft de cel verschillende diensten van het OCMW begeleid bij de realisatie van projecten, waaronder:

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

In 2024 zal de cel de betreffende diensten verder begeleiden zowel op vlak van methodologie als van administratie. Om de verschillende projecten te coördineren werden stuurgroepen ingericht in 2023 met vertegenwoordigers van de directie van het OCMW en de werknemers die betrokken zijn bij de projecten. De cel staat in voor de organisatie van deze groepen in 2024.

Op vlak van de relatie met de institutionele spelers van de wijken en de stad Brussel, heeft de cel Sociale coördinatie lokale overlegmomenten ingericht. Eind 2023 heeft dit vooral betrekking op twee wijken: NOH en Noord. Ondanks het lokale overleg van het type “sociale coördinatie” en andere subgroepen, stellen we een gebrekkige kennis vast en een gebrek aan verbinding tussen de overheidsvoorzieningen in onze wijken. Er is contact, maar slechts af en toe en weinig gestructureerd.

In diezelfde logica stellen we vast dat de menselijke en logistieke middelen en infrastructuur te weinig worden gedeeld door de diensten, wat vaak een verlies aan tijd en energie tot gevolg heeft.

In 2023 heeft de cel voor Sociale coördinatie overlegruimten gecreëerd die regelmatig bijeenkomen (om de 6 weken) en alle lokale overheidsoperatoren samenbrengt. Deze actie wordt gezamenlijk gedragen door het OCMW en Bravvo die samen instaan voor de coördinatie.

Met als doeleinden:

- ✓ Het versterken van de coördinatie tussen de overheidsdiensten.
- ✓ Elkaar beter leren kennen.
- ✓ Samenwerken op wijkniveau.

Met als doelstellingen:

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

2. Wat betreft de lokale welzijns- en gezondheidscontracten

De GGC heeft beslist om de lokale welzijns- en gezondheidscontracten (LWGC) in te voeren in twee wijken van de Stad: de Marollen en de Zennewijk. Na het opmaken van een kwantitatieve en kwalitatieve diagnose over deze twee zones, zullen de verantwoordelijken belast met de territoriale ontwikkeling de belangrijkste partners bepalen per prioritaire doelgroep (project 29 van het Beleidsplan). Het OCMW zal deze lokale actieve partners een actieplan voorstellen over minstens twee thema's: het niet overgaan tot en de strijd tegen huisuitzettingen. Uit de diagnoses bleek ook dat er aanzienlijke uitdagingen zijn op vlak van mentale gezondheid en toekomstnoden bij jongeren die vaak ook moeizaam samenleven in de openbare ruimte. De gezondheidsspelers worden gemobiliseerd. Op basis van de vaststellingen in de lokale monitoring van elke wijk werd een overkoepelend actieplan gebruikt als basis voor een projectoproep rond de cruciale thema's. De GGC trekt tot december 2025 € 344.444 per jaar uit voor de financiering van deze projecten.

Er worden momenteel acht projecten uitgewerkt door consortia van verenigingen uit de sociale en gezondheidssector die actief zijn in de Marollen en de Zennewijk waarvan er vier inzetten op de preventie van woningverlies (gesteund door de Huurdersbond van de Marollen, het Comité de la Samaritaine en de Buurtwinkel). 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).

Sinds 01/04/2023 zijn er op het grondgebied van de Stad Brussel twee nieuwe LWGC-wijken: Noordwijk en Laken Zuid.

Beide wijken vormen het voorwerp van een welzijns- en gezondheidsdiagnose en van de uitwerking van een actieplan.

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

3. Wat betreft de cultuur

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

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

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

Daartoe is het van belang dat in 2024 de socioculturele projecten niet alleen worden in stand gehouden maar dat er ook uitbreiding komt met nieuwe partners en dat de tickets Art.27 behouden blijven. Er moet ook een samenwerking komen tussen de culturele coördinatrice en de verantwoordelijken voor territoriale ontwikkeling via subgroepen voor cultuur binnen de sociale coördinaties. Voorts moet er opnieuw worden gesensibiliseerd binnen de sociale antennes en de andere diensten en departementen en moet er een intern interdepartementaal cultureel comité worden opgericht (DAS/DF/DE/MQ/....) om zo de communicatie rond het cultureel aanbod te stimuleren.

4. Wat betreft de communautaire begeleiding van Oekraïense vluchtelingen met een tijdelijke bescherming

In het kader van de projectoproep “Integratie van Oekraïense vluchtelingen 2022-2023” van de programmatie 2014-2020 van het Fonds voor asiel, migratie en integratie

(AMIF NR 54), heeft het OCMW van de Stad Brussel, als openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn initiatieven genomen om de integratie van kwetsbare personen in de maatschappij te bevorderen, en meer bepaald van Oekraïense vluchtelingen die op de vlucht zijn voor de Russische invasie. Daarin speelt de ACAL cel een cruciale rol, door een gestructureerd kader aan te bieden voor de omkadering van de tijdelijk beschermde Oekraïense vluchtelingen en hen te helpen om de nodige vaardigheden te ontwikkelen om een job te vinden en zich ten volle in het maatschappelijke en economische leven van ons land te integreren. De ACAL cel baseert haar werk op de communautaire benadering via de toegang tot huisvesting.

Het project van ACAL (Approche communautaire de l'accès au logement) omvat meerdere luiken:

- ✓ Het "Onderzoeks" luik biedt inzicht in de situatie en de noden van de doelgroep. Alle begunstigden kunnen permanent een online enquêteformulier invullen. Elk kwartaal worden de resultaten van deze enquête bekeken en besproken op communautair vlak. Wanneer daaruit blijkt dat er goede praktijken zijn die algemeen kunnen worden ingezet, bestaat de analyse van het communautaire werk erin om dat operationeel te maken binnen het luik "Actie".
- ✓ Het "Informatieve" luik biedt de Oekraïense vluchtelingen met een tijdelijke bescherming inzicht in de bestaande steunmaatregelen en de limieten ervan. Het biedt de hosts de kans om kennis te maken met het beleid voor toegang tot een duurzame woning in het Gewest en binnen het OCMW om naar dat beleid te kunnen handelen. Het biedt de eigenaars inzicht in de administratieve situatie van de Oekraïense vluchtelingen met tijdelijke bescherming en in de rol die het OCMW kan spelen of in de gewestelijke instrumenten (en hun beperkingen). Het biedt tot slot de maatschappelijk werkers van de gedecentraliseerde antennes inzicht in het ACAL project en het belang ervan voor de Oekraïense vluchtelingen met tijdelijke bescherming die komen aankloppen bij de betreffende antennes.
- ✓ Het luik "Communautair werk" is een wekelijkse permanentie waarop de Oekraïense vluchtelingen met tijdelijke bescherming uitgenodigd zijn om van gedachten te wisselen over hun moeilijkheden, de diagnose te stellen en mogelijke oplossingen aan te reiken. Het is geen permanentie voor individuele sociale begeleiding. Het betreft een werkgroep, van uitwisseling en samendenken. Tijdens deze momenten wordt beslist wat er zal gerealiseerd worden binnen het luik "Communautaire actie".
- ✓ Het luik "Communautaire actie" groepeerde alle acties voor de uitvoering van beslissingen die genomen zijn binnen het luik "Communautair werk". Zo kan er bijvoorbeeld beslist zijn om een brochure te publiceren en te verdelen onder een bepaalde doelgroep. De actie bestaat dan uit het opmaken van de brochure en het verdelen ervan. In het luik "Communautair werk" kan beslist worden om oproepen te publiceren op social media naar eigenaars toe. De communautaire actie bestaat er dan in om ervoor te zorgen dat de Oekraïense vluchtelingen met tijdelijke bescherming daarvoor zorgen. Er kan beslist worden om een bepaalde wijk te gaan bezoeken op zoek naar alle woningadvertenties. De actie bestaat dan uit het organiseren en laten doorgaan van het bezoek. Er kan

worden beslist dat de bezoeken aan een huurappartement voortaan plaatsvinden met een intercultureel bemiddelaar. De actie bestaat uit het inplannen en uitvoeren van deze bezoeken met aanwezigheid van een intercultureel bemiddelaar.

In 2024 zal de cel ACAL haar activiteiten voortzetten via de huisvestingssubsidie van het Brusselse Gewest.

De samenstelling van de cel zal evolueren door uitsluitend nog te werken met ervaringsdeskundigen - Oekraïense interculturele bemiddelaars.

De cel ACAL zal zich toeleggen op de organisatie van collectieve en communautaire sessies over huisvesting en de sociale materie in het algemeen (sociale activering - strijd tegen het niet opnemen van rechten). De cel ACAL blijft ook verder individuele begeleiding aanbieden aan de Oekraïense tijdelijk beschermde vluchtelingen die daar nood aan hebben. De cel ACAL kan ook, op verzoek van de diensten van het OCMW, andere diensten bijstaan om collectieve infosessies te organiseren voor de Oekraïense tijdelijk beschermde vluchtelingen.

De cel ACAL zal in 2024 nog meer gaan samenwerken met bruss'help (via GT1) en het Oekraïens gemeenschapscentrum "Ukraine Voices". In het gemeenschapscentrum kunnen er momenten van administratieve en sociale permanentie worden georganiseerd.

5. Wat betreft de algemene coördinatie

In België bestaat er geen gecentraliseerde organisatie van de psycho-medische-sociale-culturele benadering. De bevoegdheden voor deze benadering zijn verdeeld over meerdere bestuursniveaus (federaal, regionaal, gemeenschap, provinciaal, gemeentelijk) en over meerdere sectoren. De toepassing ervan ligt in handen van een veelheid aan zowel private als publieke spelers met een even grote veelheid aan opleidingen en taken.

Op lokaal niveau zijn, binnen eenzelfde gemeente, verschillende partijen (vaak een honderdtal) verantwoordelijk voor de preventie van en strijd tegen armoede en uitsluiting. Daartoe rekenen we de gemeentelijke diensten, de diensten van het OCMW, de verenigingen die tot deze overheidsdiensten behoren maar ook burgerorganisaties. Er bestaat evenwel geen structurele coördinatie tussen al deze partijen. Een verbodskeling die ervoor zorgt dat er een link moet komen tussen de maatschappelijk werkers en/of tussen de verschillende partijen, wat zich vertaalt in het vormen van netwerken.

Het OCMW van de Stad Brussel bepaalt in artikel 62 van de wet betreffende de Openbare Centra voor Sociaal Welzijn dat: *"Het centrum kan de instellingen en diensten die binnen het ambtsgebied van het centrum een sociale activiteit of specifieke activiteiten uitoefenen, voorstellen om gezamenlijk een of meer comités in te stellen waarin het centrum en die instellingen en diensten hun werkzaamheden kunnen coördineren en overleg plegen over de individuele of collectieve behoeften en de middelen om daarin te voorzien."*

Het OCMW van de Stad Brussel speelt, in zijn hoedanigheid van overheidsinstelling, een centrale rol in het maatschappelijke, economische en politieke leven van de gemeente en het Brusselse Gewest. In deze context is het van fundamenteel belang dat er mechanismen van sociale coördinatie worden voorzien om in te spelen op de complexe uitdagingen en groeiende noden van de bewoners. Deze coördinatie ontvouwt zich rond twee fundamentele domeinen: tewerkstelling-vorming en huisvesting.

Om het hoofd te bieden aan deze uitdagingen bereidt het OCMW van de Stad Brussel via zijn cel Sociale coördinatie de invoering voor van 2 nieuwe coördinatiecellen voor huisvesting en Tewerkstelling-Vorming.

Samengevat zullen de coördinaties Huisvesting en Tewerkstelling-Vorming op gemeentelijk niveau als taak hebben om erover te waken dat wordt voldaan aan de noden van de lokale bevolking inzake huisvesting en tewerkstelling, in samenwerking met de verschillende spelers en via de invoering van een aangepast beleid en programma.

X. Organisatie en financiën

In 2024 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 werklust, de noden en de toewijzing van de middelen objectief te benaderen.
 - In het kader hiervan moet elke functie worden ingevuld om de andere medewerkers te vrijwaren voor overbelasting.
 - 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.
- ✓ 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, SSMI,...)

XI. Back Office

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

In het kader van zijn opdrachten heeft de Back Office interacties met de andere entiteiten van het OCMW zoals de DIM waarmee het , onder meer werkt aan de invoering van de sociale workflow, de dienst Inkomsten en Financiën of de cel COM in het kader van de implementatie van de GDPR of de ontwikkeling van verklarende flyers.

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

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

In 2024 zal het Back Office een deel van de administratieve taken bestaande uit de invoering van de sociale steun terug over. Momenteel zijn het de maatschappelijk assistenten in de antennes die deze taak vervulden.

Uit een studie uitgevoerd door de verantwoordelijken van het departement blijkt dat het OCMW ermee gebaat zou zijn om een groot deel van dat administratieve werk naar Back Office door te laten stromen. Het is immers in Back Office dat de nodige administratieve competentie voorhanden is die hoort bij de striktheid van een overheidsdienst en het wettelijk belang van de beslissingen. Zo kunnen maatschappelijk werkers zich richten op de essentie van maatschappelijk werk.

Om dit te kunnen doen zullen er administratieve medewerkers moeten worden aangeworven en zal er nauwer moeten worden samengewerkt met de DIM of onze software leverancier zodat de nodige aanpassingen worden gedaan. Ook met Front Office moet verder worden samengewerkt zodat de doelstellingen correct bereikt worden.

1. De administratieve sector

Deze sector heeft als belangrijkste taken het verstrekken aan de maatschappelijk werkers van de authentieke gegevens na raadpleging van de Kruispuntbank en het Rijksregister, het digitale beheer van het sociale dossier (openen, wijzigen, overdracht en sluiten), het administratieve beheer, verbonden aan de territoriale bevoegdheid (overhevelingen van bevoegdheid, relaties met de POD in geval van een bevoegdheidsconflict), 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 2024 zal de administratieve sector zich in samenwerking met de DIM de Workflow blijven ontwikkelen om de procedures voor de RB&GB-aanvragen via drie modules te blijven verbeteren: de territoriale bevoegdheid/bevoegdheidsconflict, de referentieadressen en de mutaties Tegelijkertijd komt het accent te liggen op de verbetering van de bestaande procedures en de ontwikkeling van nieuwe beheerindicatoren. Deze indicatoren zullen dienen voor het evalueren van de globale prestaties, het definiëren van nieuwe maatregelen, het meten van verwerkingstermijnen van de ontvangen aanvragen en hun opvolging.

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

- ✓ Het beheer van de documenten met name in een context van de digitalisering van de sociale dossiers en van de overdracht van de archieven naar de Koninklijke Archieven.
- ✓ De geautomatiseerde administratieve afsluiting van de sociale dossiers.
- ✓ De vereenvoudiging van de toegang van de maatschappelijke werkers tot de gegevens van de Kruispuntbank voor Sociale zekerheid.
- ✓ Een grondigere analyse van het mutatiesysteem om de doeltreffendheid ervan te vergroten.

- ✓ De invoering van een systeem, in samenwerking met de KSZ dat toelaat om een indicatie te geven van de sociale rechten waar de betrokken kan worden op heeft in andere sectoren van de sociale zekerheid.
- ✓ De invoering van een systeem, in samenwerking met de KSZ dat een mutatie automatisch genereert wanneer een sociaal recht beschikbaar is voor een rechthebbende van het OCMW.

2. De sector van de medische zorgverlening

Deze sector heeft als taak het vertalen in informaticabesluiten van de voorstellen tot terugbetaling van de medische kosten die worden geformuleerd door de maatschappelijke assistenten en hen te helpen om aan te tonen dat deze tussenkomst residuair is.

In de loop van dit jaar worden de verschillende procedures verder op punt gezet en worden er verbeteringen voorgesteld voor de gebruikte software. Dit om het werk van de maatschappelijke assistenten te vergemakkelijken en de terugbetaling van de medische kosten die het OCMW op zich heeft genomen te optimaliseren.

In 2024 zal de sector van medische zorgverlening voorstellen formuleren voor administratieve vereenvoudiging met als doel het verlagen van de drempel naar de gezondheidszorg.

Bovendien wil de sector een evaluatie realiseren van het conventioneringsmechanisme met de dienstverleners uit de sector (dokters, kinesisten) om het netwerk beter te structureren en de samenwerking te versterken. Verder wil men ook de samenwerking uitbreiden naar tandartsen en medische huizen. Tot slot komen er sensibiliseringsacties bestemd voor maatschappelijk assistenten over thema's met betrekking tot de toegang tot de gezondheidszorg.

3. De sector facturatie

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

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

In 2024 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. De sector zal verder nauw blijven

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

4. De sector terugvordering

Deze sector is belast met de inning van de kosten die gepaard gaan met de toekenning van een leefloon, sociale steun en medische kosten bij, enkele andere schuldenaar, zoals de verschillende organismen van de sociale zekerheid (vakbondsorganisaties, verzekeraars, federaal pensioenfonds, enz.). Door zijn waakzaamheid dankzij het beheer van de knipperlichten van de KSZ, wordt het percentage sociale fraude, quasi op nul gehouden. De evolutie van het elektronisch verwerkingsstelsel van de knipperlichten dat momenteel wordt ontwikkeld door onze leverancier informatica, zal daar zeker bij helpen. In 2024 wordt ook verder gewerkt aan de ontwikkeling van de boekhoudinterface en WF PIIS, de andere tools die de terugvordering bij de Belgische staat moeten verbeteren. De sector zal nauw blijven samenwerken met de DIM om de sociale software te ontwikkelen, voornamelijk met toevoeging van een functionaliteit waarmee, op basis van de loonsoftware, de recupereerbare subsidie kan worden bepaald in het kader van de tewerkstellingen 60 §7. Dit zal toelaten om het terugvorderingsproces van deze subsidies te optimaliseren.

5. De Hotline

De Hotline vormt de onmisbare schakel tussen de eerstelijns sociale actie gevoerd door het Front Office, de administratieve opvolging van het Sector en de andere departementen zoals financiën en ontvangsten. De hotline genereert de notificaties van de beslissingen die aan de steunaanvragers worden meegedeeld. In 2024 komt het accent te liggen op de ontwikkeling van projecten voor de vereenvoudiging. Bijvoorbeeld door de automatisering van de notificaties zou het manuele aandeel in het werk rond de notificaties moeten verminderen. Er wordt ook verder gewerkt aan het project EasyCard om de toegang van rechthebbenden die geen bankkaart mogen gebruiken gemakkelijker toegang te bieden tot de aan hen verschuldigde bedragen.

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 2024 en dankzij het feit dat er in 2023 personeel is bijgekomen (een verantwoordelijke en twee adjuncten) wordt de prioriteit een nieuwe organisatie met een doeltreffender Back Office tot gevolg, in de lijn van zijn prerogatieven.

De herstructurering van het Back Office houdt voornamelijk een herziening in van de Hotline en het overnemen van een reeks administratieve taken die tot nu door maatschappelijk werkers werden uitgevoerd.

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 vandien voor de instelling en het geholpen publiek. Wij hebben bijgevolg een reorganisatie voorgesteld van de administratieve taken binnen het Back Office 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.
- ✓ De overdracht van de administratieve last van invoering van sociale steun naar Back Office.

3.HUISVESTING EN BEGELEIDING VAN PERSONEN

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

- ✓ De instellingen voor bejaarden (rust- en verzorgingstehuizen en serviceresidenties).
- ✓ De instellingen en diensten voor mentaal gehandicapte volwassenen (dagcentra, opvangcentra en begeleid wonen).
- ✓ De instellingen en diensten voor kinderen en jongeren (woongroepen en externe begeleiding).
- ✓ De ondersteuning ten huize van personen in een kwetsbare situatie.

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

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.

Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- ✓ Globale sturing van het project waarbij et institutionele leefproject van de RH wordt vertaald in leefprojecten op maat van elk individueel rusthuis.
- ✓ 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) om aldus een dienstverlening te bekomen die gebruiksvriendelijker en persoonlijker is.
- ✓ Activeren en aansturen van werkgroepen om de transversale werking tussen de RVT inzake begeleiding en zorgverlening te versterken.

Personeel en organisatie van het werk

- ✓ 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:
 - Verder blijven harmoniseren van de ondersteuning van het zorgpersoneel van de RVT door toedoen van de gecentraliseerde referent-verpleegsters (de coördinerend verpleegster en de verpleegster verantwoordelijk voor de preventieadviseur en controle van de infecties).
 - Voortzetting, via de begeleidende coördinatieverpleegkundige van een onthaalbeleid voor nieuw aangeworven zorgkundigen.
 - Voortzetting van opleidingen hygiëne en infectiepreventie.
- ✓ 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.

Werken en infrastructuur

- ✓ Algemene opvolging van de herstructureringswerken van de rusthuizen in samenwerking met de directie van het Departement Openbaar Patrimonium.
- ✓ Meewerken aan het project voor de vervanging, modernisering en harmonisering van de oproepsystemen in de rust- en verzorgingstehuizen.

Perspectieven voor de RVT sector

- ✓ Meewerken aan de reflectie over het van alternatieve leefruimten voor de senioren in de RV/T.
- ✓ Deelnemen aan de reflectie op gewestelijk niveau om tot een synergie, samenwerking en groepering te komen binnen het netwerk van openbare Brusselse rust- en verzorgingstehuizen.
 - Deelname aan de stuurgroep.
 - Betrokkenheid van de directies in de verschillende thematische werkgroepen.
 - Ondersteunen van specifieke reflectie.

I. De instellingen voor bejaarden

1. Huis Heizel

Activiteit

- ✓ Aantal bezetbare bedden: 148
- ✓ Gebudgetteerde bezettingsgraad: 92%

Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- ✓ Opstellen van een informatiebundel om het onthaal van nieuwe bewoners te verbeteren en hen nuttige informatie te verstrekken.
- ✓ Ontwikkelen van een nieuwe aanpak met betrekking tot de activiteiten voor bewoners om aldus in te spelen op het profiel van de nieuwe bewoners.
- ✓ Ontwikkelen van een aanpak voor de sensibilisering rond genegenheid en seksualiteit bij bejaarden

Personeel en organisatie van het werk

- ✓ Medewerkers ertoe aanzetten om quality time door te brengen met de bewoners in activiteiten waarvoor ze even afstand nemen van hun functie.
- ✓ Opnieuw leven inblazen in het leefproject van een van de units Rossignol et Perruche, in functie van het beschikbare personeel.
- ✓ Bevorderen van een geïntegreerde nursing benadering tussen de leefunits en de paramedische sector.

Werken en infrastructuur

- ✓ Heraanleg van de binnen- en buitentuin van de instelling, waarbij openheid wordt gecreëerd naar de wijk toe, in samenwerking met de lokale spelers (scholen, dienst preventie,...)
- ✓ Renovatie van het onthaal en aanpalende werkruimten om het comfort en de uitstraling ervan te verbeteren voor de bezoekers, bewoners en het personeel.
- ✓ Inrichting van een zitruimte die door de bewoners wordt beheerd, om hun autonomie te vergroten.

2. Ter Ursulinen

Activiteit

- ✓ Aantal bezetbare bedden: 137 (+ 10 RVT bedden in afwachting van erkenning)
- ✓ Gebudgetteerde bezettingsgraad: 95%

Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- ✓ Concertprogramma in de kapel van Ter Ursulinen, in samenwerking met de muziekkapel Koningin Elisabeth, het Brussels conservatorium, Skip, de Munt, Traffik Klassik, Young Belgian Strings, ...
- ✓ Wijkmoestuin: samenwerking met de vzw "De Buurtwinkel" en Atelier Grooteiland.
- ✓ Ontwikkelen van microprojecten met de steun van de referent voor de bewoners.
- ✓ 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.
- ✓ Inrichten van een zitruimte binnen de unit op de 3de verdieping.
- ✓ Ontwikkeling van het project palliatieve zorgen.
- ✓ Inrichting van een petanque ruimte binnen.

Personeel en organisatie van het werk

- ✓ Uitbreiden van de aankleding.
- ✓ Ontwikkelen van de activiteiten voor kinesitherapie en verzorging in het verlengde van de aanpassing van de normen.
- ✓ Opleidingen in het kader van het nieuwe leefproject.

Werken en infrastructuur

- ✓ Heraanleg van de tuin en van het Café Ernest, de cafetaria in het midden van de tuin.
- ✓ Project Biodiversiteit: aanplanten van bomen en planten, installatie van een kippenren en een pergola naast "Café Ernest".
- ✓ Relooking van de Impérial zone (15 kamers) waarbij ze worden afgestemd op de nieuwe kamers
- ✓ Ofrissen van het hoofdrestaurant (muren verven en parket herstellen).
- ✓ Decoratie van de eetzaal van units 2 en 3.

3. Residentie Sint-Geertruide

Activiteit

- ✓ Aantal bezetbare bedden: 152
- ✓ Gebudgetteerde bezettingsgraad: 85%

Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- ✓ Project van sociale cohesie met de oprichting van een Kunstencentrum in de residentie, in samenwerking met het Théâtre National Wallonie-Bruxelles, het OCMW en de stad Brussel.
- ✓ Invoering van een nieuwe samenwerking met Vorming en tewerkstelling tijdens les Guinguettes, om de rechthebbenden een opleiding aan te bieden die hen vertrouwd maakt met een werkstructuur en een bejaarde doelgroep.
- ✓ Tweede editie van een feestmaaltijd voor de bewoners, bereid door de leerlingen van het Emile Gyson Instituut.
- ✓ Uitbreiden van de organisatie 7/7 en van de lopende samenwerkingen met Haliage, de vrijwilligers van het Rode Kruis, de kapperstudenten van het Bischoffsheim Instituut, les Tanneurs, les Bénévo'liens, les OAmis d'Accompagner, de Koninklijke Muntshouwborg, de Buurthuizen Pôle Nord en Moussaillons, Carpe Canem, Centre Bezenzon, de bibliotheken Breughel en Brand Whitlock,...
- ✓ Installeren van WIFI in het gebouw.
- ✓ Voortzetting van de nieuwe look van de externe communicatie (logo, website, infobrochures,...).

Personeel en organisatie van het werk

- ✓ Deelname aan het begeleidingsparcours ontwikkeld door de vzw Senior Montessori als pilootproject, met als doel het ondersteunen van de RVT in de toepassing van de toekomstige kwaliteitsnormen voor de sector.
- ✓ Conceptualiseren, implementeren en verduurzamen van het leefproject van het huis in een participatieve aanpak.
- ✓ Uitbreiden van de deelname aan het project "Espace Habitation pour Personnes Adultes Demandeuses" om de toegang tot huisvesting voor oudere mensen die op straat hebben geleefd makkelijker te maken.
- ✓ Uitbreiding van het opleidingsplan gericht op de begeleiding van een kwetsbaar en/of publiek dat kampt met verslavingen, mentale problemen en een verleden als dakloze.
- ✓ Voortzetten van de reorganisatie van het vormings-, begeleidings-, en coachingsplan van de pool gezondheid.
- ✓ Lancering van een opleiding onthaal in het hotelwezen.
- ✓ Verlenging van het project voor gepersonaliseerd onthaal van de jobstudenten in samenwerking met de begeleidende verpleegkundige van het DIMZ en uitbreiding van het stageproject.

Werken en infrastructuur

- ✓ Finaliseren van de renovatiewerken van de instelling voor aanpassing aan de normen:
 - Creëren van 8 dubbele kamers met aangepaste doucheruimte voor PBM.
 - Volledige renovatie van 3 gemeenschappelijke badkamers.
 - Moderniseren van de cafetaria en het onthaal van de residentie waarbij een sas wordt voorzien naar de tuin, met het oog op energiebesparing.

- ✓ Lancering van de studiefase met het oog op de complete renovatie van de individuele kamers.
- ✓ In het kader van het Klimaatplan, studie voor een volledige energierenovatie en voor de plaatsing van zonnepanelen.
- ✓ Ontwikkelen van het gebruik van de Dects voor het oproepen van een verpleegkundige, brandalarm en inbraakalarm.

4. Huis Vesale

Activiteit

- ✓ Aantal bezetbare bedden: 115
- ✓ Gebudgetteerde bezettingsgraad: 85%

Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- ✓ Opnames in situ van de documentaire “Dans leur monde” , door filmmaakster I. Rey.
- ✓ Finaliseren van het 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.
- ✓ Seizoensfeesten binnen de leefunits.
- ✓ Kunsttentoonstelling in samenwerking met de bewoners, in het kader van de week voor de strijd tegen Alzheimer.
- ✓ Ontwikkelen van een psycho-educatieve steungroep voor de families en naasten.
- ✓ Project met het oog op de toelating van ouder wordende dakloze personen.

Personeel en organisatie van het werk

- ✓ Verduurzamen van de Senior Montessori aanpak via 3 soorten initiatieven, gedragen door de Senior Montessori referenten, waarbij de bewoners, het personeel en de families worden betrokken.
- ✓ Ontwikkelen van de beleid van palliatieve zorgen.
- ✓ Ontwikkelen van de samenwerking met de geriatrische pool en polikliniek van het UMC Sint-Pieter (site César de Paepe): opsporen van mondproblemen, interne NKO-raadplegingen, expertise inzake verzorgingstechnieken, enz.
- ✓ Interne coaching (logopedie-dieet) voor de nieuwe medewerkers met een inschakelingscontract.
- ✓ Opleidingen “Kritieke punten in een HACCP plan in relais- en afwerkingskeukens.

Werken en infrastructuur

- ✓ Plaatsing van zonnescreeens (hittebeheer)

5. Residentie De Wilde Rozen

Activiteit

- ✓ Aantal bezetbare bedden: 180
- ✓ Gebudgetteerde bezettingsgraad: 96%

Diensten aan de bewoner, animatie en partnerships

- ✓ Begeleidingsproject in het kader van een "TUBBE" benadering (projectoproep 2023 - Koning Boudewijnstichting) met als doel de realisatie van het nieuwe leefproject van de residentie dat gericht is op de begeleiding en autonomie van de bewoners.
- ✓ Project "Santéglantines" (burgerbudget 2021): oprichten van een gezondheidsparcours (fitness) en volkspelen in de omgeving van de residentie.
- ✓ Burgerprojecten en samenwerkingen met de wijk: GC Nohva, Versaille Senior, Buurthuis, Groene wandeling, , scholen...
- ✓ Herinrichten van de kantines in een visie van "eten zoals thuis".
- ✓ Ontwikkeling van de website waarin ludieke filmpjes/pedagogische filmpjes worden verwerkt.
- ✓ Opfrissen van het externe imago van de residentie.

Personeel en organisatie van het werk

- ✓ Invoering van een benadering gericht op de relationele/participatieve zorgverlening (Tubbe).
- ✓ Ontwikkeling van opleidingen - intervisies.

Werken en infrastructuur

- ✓ Voortzetten van de schilderwerken van de gevels van het gebouw.
- ✓ Verlichting omgeving van de residentie.
- ✓ Werken en de aankoop van materiaal voor de linnenkamer van de flats.
- ✓ Aankoop van een mobiele keuken voor de animatie binnen de leefunits.
- ✓ Plaatsing van een lichtbalk op boog (sterrengewelf) in samenwerking met "Radiace 35".

II. De instellingen en diensten voor kinderen en jongeren

Algemeen

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

Begeleidingsdienst Intersectie

- ✓ Stijging (25 naar 30) van het aantal jongeren dat in hun gezinssituatie wordt opgevolgd als gevolg van een projectoproep in het laatste kwartaal van 2023. Eén casus kan tot 3 kinderen van hetzelfde gezin tellen.
- ✓ Concretiseren van de gevoerde reflecties (in werkgroepen) met betrekking tot deze stijging, rond 5 pijlers: de fundamenteën van een co-interventie, het onthaal van nieuwe werknemers, de werkwijzen van de dienst, de kwaliteit van de interacties binnen het team en de organisatie van de werkruimten versus telewerken.

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.
- ✓ 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.
- ✓ Aanwerving en stabilisering van het educatieve personeel.
- ✓ Voortzetten van de reflectie over de mogelijke groepering van leefgroepen op minder sites (2 in de plaats van 4 momenteel).
- ✓ Lancering van een gemeenschappelijke supervisie cursus voor het directieteam van Home Juliette Herman en Intersectie met als doel een team in crisis te kunnen begeleiden door de noden van de groep te definiëren, de noden van de collectiviteit en de kinderen alsook de eigen noden van de directie.

III. De instellingen en diensten voor gehandicapte personen

Activiteit

- ✓ Bezettingsgraad van 100% in de dagcentra Delta, Medori en Medori.
- ✓ Appartement onder toezicht Beiti: er wordt een leegstand van 8 maanden voorzien in geval van het vertrek van een bewoner.
- ✓ Aanvragen voor vernieuwing van de erkenning voor Beiti en de Medori Centra.
- ✓ Aanvraag voor het optrekken van de erkenning van Beiti (5 extra externe plaatsen).
- ✓ Stappen voor het verduurzamen van het Haliage project.
- ✓ Aanvraag voor een erkenning van een plaats voor zwaar zorgbehoevende gehandicapte personen in het Delta centrum.

Diensten aan de gebruikers, animaties en partnerships

- ✓ Heraanpassing van de samenwerking tussen de diensten rond de begeleiding van personen voor wie een langzamer ritme vereist is.
- ✓ Transversale reflectie over de specifieke begeleiding van de personen met een handicap binnen het OCMW.

Personeel en organisatie van het werk

- ✓ Reflectie rond hoe de klinische benadering van de gebruikers in elke dienst kan worden uitgebreid.
- ✓ Herneming van het vormingsprogramma via de uitwisseling van werknemers met de sector van de mentale gezondheidszorg (Project "Vlinder").
- ✓ Actualiseren van de institutionele projecten.

Werken en infrastructuur

- ✓ Renovatie van de tuin van het Medori dagcentrum.
- ✓ Renovatie van het dak van het Delta dagcentrum.
- ✓ Bouw van een tuinhok in het Dagcentrum Médori.
- ✓ Inrichting van een "droomruimte" in het dagcentrum Médori.
- ✓ Inrichtingswerken voor 2 kamers in het opvangcentrum Medori.
- ✓ Voortzetten van de reflectie rond een nieuwe lokatie voor het dagcentrum Delta.

IV. Ondersteuning thuiszorg en begeleiding van bejaarden

Gezinshulp en hulp aan bejaarden

- ✓ Thuishulp aan ongeveer 95 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 (Iriscare).
- ✓ Implementatie van een nieuwe software voor het beheer en de planning van de thuishulp met een toepassing op de smartphone voor de gezinshulpen.
- ✓ Uitvoering van een actie- en begeleidingsplan voor het opwaarderen van het beroep van gezinshulp en van de dienstverlening in het algemeen.
- ✓ Voortzetten van de studie met betrekking tot de overdracht van de activiteiten Dienst voor Hulp aan van de vzw Dienst voor Hulp aan Brusselse senioren van de Stad Brussel.
- ✓ Uitbreiding van de activiteit en van de zichtbaarheid van My Handicap (hulp bij het digitaal invoeren van uiteenlopende aanvragen voor toelagen): permanentie in de Buurthuizen, woningen 60+, thuisbezoeken, ...

4. PRIVÉ-PATRIMONIUM

2023 is het jaar waarin zich een grote verandering heeft voorgedaan in de organisatie van het beheer van het huurpark van ons centrum. Deze verandering bestond uit de fusie van de activiteiten van het private vastgoedpark binnen een nieuw departement dat we het “Departement Privé-patrimonium” hebben genoemd. Het is de vrucht van de fusie van diensten verleend binnen de oude departementen Eigendommen, Technisch Beheer en Werken.

Het Departement Privé-patrimonium werd opgericht om in te spelen op de groeiende en steeds complexere noden van onze privé vastgoedportefeuille. Het departement omvat vier verschillende polen, die elk een fundamentele rol spelen in onze globaal vastgoedbeheer en vertaalt onze wil om doeltreffender te zijn.

I. Pool Brudomo - Verhuur van residentieel vastgoed

De eerste pool, “Brudomo” staat in voor de verhuur van residentiële en commerciële panden van ons patrimonium, met name +/- 2.400 entiteiten. De hoofdtaak van deze pool bestaat erin te waken over het huurbeheer, over de naleving van de wetgevingen inzake de toekenning van woningen en over de tevredenheid van de huurders door een beheer dat inzet op nabijheid en optimale procedures om de leegstand van huurklare woningen tegen te gaan.

II. Pool OPIM – Opération Immobilière Gestion Foncière

De tweede pool, “OPIM” genaamd, is belast met het beheer van de terreinen (2000 ha) en de transacties met betrekking tot gronden. De pool speelt een essentiële rol in de aankoop, verkoop en het beheer van ons grondpatrimonium, voornamelijk via pachtovereenkomsten of tijdelijk gebruik van rechten op jacht, visserij of antennes. De pool staat ook in voor de opvolging van de procedures voor de aanvraag van vergunningen volgens de regelgeving van het grondgebied waar het perceel zich bevindt of een vergunning voor de aanleg van een terrein waarvoor een vergunning werd aangevraagd (vb. wegenwerken).

III. Pool GMT – Gestion Maintenance Technique des Biens en Location

De derde pool “GMT” heeft als taak het preventieve en curatieve onderhoud van de verhuurde panden. Deze pool staat garant voor de tevredenheid van onze huurders en de bescherming van de waarde van onze onroerende activa, en waakt hierbij over de kwaliteit en duurzaamheid van onze eigendommen. De reactiviteit en de kwalitatieve dienstverlening van deze pool zijn fundamenteel om onze huurders te houden door kapotte zaken te repareren of problemen te voorkomen. Deze cel is ook verantwoordelijk voor het opnieuw in oorspronkelijke staat brengen van de huurpanden, naast de volledige renovatieprojecten van gebouwen.

IV. Pool TP – Travaux Planifiés

De vierde pool, “TP”, is belast met het beheer van de geplande werken en studies met betrekking tot de bouw- of renovatieprojecten. De pool speelt een sleutelrol in het optimaliseren van de onroerende activa en waakt hierbij over de uitvoering van de projecten, de naleving van de termijnen en de kwaliteit van de werken. Een doeltreffend beheer van de werken is van cruciaal belang voor de levensduur van onze privé vastgoedportefeuille.

1. Globale doelstellingen voor 2024

Ons doel bestaat erin de prestaties van elk van deze polen nog meer te consolideren en te verbeteren.

Onze 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 beantwoorden aan de normen.
- ✓ 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.

2. Belangrijkste pijlers voor 2024

- ✓ Verbetering van de klantentevredenheid: onze prioriteit voor 2024 is om de tevredenheid van onze huurder te vergroten door hen een kwalitatief hoogstaande dienstverlening aan te bieden, een doeltreffend beheer van de panden en een transparante communicatie.
- ✓ Inplanting van de Socialisatie van de Huurprijzen: In 2023 werd de operatie socialisatie van sociale huurwoningen gelanceerd. In 2024 wordt de socialisatie gelanceerd voor de huurders van de zogeheten “gemiddelde” woningen.
- ✓ Transparantie van de planning van de werken: wij willen de communicatie en zichtbaarheid van onze planning van de werken verbeteren, om onze huurders zo beter voor te bereiden op hinder en om hen een beter begrip te geven van onze initiatieven. Maar ook om aldus beter te anticiperen in termen van budgetten en op elk moment een realistisch beeld te hebben van onze capaciteit om nieuwe projecten aan te vatten.
- ✓ Herlancering van het Project Patrimonium: in samenwerking met de Stad Brussel om het programma voor patrimoniumbeheer opnieuw te lanceren. Dit

initiatief bestaat erin de huidige programma's voor vastgoedbeheer (IW, GeBat, WF) te vervangen en moderne functionaliteiten te voorzien voor het vastgoedbeheer, waarbij de gegevens worden geconsolideerd, ongeacht of ze gekoppeld zijn aan verhuur of aan technieken. Deze modernisering zal de doeltreffendheid van ons beheer ten goede komen en de transparantie vergroten.

- ✓ Verbetering van de Oprovolging van de Gebouwen - invoeren van een preventieve planning:
Onze afdeling GMT zal een fundamentele wijziging doorvoeren door over te schakelen van een zuiver curatief beheer naar een preventieve planning. We willen anticiperen op de noden van onderhoud, potentiële problemen identificeren voor ze kritiek worden en het gebruik van onze middelen optimaliseren om de kwaliteit van de eigendommen te verzekeren.
- ✓ Lancering van het Strategisch Project van Energie Opdrages: een inspanning die over meerdere jaren zal lopen. Het doel is om de energie-efficiëntie van onze eigendommen te verbeteren en een gemiddeld energiecertificaat klasse C te bekomen voor onze woningen. Dit zal niet alleen onze ecologische voetafdruk verkleinen, maar ook de huurlasten voor onze bewoners verminderen.

In 2024 willen wij een omgeving creëren waar onze huurders zich goed opgevangen, geïnformeerd en gehoord voelen, met een goede controle van de uitgaven.

5.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 gevalideerd voor de oprichting van een departement Sociale en Duurzame Economie en in 2022 werd deze beslissing ten uitvoering gebracht.

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 twintig 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, de gebouwen, via het aanbieden van werkervaring en een opleiding in uiteenlopende sectoren zoals het onderhoud van kantoren, van groene ruimten, naaien, verkoop, bouwsector, 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.

2023 zal het jaar zijn waarin het departement werd opgericht en de projecten van sociale economie werden gegroepeerd, maar 2024 wordt het jaar waarin de verschillende entiteiten binnen de structuur hun plaats krijgen. Zo zullen de polen “Duurzame ontwikkeling” en “Gebouwen en Diensten” het daglicht zien, onder de supervisie van twee verantwoordelijken waarvan de aanwervingsprocedure momenteel in een eindfase zit.

De pool “Duurzame ontwikkeling” groepeert de activiteiten van Up-Cycling (alle CYCLUP projecten), Stedelijke landbouw (Ecoflore, Greenup), Voedsel (Dream, Resto du cœur, Colis du cœur) en het Beheer van de Mobiliteit.

De pool “Gebouwen en Diensten” groepeert dan weer de bewakings- en transportactiviteiten en de activiteiten gelinkt aan het onderhoud (Relocto, Relocto MaBru, Schone ramen, Schoonmaak PC).

I. Projecten Cyclup, Duo-Proxymove en bewaking

Cyclup project

We hebben ons project van circulaire economie verder ontwikkeld, bestaande uit: een textiel sorteercentrum, een tweedehandswinkel, 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 8 opleiders en 23 posten voor een inschakelingsbetrekking.

In 2023 hebben we een nieuwe handelsruimte geopend, CYCLUP Interieur, waar we een selectie tweedehandse interieurartikelen te koop aanbieden: gerepareerde en omgebouwde meubelstukken, huislinnen, decoratie, vaatwerk. Dankzij deze ruimte kunnen we de diensten en de jobs recupereren van de vroegere pop-up die zijn deuren moest sluiten in 2023 omdat er werken dienden te gebeuren aan het gebouw.

We lanceerden ook een tweedehands project rond sportartikelen, dat in 2024 concreet vorm krijgt met de opening van een winkel waar sportartikelen aan een democratisch prijsje worden verkocht. Dat project is goed voor een vaste job en 3 inschakelingsbanen.

Ook de pop-up verkoop van kledij in rusthuizen werd voortgezet, met als 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.

Project Duo-proxymove

Het team van Duo-Proxymove biedt verhuizingen aan aan een sociaal tarief, haalt geschonken meubilair op en verkoopt tweedehands meubels aan OCMW-begunstigden via requisitoir (uitvalsbasis in Laken 88, 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.

Toezichtproject

In 2023 stond het toezichtproject in voor de bewaking van het gebouw in de Koningsstraat 139-141 dat bestemd is voor transitwoningen en vervolgens voor het HIT 18-25 project. We staan eveneens in het onthaal en het toezicht in de studiezalen tijdens de blokperiodes.

Onze ambitie voor 2024 is om onze activiteiten te verduurzamen en de interne/externe communicatie rond onze projecten uit te breiden en de volgende projecten te ontwikkelen:

- ✓ Opening van een tweede Cyclup tweedehandswinkel. Naar model van de bestaande winkel in de Hoogstraat, willen wij een nieuwe tweedehandswinkel openen in Laken.
Deze activiteit zou de aanwerving mogelijk maken van 3 SPI-werknemers. Het project kan worden geconcretiseerd van zodra een geschikt lokaal is gevonden.

- ✓ Openen van een cel voor het verzamelen en valoriseren waar alle schenkingen voor CYCLUP worden gesorteerd. Op die manier kunnen we onze capaciteit om schenkingen te verzamelen en verwerken, optrekken.
- ✓ Opening van een tweedehandswinkel voor sportgerief in de Marollen. Zoals hierboven reeds aangegeven, worden er tweedehands sportartikelen aangeboden aan democratische prijzen, met als doel om lokale inschakelingsbanen te creëren, afval te revaloriseren en sport toegankelijker te maken.
- ✓ We willen de tweedehandswinkel voor kinderen opnieuw openen, daar was ook de babytheek ondergebracht. Deze ruimte zou toelaten om de babytheek te verduurzamen, om inschakelingsbanen te creëren en het hergebruik alle gerecupereerde artikelen optimaliseren en ze aan lage prijzen aan een breed publiek aan te bieden.
- ✓ We willen ons aanbod tweedehandskleding in rusthuizen uitbreiden. Momenteel is er reeds een Cyclup boetiek geopend in Ter Ursulinen.
- ✓ Project voor een stedelijke moestuin, Greenup: het betreft een project voor socioprofessionele 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 krijgt concreet vorm begin 2024.

II. Dream

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

De globale taken van DREAM zijn:

- ✓ 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.

De specifieke projectdoelstellingen zijn:

- ✓ Het recupereren, verpakken en opslaan van de niet verkochte voedingsmiddelen (vers fruit en hoofdonderdelen groenten).
- ✓ Instaan voor het aanbieden van onverkochte producten via het bevoorradingsplatform ontwikkeld door Level IT in overleg met DREAM en de sector voor voedselhulp.
- ✓ Het inwerken en tewerkstellen van werknemers via de voorziening van sociaalprofessionele inschakeling voor een kwetsbare doelgroep.

Onze ambities voor 2024 zijn:

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

III. ASBL- Resto du Cœur – L’Autre - Table

De taken van de vereniging zijn:

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

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

Resto Social – l’Autre Table

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

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

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

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

Colis du cœur

Het team is samengesteld uit een verantwoordelijke op de site, 2 ambtenaren aangeworven in het kader van een inschakelingsbaan (logistiek) en 8 regelmatige vrijwilligers. Het team wordt uitgebreid met stagiairs of personen die werken uitvoeren van algemeen belang.

De voedselwaren zijn schenkingen - 3 grote pijlers:

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

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

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

Perspectieven voor 2024:

- ✓ Vervanging van de koelcellen op de site van Colis du Coeur.
- ✓ Vervanging van een voertuig dat wordt ingezet voor de logistiek van de activiteiten.
- ✓ Voortzetting van de GDPR opnormstelling.
- ✓ Milieuvergunning voor de site van de Colis du Coeur - voortzetting van de aanpassingen.
- ✓ Ontwikkeling van ludieke en/of sportieve activiteiten voor de begunstigden van de Colis en het Resto.

IV. Ecoflore project

Het Ecoflore project heeft als doel het bevorderen van de socioprofessionele inschakeling van laaggeschoolde mensen in de hovenierssector. Momenteel zorgt het team bestaande uit 4 lesgevers, 2 arbeiders en 13 inschakelingsambtenaren, voor:

- ✓ Het onderhoud van de tuinen van de eigendommen van het OCMW van de Stad Brussel en de sites van UVC Brugmann.
- ✓ Het onderhoud van de boomgaard en moestuin van Residentie De Wilde Rozen.
- ✓ Incidentele prestaties op vraag van interne of externe klanten.

In 2024 wordt Ecoflore ook ingeschakeld voor:

- ✓ 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 m²**.

- ✓ Beheer en onderhoud van het Bruyn Park Noord/West: het team zal zijn activiteit op de site van het Bruyn Park Noord/West voortzetten. De oppervlakte van het park wordt op 65.600 m² geraamd.
- ✓ Compost Parc Bruyn West : Ecoflore voorzag in 2022 een compostzone in Bruyn West, met een oppervlakte van 200 m², bestemd voor het groenafval van de Bruyn site. Het jaarlijks verwerkt volume bedraagt 5.500 kg. Op de site werd een chalet opgetrokken voor de opslag van het gereedschap van het Ecoflore team. Op dit moment is het compost niet meer exploiteerbaar om diverse redenen. De dienst wil deze activiteit in de loop van 2024 opnieuw lanceren. De ploeg die instaat voor het beheer van de compostzone is dezelfde als voor het onderhoud van het Bruyn Park.

V. Schoonmaakprojecten

Dit project beoogt de sociaalprofessionele inschakeling van laaggeschoolde personen in de schoonmaaksector. Binnen het departement noteren we momenteel vier actieve projecten binnen dit domein:

- ✓ **Relocto** project is belast meer bepaald met het onderhoud van de gemeenschappelijke delen van gebouwen, lokalen van vzw's, reinigen van kantoren,.
- ✓ Het project **Relocto Mabru** staat in voor het onderhoud van de vroegmarkt van Mabru. Het betreft een project industriële schoonmaak.
- ✓ Het project **Schone ramen** is zoals de naam het zegt gericht op het schoonmaken van glaspartijen
- ✓ Het project **PC** schoonmaak beheert het reinigen van computermateriaal.

Meer dan 120 personen zijn actief in deze sector waaronder 90 inschakelings-ambtenaren.

In 2024 willen we de volgende acties ondernemen:

- ✓ Onze schoonmaakactiviteiten verduurzamen en nauw samenwerken met interne en externe klanten om de kwaliteit van onze diensten nog te verbeteren.
- ✓ Relocto maakt momenteel werk van een informatieproject over beroepen binnen de schoonmaaksector. 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 Vorming en Tewerkstelling en wordt verzekerd door de hoofdleesgever van Relocto.
- ✓ In 2024 loopt de overheidsopdracht met de vroegmarkt Mabru teneinde. Uiteraard zal het team van Relocto Mabru opnieuw deelnemen aan de nieuwe aanbesteding die omstreeks april/mei 2024 zou bekendgemaakt worden.
- ✓ Wanneer er voldoende SPI-werknemers zijn, dan zou Relocto in zijn offerte ook het onderhoud van fotonvoltaïsche panelen kunnen integreren. Momenteel beschikt het OCMW over panelen op enkele sites (Wilde Rozen goed voor ongeveer 1000 m², de Linnenfabriek ook goed voor 1000 m², en woningensite van Bruyn,...).

VI. 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 Linnenfabriek streeft aldus voortdurend de beste kwaliteit en hygiëne na.

De 20 laatste jaren werd de Linnendienst getekend door de volgende gebeurtenissen:

- ✓ 2007: modernisering van de wasserij
- ✓ 2011: bouw van een paviljoen voor het verwerken van het bewonerslinnen
- ✓ 2012: renovatie van de opslagplaatsen van schoon linnen en aankoop van een beheerssoftware.
- ✓ 2012: het jaar waarin de Linnenfabriek een serieuze wending heeft moeten nemen: de toepassing van btw voor externe gebruikers.
- ✓ 2017- 2017: akkoord over een vervangingsplan van de machines van meerdere en studie van sectoren.
- ✓ 2020: Covid
- ✓ 2021-2024: realisatie en uitvoering van het verbeteringsplan. Deze modernisering moeten een groei van zijn activiteiten mogelijk maken.

1. Op commercieel vlak

In het jaar 2022 steeg het omzetcijfer met 9,76%:, deels dankzij aan de indexering van de prijzen.

Het investeringsplan wordt momenteel tot uitvoering gebracht: er werd een nieuwe wastunnel voor werkkleding aangekocht, de zwabberlijn werd vervangen en de oude afwerkingstunnel werd vervangen door twee nieuwe. 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. In 2024 zal de productiviteit nog verder stijgen dankzij de automatisering van de kalandertreinen en de uitbreiding van het luchttransportsysteem.

Evolutie van het omzetcijfer in de laatste 5 jaar

<i>Klanten int-ext</i>	<i>Cluster</i>	<i>CUMUL REEL 2022</i>	<i>CUMUL REEL 2021</i>	<i>CUMUL REEL 2020</i>	<i>CUMUL REEL 2019</i>	<i>CUMUL REEL 2018</i>
		9,76%	-3,01%	1,39%	3,89%	4,32%
	TOTAAL:	7 918 915	7 214 450	7 438 001	7 336 128	7 061 694
Extern	10 - IRIS	4 785 229	4 532 988	4 415 832	3 781 494	3 941 940
Intern	21 - CPAS B - HOP+HOME	704/085	650/308	666/968	692/229	656/411
Intern	30 - OCMW B - DIVERSEN	18/785	15/239	20/691	260/889	18/135
Extern	41 - Stad BXL + LCB	210/574	170/763	163/912	284/840	191/816
Extern	40 - Extérieur	2 200 242	1 845 152	2 170 598	2 316 676	2 253 391
	<i>Totaal gefactureerd/dag</i>	31/177	28/403	29/283	29/112	28/023
	<i>Schommeling / voorgaande jaar</i>	9,8%	-3,0%	0,6%	3,9%	4,3%
	<i>Dagen</i>	254	254	254	252	252
	<u>Aandeel van de inkomsten</u>					
Extern	10 - IRIS	60,4%	62,8%	59,4%	51,5%	55,8%
Intern	21 - CPAS B - HOP+HOME	8,9%	9,0%	9,0%	9,4%	9,3%
Intern	30 - OCMW B - DIVERSEN	0,2%	0,2%	0,3%	3,6%	0,3%
Extern	41 - Stad BXL + LCB	2,7%	2,4%	2,2%	3,9%	2,7%
Extern	40 - Extérieur	27,8%	25,6%	29,2%	31,6%	31,9%

Het aandeel van de ziekenhuizen is licht gedaald in 2022 ten opzichte van het voorgaande jaar, terwijl de rusthuizen opnieuw een hoger bezettingspercentage dan in 2021.

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.

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

Evolutie van de gemiddelde productie per maand 2018– 2022:

	Aantal dagen	WASSEN	KALANDEREN	AFWERKING (hors tables)		BEWONERS
		Totaal in kg	Totaal	Steam	Andere	Totaal
		KG	Aantal stuks	Aantal stuks	Aantal stuks	KG
Maandelijks gemiddelde	21	294/252	275/893	153/574	304/725	24/618
	Per dag =>	14/012	13/138	7/313	14/511	1/172
	Per week =>	70/060	65/689	36/565	72/554	5/861
Maandelijks gemiddelde	22	322/882	262/576	170/010	288/640	23/517
	Per dag =>	14/960	12/166	7/877	13/373	1/090
	Per week =>	74/799	60/828	39/385	66/867	5/448
Maandelijks gemiddelde	21	341/757	267/970	171/029	315/187	26/057
	Per dag =>	16/146	12/660	8/080	14/891	1/231
	Per week =>	80/730	63/300	40/401	74/454	6/155
Maandelijks gemiddelde	21	362/380	362/691	140/611	374/905	0
	Per dag =>	17/256	17/271	6/696	17/853	0
	Per week =>	86/281	86/355	33/479	89/263	0
Maandelijks gemiddelde	22	346/482	/	144/979	339/106	0
	Per dag =>	15/749	/	6/717	15/711	
	Per week =>	78/746	/	33/586	78/557	

We wijzen op de daling van de verwerkte volumes in 2022 ten opzichte van de vorige jaren; deze daling is te wijten aan het verlies van een klant eind 2020, aan lagere bezettingspercentages in de rusthuizen en in bepaalde ziekenhuisafdelingen en - ten opzichte van 2020 en 2021 - aan het feit dat het opnieuw moeten wassen als gevolg van de Covid pandemie geleidelijk is opgehouden.

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 leggen de laatste hand aan de zoektocht 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 gunningsprocedure is lopende.

5. Als speler van de sociale en duurzame economie

We willen tevens de rol benadrukken die de Linnendienst speelt op vlak van professionele inschakeling dagelijks worden er 60 personen onder het statuut art60 tewerkgesteld. De fabriek werd erkend als initiatief van sociale economie door de FOD-mi en verkrijgt regelmatig de vernieuwing van zijn erkenning en een machtiging van het Gewest. Naast de dagelijkse omkadering door de ploegleiders, is er een specifieke medewerker die instaat voor het onthaal, de opleiding en coaching van de werknemers.

Ook de duurzaamheid is een centraal gegeven van onze activiteit. De ISO 14001 (ecologisch managementsysteem) vertaalt zich sinds meerdere jaren in een reeks concrete acties: de vervanging van vrachtwagens op diesel door vrachtwagens op CNG, de installatie van zonnepanelen, gebruik van wasproducten met Ecolabel, warmtewisselaar voor onze wastunnels, de vervanging van oude verlichtingsapparatuur door LED, sorteren van afval met gecertificeerde recyclagemogelijkheden, zoeken naar alternatieven voor het klassieke katoen (gerecycleerd katoen, tencel,...), enz. Voor 2024 werd een budget opgemaakt voor een verwerkings- en recuperatiesysteem van afvalwater. Kortom, we zoeken voortdurend en systematisch naar manieren om onze impact op het milieu te verkleinen.

VII. 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. Deze taak omvat een uitgebreid gamma van diensten met als doel het in goede staat houden van deze infrastructuren, het garanderen van een snelle tussenkomst indien dat nodig is en bijdragen tot hun voortdurende verbetering om te beantwoorden aan de noden van de gemeenschap.

De perspectieven voor 2024

Sinds 1 september 2023 telt de Regie twee nieuwe medewerkers: de Regie verantwoordelijke en een administratief medewerker. De Regie bestaat momenteel dus uit de beheerders (teams voor de werven en een team voor snelle interventies), magazijniers en 40 technische arbeiders die in 2024 worden uitgebreid met een nieuwe werfcoördinator en 6 bijkomende technici. Deze uitbreiding wil inspelen op de gestegen vraag en wil de uitvoeringstermijnen verminderen en de prijs-kwaliteitverhouding verbeteren.

De Regie beschikt tevens over een tweede magazijn (stock) waar de materialen en toebehoren worden opgeslagen. Met deze maatregel wil men inspelen op de steeds langere leveringstermijnen sinds de Covid-crisis en een grotere grip krijgen op de prijsschommelingen.

Door onze materialen en toebehoren ter beschikking te hebben, kunnen we onze interventies beter organiseren, onze reactiviteit op de interventieaanvragen om panden opnieuw in hun oorspronkelijke staat te brengen verbeteren evenals andere aanpassingswerken die ons worden toevertrouwd sneller uitvoeren.

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. De andere vanuit de Emile Bockstaellaan 88 te 1020 Brussel voor de activiteiten in noorden Brussel. Op die manier kunnen we onze uitstoot van koolstof verkleinen en de werklast beter verdelen.

Ten tweede voorzien we een ploeg die instaat voor snelle depannages, met name de Snelle Interventieploeg (**É**quipe d'**I**nterventions **R**apides (**EIR**), wanneer er een grote vraag is. Deze initiatief heeft tot doel:

- ✓ Verbeteren van de verwerkingstermijnen van de aanvragen om beter te voldoen aan de verwachtingen van de verschillende diensten.
- ✓ Invoeren van een verbeterde procedure voor de return van informatie, om zo doeltreffender in te spelen op eventuele moeilijkheden.
- ✓ Ontwikkelen van een feedbackformulier dat beter aangepast is aan de doelstellingen van de nieuwe organisatie met de verschillende departementen (Openbaar en Privé).

Deze maatregelen zullen onze reactiviteit ten goede komen en het beheer van de interventieaanvragen verbeteren.

We voorzien tevens de ontwikkeling van drie werfploegen die instaan voor de verschillende projecten en de begeleiding van de verschillende diensten om hun doelstellingen te bereiken en hun taken te vervullen. Deze ploegen zullen op een hybride manier te werk gaan om een snelle interventie mogelijk te maken in specifieke domeinen, de overvloed aan aanvragen op te vangen en onze middelen te optimaliseren.

Aan de ambtenaren van de sneller interventieploeg en van twee werfploegen die inspringen bij een sterke vraag, wordt een tablet verstrekt. Dit zal hen in staat stellen om instant over de nodige gegevens te beschikken om binnenkomende vragen te behandelen. Deze zullen worden gefilterd volgens zone, urgentie en de betreffende toekenning.

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

Specifieke activiteiten toevertrouwd aan de Inschakelingsregie

- ✓ De Inschakelingsregie blijft een essentiële rol spelen in het terug in de oorspronkelijke huurstaat brengen 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, in samenwerking met de beheerders van het openbaar en privépatrimonium. In 2024 blijven we deze weg verder bewandelen.

- ✓ De Regie behandelt rechtstreeks de aanvragen van onze rusthuizen (aanvragen die worden ingediend via het Openbaar Patrimonium) en wil zo de wachttijden verminderen. We doen er alles aan om een kwalitatieve dienstverlening aan te bieden, dankzij onze werknemers die speciaal zijn opgeleid om te werken in deze bijzondere omgeving waar de bewoners extra aandacht vereisen. Daarnaast willen we ook de werkomstandigheden van het personeel in onze instellingen verbeteren, en dragen zo actief bij tot een van de fundamentele opdrachten van het OCMW.
- ✓ Elk departement bezorgt ons een veelheid aan aanvragen, gaande van snelle interventies die dezelfde dag nog opgelost worden tot kleine renovaties om huurwoningen terug in oorspronkelijke staat brengen, maar ook vragen voor projecten waar wij instaan voor de begeleiding, opvolging en uitvoering. We staan ook in voor de aanvragen voor opnormstelling, dat kan gaan over elektrische installaties, de opheffing van opmerkingen in het kader van rapporten van de IDPB in samenwerking met het departement Openbaar patrimonium, of dossiers van de DGHI in samenwerking met onze collega's van het Openbaar patrimonium, met als doel een vastgoedpark dat beantwoordt aan de geldende normen. Ons doel bestaat erin om de projecten zoveel als mogelijk te realiseren in samenwerking met de dienst voor Binneninrichting, om onze werknemers, bewoners en gebruikers aangename ruimten aan te bieden die beantwoorden aan hun noden.
- ✓ We willen een continue dienstverlening blijven aanbieden, en bouwen hiervoor voort op onze realisaties van vorig jaar. Onze bevoegde ambtenaren blijven dag en nacht instaan voor de technische dispatching, 24/7, in samenwerking met ons call centrum van het privé patrimonium en de dispatching cel van het openbaar patrimonium. Deze permanente beschikbaarheid garandeert onze huurders en onze diverse instellingen en departementen een reactiviteit en doeltreffendheid inzake de technische interventies.
Wij streven er evenzeer naar om elke technische aanvraag nauwgezet te registreren in een unieke database, om aldus een traceerbaarheid te verzekeren met een objectieve return van informatie. We willen dit ook het komende jaar verder blijven doen, en blijvend een kwalitatieve en ononderbroken dienstverlening blijven aanbieden 24/7.
- ✓ Voortbouwend op de realisaties van vorig jaar blijven wij ons verder engageren. Zoals voorzien wordt de beheerstool van werken/depannages "Gebat" vervangen door de software "PATRIMONIUM". Deze evolutie is essentieel opdat de Regie over een aangepaste tool kan beschikken die perfect aansluit bij wat zij nodig heeft en perfect communiceert met de reeds gebruikte workflows.

- ✓ Ons belangrijkste doel is een grotere doeltreffendheid, een betere communicatie tussen de verschillende departementen en bovenal beter inspelen op de verwachtingen van onze klanten. De overstap naar deze globale software zal de uitwisseling van informatie en opvolging van projecten vergemakkelijken, en onze capaciteit om een kwalitatieve dienstverlening aan te bieden versterken.
- ✓ De Regie voorziet de inrichting van twee opslagplaatsen die ideaal gelegen zijn, met als doel het optimaliseren van de opslag van vaak gebruikte materialen. Doel is om de interventietermijnen van onze mensen nog te verbeteren. In 2024 zullen deze opslagruimten geherstructureerd worden.

VIII. Garage

De Garage blijft actief tot eind 2023. Een werkgroep buigt zich momenteel over de toekomst van de Garage na 2023 en zal hierover eind 2023 briefen.

In 2024 wordt het wagenpark beheerd door de parkbeheerder binnen het Departement voor Sociale en Duurzame economie binnen de pool Duurzame ontwikkeling. Er worden momenteel stappen ondernomen voor de aankoop van een beheerssoftware met het oog op een optimaal beheer van de wagens. Ambtenaren zullen gesensibiliseerd worden om ecologisch te rijden.

6. OPENBAAR PATRIMONIUM

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

Het patrimonium bestaat uit:

- ✓ Kantoren en logistieke gebouwen van het OCMW.
- ✓ 12 sociale antennes.
- ✓ 5 rusthuizen.
- ✓ Leef- en opvangplekken voor personen met een mentale beperking.
- ✓ Verblijfplaatsen voor jongeren van 0-18 jaar.
- ✓ Transitwoningen.
- ✓ Linnendienst
- ✓ Gebouwen (of delen van een gebouw) gebruikt door partners van het OCMW die een opdracht met collectief belang uitvoeren (met name de 2 bedrijvent centra, 7 crèches, Resto du cœur, buurthuizen, gecontroleerde verbruiksruimte, enz.).

I. Algemene doelstellingen van het departement

Het departement Openbaar patrimonium dat halfweg 2023 werd opgericht, heeft als doelstellingen:

- ✓ Het ontwikkelen van een kwalitatieve dienstverlening voor alle klanten/gebruikers van de dienst (bewoners en gebruikers van de infrastructuur).
- ✓ Ontwikkelen van werk- en leefruimten die aangepast zijn aan de nieuwe noden van zijn klant/gebruikers.
- ✓ Ontwikkelen van duurzame bouwprojecten die beter beantwoorden een de sociale en ecologische vereisten en die bijdragen aan de stedelijke dynamiek.
- ✓ Instaan voor een preventief en evolutief onderhoud van de openbare gebouwen om aldus beter te beantwoorden de ecologische criteria.
- ✓ Streven naar een efficiënte werkwijze en samenwerkingen.

II. Doelstellingen voor 2024 inzake vastgoedontwikkelingen

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

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

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

In 2024 zet het Departement Patrimonium de ontwikkeling voort van de lopende of geplande bouwprojecten, alsook de onderhouds- en renovatiewerken met name op vlak van energie, wordt werk gemaakt van de voorziene renovatie/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 Openbaar-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.

2024 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.

1. Gemeenschappelijk plan Stad-OCMW “750 woningen”

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

Met dit nieuwe plan wil het OCMW zich 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.

In 2024 wordt verder gewerkt aan 2 projecten die deel uitmaken van dit plan:

- ✓ De bouw van een gemengd gebouw met 14 woningen die gelijkgesteld zijn aan een sociale woning, 1.500 m² kantoorruimte voor de diensten van het OCMW, een crèche voor 20 kinderen, een handelsruimte en een parking, op de hoek van de Hoogstraat en de Abrikozeboomstraat.
- ✓ De bouw en renovatie van 2 gebouwen om er een gemengd programma in onder te brengen van transitwoningen, een sociale antenne en een huiswerkschool, in de Ernest Masoinstraat.

2. 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.

Het jaar 2024 zal in het teken staan van:

- ✓ Het opstellen van de vergunnings- en aanbestedingsdossiers voor het renovatieproject van het gebouw in de Coggestraat, voor de bouw van 4 transitwoningen.
- ✓ Het aanstellen van een studiebureau en het opstellen van het voorontwerp voor de renovatie van de gebouwen gelegen in de Hoogstraat/Ons-Heerstraat voor de bouw van een vijftiental transitwoningen.

3. Grondige renovatie van de gebouwen met transitwoningen

In 2024 wordt een start gemaakt met/verder gewerkt aan twee grondige renovatieprojecten van gebouwen waar transitwoningen zijn of zullen worden ondergebracht.

- ✓ Rode Poort
- ✓ Lokvogelstraat 13

4. Andere vastgoedprojecten

Watertoren en elektrische centrale: deze gebouwen zullen volledig worden gerenoveerd /restauratie en zullen de pool van bedrijven “Be-Here” compleet maken. In 2024 wordt het programma bepaald en wordt de procedure opgestart voor de aanstelling van de ontwerper.

5. Projecten in de instellingen voor bejaarden en andere verblijfsinstellingen

2024 staat in het teken van de laatste hand van de betreffende de opnormstelling in het rusthuis “Residentie Sint-Geertruide”.

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

6. Gebouwen van de Algemene Administratie

In 2024 gaan drie belangrijke werven van start:

- ✓ De bouw van kantoorruimten op de hoek van de Hoogstraat/(zie hierboven) Abrikozeboomstraat.
- ✓ De restauratie en verbetering van de energieprestatie van de gevels van de algemene administratie in de Hoogstraat, voortaan geklasseerd bij besluit van 2021.
- ✓ De volledige vervanging van de verwarmingsinstallatie in het gebouw van de algemene administratie.

7. Antennes en andere gebouwen gebruikt door het DSA

Het jaar 2024 zal in het teken staan van:

- ✓ De afwerking van de renovatiewerken van het oude commissariaat van Neder-Over-Heembeek om er de antenne “Versailles” in onder te brengen, evenals de realisatie van de studies voor fase 2 van de werken, met name de renovatie van de gebouwschil (in het kader van RENOCLICK).
- ✓ Lancering van de overheidsopdracht voor de opdracht van ontwerper voor de toekomstige antenne Masoin, met een jeugdsectie (zie hierboven).
- ✓ De realisatie van de studies voor de energierenovatie van de antenne Bollen (in het kader van RENOCLICK).

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

8. Andere gebouwen van het openbaar patrimonium

Het jaar 2024 zal in het teken staan van:

- ✓ Het voltooiën van de renovatiewerken van het gebouw gelegen in de Emile Bockstaellaan 114 om er MADO in onder te brengen. De laatste werken betreffen de volledige gevel- en dakisolatie, de vervanging van het lijstwerk om de energieprestatie van het geheel van gebouw te verbeteren.
- ✓ De verbetering van de energieuitrusting van de gebouwen gelegen in de Emile Bockstaellaan 74-88 en 114 (in het kader van RENOCLICK).

III. Doelstellingen voor 2024 inzake het onderhoud van de gebouwen

1. Onderhoud van de gebouwen

In de loop van 2024 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 Patrimonium.

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

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

2. Onderhoud van de technische installaties van het gebouwen

In 2024 zet het Departement Openbaar patrimonium zijn opdracht op vlak van onderhoud van technische installaties verder, met name:

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

Bovendien 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 Openbaar patrimonium.

IV. Doelstellingen voor 2024 inzake de verbetering van de energieprestaties en duurzame renovatie van de gebouwen

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

Parallel hiermee worden alle REG-projecten en -werken, aangevat in het volledige patrimonium en weerhouden in het kader van het driejarige investeringsplan, in 2024 voortgezet.

In het investeringsplan voor 2024 worden verschillende nieuwe operaties voorzien voor de plaatsing van zonnepanelen.

De laatste studieopdrachten met het oog op het opmaken van een energiekadaster van de bebouwing en de mogelijke verbeteringen op vlak van energie, worden gelanceerd in 2024.

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

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

V. Doelstellingen voor 2024 inzake de binneninrichting van de leef- en werkruimten

In 2024 zet het departement de projecten voort bestaande uit de indeling en herinrichting van binnenruimten die door de diensten van het OCMW worden gebruikt, conform het investeringsplan 2024 en/of in functie van de gewijzigde noden, ongeacht of het werk- of leefruimten betreft.

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

In 2024 zal het departement ook meewerken aan 3 verhuisprojecten van diensten:

- ✓ De verhuis van een aantal diensten naar het gebouw van de Stad in de Emile Jacquainlaan.
- ✓ De verhuis van de dienst Jeugd van het DSA naar het Hanzenhuis.
- ✓ De reorganisatie van de diensten in de Hoogstraat 298 als gevolg van deze wijzigingen.

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

7. ALGEMEEN SECRETARIAAT

I. Cel Strategie en Transformatie

In 2024 zal de Cel Strategie en Transformatie de volgende vier hoofdtaken blijven uitvoeren:

- ✓ De Cellen Klimaat, Studies & Partnerschappen, BI en interne controle omkaderen en ondersteunen.
- ✓ Het Beleidsplan uitvoeren en monitoren.
- ✓ Het OCMW een digitale transformatie geven.
- ✓ De synergie van de ondersteunende diensten met de Stad Brussel opvolgen.

1. **De Cellen Klimaat, Studies & Partnerschappen, BI en interne controle omkaderen en ondersteunen**

De verschillende voornoemde Cellen maken deel uit van de Cel Strategie en Transformatie want ze dragen direct bij tot de institutionele strategie, onder andere via:

- ✓ Beheersindicatoren.
- ✓ Lessen die konden getrokken worden uit studies.
- ✓ Het invoeren van procedures.
- ✓ Aanbevelingen op het gebied van de energie- en klimaatgerelateerde uitdagingen.
- ✓ Enz.

Wekelijkse vergaderingen tussen de verschillende Cellen en de Cel Strategie en Transformatie werden opgestart in 2023 en zullen worden verdergezet in 2024 om een nauwe samenwerking te bevorderen.

2. **Beleidsplan**

Bij de Cel Strategie en Transformatie werd duidelijk dat het vorige beleidsplan, dat 158 projecten telde, te uitgebreid was en wat voorbijgestreefd leek. Bijgevolg werden de twee volgende verklaringen gedaan:

- ✓ Er moet opnieuw prioriteit gegeven worden aan het Plan met projecten die echt verandering in beweging kunnen zetten en er moet een opvolgmethode worden uitgestippeld.
- ✓ Er is een tekort aan projecten die draaien rond het optimaliseren van het kostenplaatje.

2.1 Herziening van het Beleidsplan en de opvolgmethode

De Cel Strategie en Transformatie heeft een methode uitgedacht die haar in staat stelde om 22 projecten te selecteren. Het gaat bijgevolg om een beheersbaar en realistisch aantal gezien de beschikbare tijd. Er werden PM's (Project Manager) uit het

middle management aangeduid en er werd hen gevraagd om een projectfiche in te vullen met alle specifieke informatie, met inbegrip van de fameuze SMART-doelen. Er werd een comité voor operationeel management opgericht om de PM's regelmatig te begeleiden en in te schatten hoe hun projecten evolueren.

Om er zeker van te zijn dat we beschikken over uniforme, volledige en precieze informatie over de 22 projecten, hebben we gekozen voor de volgende software: Project Monitor. Deze software is intuïtief (userfriendly) en makkelijk in gebruik. Bovendien geeft hij een algemeen (met name multi-gant) overzicht van alle projecten. Er kunnen ook makkelijk rapporten uitgehaald worden die kunnen worden doorgegeven aan het top management.

2.2. Financiële optimalisering

Geen (of weinig) projecten van het vorige Plan draaien rond een beter financieel beleid. De huidige context doet ons echter vermoeden dat we de komende jaren nog waakzamer zullen moeten zijn op het gebied van budget.

Op dat punt heeft de Cel voorgesteld om het intellectuele werk over te laten aan de DG, die de grootste technische kennis hebben van hun sector, wat uiteraard een belangrijke factor is om te kunnen inschatten welke de bronnen zijn van een financiële optimalisering. Een opdracht die ook werd gegeven aan het Departement Financiën die de zaken meer van buitenaf aanschouwt.

Het is een manier om constructief samen te werken maar ook om de DG bewust te maken van het belang van een goed financieel beheer. Twee of drie projecten die ontstaan zijn vanuit deze reflectie over financiële optimalisering moeten nog worden geïmplementeerd in de nieuwe versie van het Beleidsplan.

3. IT-Transformatie

Uit de ontmoetingen met verschillende verantwoordelijken van het OCMW komt naar voren dat de organisatie en de productie van meerdere diensten sterk lijdt onder onbestaande of verouderde beheerssoftware.

We zijn overeengekomen in de Stuurgroep dat er absoluut één of meerdere beheerssoftwares per departement moeten zijn. Deze softwares moeten onder meer onze BI en onze toekomstige analytische boekhouding ondersteunen. Daartoe werden meerdere projecten opgenomen in het nieuwe Beleidsplan (Patrimonium, HRA, software voor het beheer van schuldvorderingen,...).

Het is belangrijk om te vermelden dat deze digitale transformatie gebeurt in volledige samenspraak en goede verstandhouding met de Stad Brussel.

4. Gemeenschappelijk gebruik van de ondersteunende diensten

De Stad en het OCMW hebben in 2023 nagedacht over het gemeenschappelijk gebruik van hun ondersteunende diensten. Onder 'ondersteunende diensten' verstaan we alle interne activiteiten die indirect bijdragen tot de hoofdmissie van het openbaar bestuur en die nodig zijn voor het realiseren van missies en doelstellingen.

Er werd een Kick-Off Gemeenschappelijk Gebruik op poten gezet waarop de verschillende verantwoordelijken van de ondersteunende diensten van de Stad en het OCMW samen konden komen. We zijn erin geslaagd om een sfeer van onderling vertrouwen te creëren in de aanpak die we zullen hanteren in het kader van dit gemeenschappelijk gebruik. Deze aanpak berust op de volgende kernwaarden: respect, luisterbereidheid, transparantie, samenwerking en gelijkwaardigheid.

De Cel Strategie en Transformatie wordt direct betrokken in dit proces naar gemeenschappelijk gebruik dat van start ging in 2023 en de komende jaren verder uitgerold zal worden.

A. Cel Studies & Partnerschappen

In 2024 zal de cel Studies & Partnerschappen haar 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 sociodemografische 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 en extern gebruik (internetwebsite), 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 die nodig zijn voor het Jaarverslag 2023.
- ✓ Toekomstgericht op zoek gaan naar de uitdagingen op het gebied van huisvesting voor ouderen. Het OCMW moet hier tegen 2030 het hoofd aan bieden. Er moet daarbij zoveel mogelijk ingezet worden op het bevorderen van generatieoverschrijdend wonen in groep.

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.

B. Cel Klimaat

In de loop van het jaar 2023 is de Cel Energiecoördinatie gefusioneerd met de Cel Klimaatplan om samen de Cel Klimaat te worden. De Cel richt haar acties op de volgende thema's: patrimonium, mobiliteit, hernieuwbare energie, afval, hulpbronnen, water, duurzaam voedsel, biodiversiteit, sociale en duurzame economie.

De Cel Klimaat zet zich in op drie gebieden: communicatie, strategie en projecten. In 2024 zal de cel blijven proberen om de pijler "klimaat" meer grensoverschrijdend aan bod te laten komen in het volledige OCMW: door een "klimaat"-mededeling te blijven hanteren in de BOS-procedure, door de klimaatprojecten te monitoren en door het personeel dagelijks te confronteren met klimaatgerelateerde informatie via de speciale "klimaat"-pagina op intranet en Hum-Hub.

De projecten hieronder tonen hoe de doelstellingen voor 2024 in praktijk zullen worden omgezet.

Naast de projecten die hieronder beschreven worden, heeft de Cel een begeleidende rol en wordt er regelmatig een beroep op haar gedaan voor projecten die uitgevoerd worden door andere diensten omwille van haar expertise in deze verschillende gebieden.

1. Communicatie

Externe communicatie

- ✓ **Klimaatplan:** Opstellen en verspreiden van het jaarrapport (januari/februari 2024).
- ✓ Jaarrapport van het wagenpark voor Leefmilieu Brussel (januari).

Interne communicatie

- ✓ Communicatie omtrent de sensibiliseringsacties en de wettelijke verplichtingen op HumbHub, in nieuwsbrieven en op intranet.
- ✓ Communicatie over de verontreinigingspieken, ozonpieken en hittegolven en de te ondernemen preventieve acties.

2. Strategie en monitoring

Klimaat

- ✓ Versterken van het Comité van het Klimaatplan.
- ✓ Verwerken van een “klimaat”-mededeling in de BOS-procedure om de samenhang te verzekeren tussen het engagement van het OCMW, de verplichtingen en onze opdrachten.
- ✓ Een systeem op poten zetten om de verschillende klimaatprojecten te monitoren (op basis van een Excel-bestand).

Patrimonium

- ✓ Coördineren van de opdracht Strategie voor de Renovatie van Openbaar en Privépatrimonium tegen 2040 en 2050. Deze opdracht moet uitmonden in actieplannen op korte, middellange en lange termijn. Daarnaast is er een investeringsplan vereist dat de actieplannen realistisch moet maken.

Mobiliteit

- ✓ Installatie van de nieuwe mobiliteitssoftware.
- ✓ Samenwerking met de wagenparkbeheerder van het DESD: activatie van autopoolen en ontwikkeling van de strategie ter vermindering van de ecologische voetafdruk van het wagenpark van het OCMW.

3. Projecten

Opvolging van gesubsidieerde projecten Klimaatactie

- ✓ 2021: Greenup (stedelijke tuinbouw).
- ✓ 2022: RVT Heysel (biodiversiteitsproject), RVT Ter Ursulinen (biodiversiteitsproject), Mobiliteitssoftware (optimalisering van het wagenpark) en en Cyclup Sport/Recycle voor sport (DESD).

Activeren van het gesubsidieerde project Klimaatactie

- ✓ 2023: Studie en betere terugwinning van bio-afval in het DIMZ

Sensibilisering van de beambten van het OCMW

- ✓ Animatie uit de module Klimaatplan tijdens de Welcome Days (2x per maand).
- ✓ Verbeteren van intranet (informatie/tips en best practices uit de 9 themapijlers van de Klimaatactie).
- ✓ Verbeteren van Hum Hub: verspreiden van goede praktijken, reporting over de duurzame middagen, activeren van de ruilhandel tussen beambten/virtuele give box (gaat van start in november 2023).
- ✓ Themaweken op basis van de grote thema's van het Klimaatplan met aangepaste acties en activiteiten.

Specifieke projecten:

Klimaat

- ✓ Opvolging van de acties van het Klimaatplan: gesprekken en updates met de PM's.
- ✓ Activeren en verbeteren van de acties op het terrein (verbeteren van een positieve koolstofbalans).
- ✓ Label Ecodynamische Onderneming: verdergaan met het uitbouwen van best practices in de Algemene Administratie (volgende doelstelling augustus 2024). De best practices normaliseren in alle gebouwen van de administratie.
- ✓ Doorgaan met de workshops voor de integratie van de 17 Doelstellingen voor Duurzame Ontwikkeling binnen de vrijwilligersdiensten en monitoring van hun actieplan.

Patrimonium

- ✓ Na de indiening van het actieplan, zit het PLAGÉ-project nu in de "uitvoeringsfase". De Cel volgt de voortgang van de projecten op om het berekende doel van het gedaalde energieverbruik te verzekeren.
- ✓ Verlenging van de EPB-certificaten Openbare Gebouwen.
- ✓ Verkoop van groene certificaten.
- ✓ Doorgaan met het programmeren van dataloggers voor de opvolging van het energieverbruik in het Openbaar Patrimonium. Een afdelingsmedewerker opleiden in het gebruik van de tool NRClick om het overmatig gebruik op te volgen en er sneller op in te kunnen spelen.

Mobiliteit

- ✓ Opvolging van het Bedrijfsvervoerplan.
- ✓ Leiden van de groep fietsambassadeurs.

C. Cel BI

De Cel BI legt zich hoofdzakelijk toe op de opstart van een overheidsopdracht inzake BI-consultancy.

De dienstverlener wordt officieel aangesteld eind 2023.

Het begin van de opdracht is voorzien voor januari 2024 (stand still en verplichte goedkeuringstermijn).

De opdracht - die in het totaal 6 jaar zal duren - zal bestaan uit een actieve ontwikkelingsfase in het eerste jaar en een onderhoudsfase in de volgende vijf jaar. Het jaar 2024 zal dus in het teken staan van de actieve ontwikkeling.

Deze opdrachtfase bestaat uit meerdere luiken:

- ✓ Analyse van het huidige effect op technologische en technische aanbevelingen.
- ✓ Invoer van een nieuw reportingplatform.
- ✓ Ontwikkeling van omgevingen en modellen door Domeinen.
- ✓ Ontwikkeling van indicatoren in de specifieke omgevingen.
- ✓ Opleiding van de betrokken partijen.

De dienstverlener heeft een ambitieuze planning voorgesteld en de uitdaging zal liggen in ons vermogen om interne middelen in te zetten voor dit project (beschikbaarheid van het BI-team van de DIM en beschikbaarheid van interne cliënten om hun noden te uiten, ontwikkelingen testen, verbeteren en valideren).

II. GDPR

In het kader van de continue inzet van het OCMW op het gebied van gegevensbescherming en de veiligheid van de informatie, bereidt de cel GDPR zich voor om in 2024 (en 2025) verschillende uitdagingen aan te gaan, waardoor we onze inzet voor de conforme verwerking van persoonsgegevens in de verf zetten. Hieronder een overzicht van de huidige en toekomstige sleutelprojecten:

1. Levenslang leren

We overwegen momenteel om een nieuwe beheerder aan te werven voor gegevensbescherming en veiligheid van de informatie. Als dit initiatief resultaat heeft, zal er ingezet worden op de continue opleiding van de persoon die deze functie zal bekleden, zodat we optimale expertise kunnen garanderen. De DPO moet zich ook continu blijven bijscholen zodat hij beschikt over de meest actuele kennis en zodat hij steeds snel kan inspelen op veranderingen binnen het domein van de gegevensbescherming.

2. Update van het verwerkingsregister

Als pijler van de GDPR-conformiteit moet het verwerkingsregister een grondige update ondergaan om de laatste evoluties bloot te leggen en een gehele transparantie in onze gegevensverwerkingsprocessen te kunnen bieden. We willen benadrukken dat het verwerkingsregister een conformiteitstool is die regelmatig geüpdatet moet worden op basis van de functionele en technische evoluties binnen de gegevensverwerking.

3. Het kiezen van een GDPR-software

Er wordt momenteel gezocht naar een geschikte software om de gegevensbescherming te beheren.

4. Conform maken van de documenten en procedures van het OCMW

Er moet in het bijzonder aandacht besteed worden aan het conform maken van documenten en procedures van het OCMW zodat ze in overeenstemming zijn met de GDPR-eisen.

5. Betere veiligheid van de informatie

We zullen meer moeite doen om de veiligheid van de informatie te garanderen, onder meer door de regelmatige evaluatie van risico's die verbonden zijn aan de veiligheid van persoonsgegevens. Er zullen geschikte preventieve maatregelen genomen worden om deze risico's tot een minimum te beperken en de toegang tot persoonsgegevens onder strikte toegangscontrole te plaatsen. Het is de bedoeling dat enkel bevoegde personen hier toegang tot hebben.

Het tot uitvoering brengen van deze projecten vergroot de inzet van het OCMW op het gebied van gegevensbescherming en veiligheid van de informatie en zal ervoor zorgen dat we het hoofd kunnen bieden aan de dynamische uitdagingen die daarbij komen kijken.

III. Interne controle

Met de steun van de daartoe aangestelde consultant EY, wordt de procesdocumentatie samen met een risico-evaluatie verdergezet in 2024 op basis van het procesregister dat geüpdatet, vervolledigd en aangepast werd aan de organisatorische veranderingen binnen het OCMW. Bij het plannen van activiteiten zal zoveel mogelijk voorrang gegeven worden aan kritieke processen die op dat gebied zijn waargenomen. De documentatie die op deze manier is opgesteld, moet bewaard worden en makkelijk raad te plegen zijn door de beambten van het OCMW op intranet. Het geschikte toegangsbeheerbeleid daaromtrent moet nog bepaald worden.

IV. Dienst Communicatie

In 2024 zullen de Cel Communicatie en de Cel Evenementen fusioneren om samen een volledig nieuwe Dienst Communicatie te vormen. Via deze fusie wil men de communicatietaken centraliseren en verdergaan met de professionalisering van de communicatie die al enkele jaren terug opgestart werd binnen onze instelling.

Op dat gebied wordt er eveneens voor een synergie gekozen met onze voornaamste partners Stad Brussel en Buurthuizen. Dat laat ons andere toe om het bereik van onze

campagnes te vergroten, want ze kunnen eveneens op hun distributiekkanalen gedeeld worden.

Concreet zal deze nieuwe dienst blijven instaan voor alle communicatie- en imagozaken binnen het OCMW:

- ✓ Het versterken van de merknaam en de identiteit van het OCMW, alsook de waarden die het OCMW 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 directeuren om het personeel te motiveren en een echte bedrijfscultuur in te voeren.

Concreet zal zich dat vertalen in acties zoals:

- ✓ De voorzetting van acties die opgenomen zijn in de communicatiestrategie.
- ✓ De ontwikkeling en uitvoering van een echt communicatiebeleid rond de sociale media van het OCMW en zijn website.
- ✓ Aanpassing van het grafisch charter zodat hij voldoet aan de zichtbaarheidsnoden van de verschillende departementen.
- ✓ De ontwikkeling en het beheer van websites van de meest karakteristieke instellingen van het OCMW van de Stad Brussel.
- ✓ 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.
- ✓ Het moderniseren van de interne en externe communicatie (bv: affiches)
- ✓ 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 dienst staat daarnaast in voor de organisatie van evenementen als:

- ✓ 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, enz.).

Tot slot zal de Dienst Communicatie via het team “evenementen” het werk verderzetten in nauwe samenwerking met de deurwaarders zodat onze bezoekers en gebruikers te allen tijde kunnen rekenen op een kwalitatieve en professionele dienstverlening.

V. Dienst Archieven-Museum

Is belast met het beheer van:

- ✓ Dossiers die opgemaakt werden door de administratie en instellingen (papieren en digitale versie).
- ✓ Het historisch, wetenschappelijk en cultureel patrimonium van het OCMW en zijn rechtsvoorgangers.

De prioriteiten zijn:

- ✓ De voorbereiding van het gemeenschappelijk beheer met de gelijkaardige diensten van de Stad (ASB en GBH), met bijzondere aandacht voor een update en harmonisatie van de procedures.
- ✓ De deelname aan de digitale overstap van het OCMW in nauwe samenwerking met de DIM, de Juridische dienst, de DPO en de Interne controle:
 - Invoering van een circuit dat alle projecten omvat van digitalisering en GED (rekening houdend met de wettelijke verplichtingen, de bepalingen van Digital Act en de normen ter zake).
 - Op zoek gaan naar een elektronische archiveringssoftware met de ASB.
 - Deelname aan de werkgroepen “lokale archieven” en “openbare Brusselse archieven” van de vereniging van de Franstalige archivariissen AAFB.
- ✓ 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 in en sensibilisering met de best practices van het documentatiebeheer via het netwerk van referenten binnen instellingen en diensten.
- ✓ Verder blijven Normen moeilijke bewaaromstandigheden van de archieven, bibliotheken en collecties:
 - Hervatting van het bouwproject voor een gemeenschappelijke opslagplaats Stad-OCMW.

- In afwachting van deze opslagplaats worden er maatregelen genomen om de risico's die verbonden zijn aan de interne opslagplaatsen te beperken en de externe opslagplaatsen in orde te houden.
- De nodige verplaatsingen, verpakkingen en restauraties.
- Deelname aan de activiteiten van Blue Shield Belgium (nadenken over de noodplannen INP en PSBC).
- ✓ Verder werken aan de projecten voor het beheer van fondsen en collecties:
 - Het verder coderen en online plaatsen van de inventarissen in de huidige softwares uDesk (oud Pallas) en DPC-Urban.brussels.
 - Nadenken met de Stad over een inventarissoftware.
 - Samen met de Stad digitaliseringsprojecten opzetten van erfgoedcollecties.
 - Deelnemen aan de verenigingen, netwerken en werkgroepen voor professionals op het gebied van archieven, bibliotheken, musea, monumenten, en bewaring-restauratie.
- ✓ Voortzetting van studieprojecten en projecten voor het valoriseren van de archieven:
 - Opnieuw lanceren van de website en aanwezigheid op sociale media.
 - Nadenken met de Stad over het in de verf zetten van de geschiedenis en het patrimonium van het OCMW in de context van een museum.
 - Deelname aan diverse onderzoeksprojecten, publicaties, lezingen en tentoonstellingen: Heritage Days (Erfgoeddagen), Erfgoeddag, Internationale Archiefdag, Nocturnes in Brusselse musea...
 - Samenwerkingen, met name met Hospitium (Belgische vereniging voor de geschiedenis van de hospitalen en de zorg) en met de ULB. Deelnemen aan verenigingen, netwerken en werkgroepen die zich bezighouden met de geschiedenis en het erfgoed van onze regio's of met sociale en gezondheidskwesties.

VIII. Interne dienst voor preventie en bescherming op het werk (IDPB)

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 in een dynamisch risicobeheer. De taak van de IDPBW bestaat erin om advies te verstrekken zowel aan de werkgever als aan de werknemer.

In 2024 zal de IDPW eveneens de doelstellingen nastreven die voortvloeien uit de vele veranderingen in de wetgeving op het welzijn op het werk.

- ✓ Het opleiden en informeren van de leden van de interventieteams en van het personeel in het kader van het beheer van verschillende brandpreventie-dossiers 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. In het kader van het gemeenschappelijk gebruik tussen de Stad Brussel en het OCMW, wordt er samen gewerkt aan het harmoniseren van de werkfiches.

- ✓ De implementatie van vele opleidingen voor alle medewerkers die instaan voor interventie in de verschillende gebouwen en andere personeelsleden, rekening houdend met hun specialisatie in het kader van brandmeldings- en brandalarmoefeningen.
- ✓ De implementatie van vele opleidingen voor alle medewerkers uit de verschillende gebouwen, rekening houdend met hun specialisatie op het gebied van installaties die inbraak tegengaan.
- ✓ Het bijwerken van het Globaal Preventieplan 2026 voor wat betreft de psychosociale aspecten op basis van de uitgevoerde risicoanalyses, rekening houdend met de alarmsignalen, opgesteld door de Federale Dienst Tewerkstelling en Sociaal overleg. Na de lancering van de HR-barometer in 2023 in het OCMW van Brussel, moet er nu een actieplan opgesteld worden tegen eind 2023 om preventiemaatregelen te nemen die de psychosociale risico's waarmee onze werknemers geconfronteerd worden, kunnen beperken. Er moet 4 jaar gewerkt worden aan de "HR-barometer".
- ✓ Het realiseren van een algemene analyse met betrekking tot het arbeidsverzuim bij het OCMW van Brussel, zowel wat de redenen ervan betreft (burn-out...) als de gevolgen (impact op de continuïteit van de dienstverlening, presentisme, ...). In 2024 moet deze analyse tegelijkertijd en als aanvulling uitgevoerd worden op de HR-barometer die gelanceerd werd door het Departement Human Resources.
- ✓ 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 IPBW geïntegreerd in het project "crisisbeheer" met het oog op het beraadslagen rond en het uitwerken van een plan voor crisisbeheer voor de hele instelling. Dit crisisbeheer dat drie werkingsniveaus overlapt, zal ongetwijfeld deels antwoord vinden in het kader van het opstellen van interne noodplannen voor alle gebouwen van het OCMW van Brussel.
- ✓ Het opstellen van een vademecum op het gebied van welzijn in verband met veiligheid, met inbegrip van de volgende thema's: persoonlijke beschermingsmiddelen, gevaarlijke producten, veiligheidssignalisatie en de beroepen van de Inschakelingsregie. In het kader van het gemeenschappelijk gebruik tussen de Stad Brussel en het OCMW, moet er nagedacht worden over een gemeenschappelijke basis bij het opstellen van dit document.
- ✓ 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. Gezien het tekort aan personeel waarmee de Dienst voor Preventie en Bescherming

- momenteel mee kampt, is het heel moeilijk om te beloven dat deze daadwerkelijk zullen worden uitgevoerd. We zijn dus verplicht om prioriteiten te stellen op basis van onze ervaring en de brandrisico's in onze gebouwen, vooral bij nachtelijk gebruik.
- ✓ De participatie van het hoofd van de IDPW als expert aan het ontwerp van het nieuwe KB over de normen voor brandveiligheid waaraan de rusthuizen, de dagcentra voor opvang en verzorging en de centra voor nachtopvang moeten voldoen. Dit KB zou ten vroegste in januari 2023 in werking moeten treden (aangezien het oude besluit dateert van maart 1974). **Dossier moet nog steeds opgesteld worden.**
 - ✓ 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 voor het welzijn op het werk gewijzigd op het gebied van het herintegratietraject van arbeidsonbekwame werknemers. Bovendien heeft de nieuwe procedure voor definitieve arbeidsongeschiktheid om medische redenen de herintegratietraject voor werknemers die langdurig ziek zijn, ingewikkelder gemaakt. Er moet ingezet worden op een nauwe samenwerking tussen de hiërarchische structuren wanneer er een afwezigheid van 20 dagen wordt vastgesteld. Op die manier wil men langdurig verzuim voorkomen (psychosociale risicoanalyse).
 - ✓ 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.
 - ✓ Het onthaal van nieuwe werknemers wordt verder herbekeken via een samenwerking over aanvullende hulpmiddelen zoals de checklist 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.
 - ✓ Een teamlid 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.

- ✓ Om de jaarlijkse eenheden voor preventie beter te beheren, wordt er meer controle gedaan naar het beheer van het toezicht op de gezondheid, de aanwezigheid van een arbeidsgeneesheer op de verschillende vergaderingen, maar ook naar alle facturen omtrent de vaccinaties die de werknemers in het kader van hun functie moeten krijgen.
- ✓ In 2022 werd de wet inzake het welzijn op het werk, en met name de definitie van de werkgever, gewijzigd. Dat houdt in dat zij verantwoordelijk zijn voor alle aspecten omtrent Welzijn op het werk in het kader van de terbeschikkingstelling van inschakelingspersoneelsleden bij een externe partner. De IDPB van het OCMW van Brussel wordt enkel betrokken bij het opstellen van een gedetailleerd rapport na een ernstig ongeval op basis van de wetgeving, als die al opgenomen is in een onderlinge overeenkomst tussen de verschillende partijen.
- ✓ In het kader van het gemeenschappelijk gebruik tussen de Stad Brussel/het OCMW van Brussel werd er overeengekomen om een preventief veiligheidsbeleid te ontwikkelen om het welzijn van onze werknemers te garanderen.

8. HUMAN RESOURCES

Na de nieuwe organisatie die er kwam in 2021 en 2022, ging het Departement Human Resources in 2023 verder met het mobiliseren van de HR-medewerkers om de vele uitdagingen aan te gaan die gepaard gaan met het Beleidsplan en de kernactiviteiten van het OCMW, zowel op het gebied van administratief en financieel personeelsbeheer als op het gebied van het beheer van zaken als aanwerving, beoordeling en ontwikkeling van competenties.

Daarnaast ging de kleine cel Projectbeheer verder met grootschaligere projecten in verband met de digitale evolutie en overgang van het OCMW.

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

2024 zal in de lijn van 2023 liggen met HR-acties die inspelen op de toekomstige uitdagingen van het OCMW, zowel op het vlak van digitalisering als op het vlak van de kwaliteit en efficiëntie van de aangeboden HR-dienstverlening. Die grote projecten zijn: de ontwikkeling van een geïntegreerd computersysteem voor het management van Human Resources (HRM), de uitwerking van een uniek kader, de ontwikkeling van een flexibele benadering van talent, zowel via recruiting als via het intern loopbaanbeheer (dat zal worden uitgebreid), de ontwikkeling van people managers en van het middle management, een complete herschikking van de opleiding en van de ontwikkeling van competenties, het 1ste actieplan dat voortkwam uit de 1ste HR-barometer die opgestart werd in 2023. Deze projecten kaderen in het ruimere project inzake gemeenschappelijk gebruik van de ondersteunende diensten tussen de Stad - OCMW dat opgestart werd in 2023. Ze zijn er namelijk op gericht om de respectievelijke competenties en diensten te kapitaliseren zodat ze zoveel mogelijk zaken samen kunnen doen om een betere kwaliteit te bewerkstelligen.

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

- ✓ **De ontwikkeling van een geïntegreerd computersysteem voor het beheer van human resources (HRM)** vormt een belangrijke uitdaging die in 2024 alle prioriteit zal krijgen om afgewerkt te worden. Het hele systeem moet namelijk gereorganiseerd worden om de verschillende onderdelen van HR te integreren: de betaling, het beheer van de werktijd, het beheer van alle administratieve fasen van een loopbaan. Dit alles om dubbele invoeren en het manueel en papieren beheer van dossiers te vermijden en om daarnaast over gecentraliseerde informatie te beschikken en een volledige kijk op de situatie van iedere medewerker te hebben. Deze tool zal gebruikt worden door de HR-experts maar ook door de hiërarchie en de “self-service” ambtenaren voor een aantal uit te voeren administratieve taken. De optie om te kiezen voor dezelfde tool als de Stad biedt heel wat grote voordelen, zowel op het gebied van financiële investering als op het gebied van de kwaliteit van de technische en functionele aspecten die al worden beheerst. De eerste betaling van 2025 die gebeurt via deze tool zal voorafgegaan worden door alle nodige werken in 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. Dit project werd goed opgestart in 2023 en zou moeten zijn afgerond in juni 2024. 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 is gebaseerd op de gewijzigde structuur van bepaalde departementen, die voortvloeit 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 functieoverschrijdend moet afgewogen worden welke zaken algemeen prioritair zijn, vooral op budgettair vlak.

Om een succesverhaal te maken van het beheer van dit kader, werd er een bijkomstig project opgestart om de functiebeschrijvingen en de catalogus met verwachte competenties voor elke functie en op elk gradenniveau simpeler en generischer te maken.

- ✓ **De ontwikkeling van een aanpak voor rekrutering en intern loopbaanbeheer die vervat zit in de algemene term talentmanagement.**

2023 zal een jaar zijn geweest waarin de aantrekkelijkheid van het OCMW aanzienlijk verbeterde dankzij de inspanningen om het imago van het OCMW bekend te maken en om op de rekruteringskanalen in het bijzonder te focussen op knelpuntberoepen. We zullen ook een nieuwe activiteit rond talentmanagement op poten zetten in 2024. 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. De herintroductie van bevorderingsexamens zal deel uitmaken van deze aanpak.

Het betreft een pragmatische benadering van het loopbaanbeheer en het behoud van getalenteerd personeel. Deze aanpak is des te meer belangrijk als het gaat om het optimaliseren van het budget.

- ✓ **De ontwikkeling van people managers en van het middle management.**

Het ambitieuze herstructureringsplan van het OCMW kan slechts volgens het beleidsplan worden uitgevoerd als we kunnen rekenen op de teamleiders en op de sleutelfiguren van het middle management. Hen betrekken bij de implementatie van deze herstructurering en hen de nodige steun geven om als schakel te fungeren naar hun teams was een van de prioriteiten binnen onze HR-acties en zal dat ook blijven. We bieden alle ploegleiders een traject aan om hun competenties te ontwikkelen. Naast dit traject bieden we hen acties op maat aan om hun teams te begeleiden. Het behalen van teamdoelen hangt namelijk zowel af van de professionele kwaliteiten van de leider als van de leden.

✓ **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 project “geïntegreerde visie op opleiding” werd opgestart in oktober 2023 om ervoor te zorgen dat alle opleidingsexperten uit de verschillende departementen samenwerken om de beste opleidingsoplossingen te vinden die proactief tegemoetkomen aan de noden. Het doel is daarom ook om synergiën te verzekeren en te profiteren van de inspanningen die in 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.

De barometer werd voor het eerst gebruikt in 2023. 2024 zal vooral in het teken staan van het opmaken van een actieplan op basis van de resultaten die de verschillende onderwerpen hierboven hebben opgeleverd en daarbij zal er ook een link gelegd worden met de talrijke initiatieven die al bestaan.

Naast deze 6 grote doelstellingen worden er in 2024 nog een aantal andere projecten gerealiseerd. Zonder volledig te willen zijn, hierbij de belangrijkste:

✓ **Het beheer van arbeidsverzuim en van problemen gelinkt aan langdurige afwezigheid** maakt deel uit van een gezamenlijk project met de arbeidsarts en de departementen, en dan vooral de eerstelijnsdiensten die meer te lijden hebben onder de gevolgen van deze problematiek. Blijkbaar is het wenselijk dat dit project deel uitmaakt van de acties die horen bij de HR-barometer, waardoor de opstart ervan is uitgesteld.

✓ Het 1^e plan omtrent het **beheer van diversiteit en inclusie** in al hun facetten zag het levenslicht: inclusie van alle doelpublieken, invoering van een integratiebeleid voor mensen met een handicap, aandacht voor racisme- en exclusieproblemen. Al deze dimensies sluiten aan bij het werken aan onze waarden, die vervat moeten blijven zitten in de dagelijkse bezigheden van alle medewerkers van het OCMW.

In 2024 zal dit plan verder uitgevoerd worden in nauwe samenwerking met verschillende lokale, externe partners van het OCMW.

✓ Er blijven **begeleidingsprogramma's bij verandering** voorgesteld worden, vooral in de departementen die gereorganiseerd worden (fusies, onderlinge aanpassing, oprichting).

✓ De voortzetting van het **benoemingsbeleid**.

2024 belooft dus een rijk jaar te worden vol uitdagingen en veranderingen die het personeel ten goede zullen komen; en dit kan alleen maar gunstig zijn voor de kwaliteit van de OCMW-actie voor de Brusselaar. Het HR-beleid mag namelijk niet als een doel op zich worden beschouwd, maar eerder als een middel ten dienste van de opdrachten en institutionele doelstellingen van het OCMW, en van de begunstigden van zijn diensten. De missie van het HR-departement kan slechts gerealiseerd worden door nauw samen te werken met alle Algemene Directies en met een actieve deelname van het Directiecomité.

9. ONTVANGSTEN

De opdracht van het Departement van de Ontvangsten bestaat voornamelijk 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 2024 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 2023. De selectie dient te gebeuren begin 2024. Het programmeren van deze 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. In deze context werken we samen met het financiële departement van de Stad in het kader van het gemeenschappelijk gebruik van de ondersteunende diensten
- ✓ 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 2024 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 2024 wordt samen met onze opdrachtnemer E&Y verder gewerkt aan de toepassing van het intern controlesysteem. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de Cel Transfo van het kabinet van de secretaris-generaal.
- ✓ Er werd een consultancy opdracht gelanceerd voor de uitwerking en toepassing van een algemeen data warehouse systeem dat onze indicatoren kan genereren. De selectie vond plaats eind 2023. Deze indicatoren zouden moeten worden uitgerold in de loop van 2024 en begin 2025 in nauwe samenwerking met de secretaris-generaal.
- ✓ We beginnen samen met Paradigm aan de implementatie van het nieuwe boekhoudsysteem voor gemeenten en OCMW. Wij werden aangeduid als leider in deze context.

10. FINANCIËN

De opdracht van het Departement Financiën bestaat onder andere uit:

- ✓ Een financiële visie voor de organisatie ontwikkelen.
- ✓ Het financieel beheer van deze organisatie optimaliseren.
- ✓ Erop toezien dat de budgetten naar behoren worden opgesteld en uitgevoerd.

In 2024 beoogt het Departement Financiën tevens de volgende doelstellingen:

- ✓ Het houden van budgettaire en strategische vergaderingen in nauwe samenwerking met de secretaris-generaal, de financieel directeur en de algemene directeuren 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.
- ✓ Het beleidsplan uitvoeren, en vooral:
 - Toezien op de implementatie en het in werking stellen van de nieuwe budgetteringstool (VENA) met de hulp van een externe consultant en leden van de projectgroep, enerzijds met het oog op een vlottere budgettering en anderzijds om een kwalitatieve budgettaire opvolging van de instelling te garanderen.
 - Toezien op de vooruitgang van de taken met betrekking tot het opstellen van een kwartaalverslag met de sleutelindicatoren van de verschillende sectoren van het OCMW. Dit gebeurt in nauwe samenwerking met de financieel directeur, de dienst informatica en de verschillende departementen.
 - Toezien op het verderzetten en de vooruitgang van de taken met betrekking tot controle interne, de optimalisering van processen en risicobeheersing.
- ✓ 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.
- ✓ Een actieve deelname aan het project voor het gemeenschappelijk gebruik van de ondersteunende diensten Stad - OCMW.
- ✓ Een actieve deelname in de financiële werkgroep over de toekomst van de openbare rust- en verzorgingstehuizen in Brussel.
- ✓ De interne reorganisatie van het Departement Financiën om zich beter aan te passen aan de nieuwe organisatie van het OCMW en de nauwere banden met het koopteam.
- ✓ Een actieve deelname aan het verlangen van de organisatie om een gemeenschappelijk kader Financiën-Ontvangsten te vormen.
- ✓ De verbetering, automatisering en vereenvoudiging van bepaalde procedures en dit in een benadering van continue.
- ✓ De invoering in samenwerking met de DIM van een nieuwe facturatietool die gemeenschappelijk is voor de meeste van onze diensten, en met een boekhoudinterface.

- ✓ 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.

11. AANKOOPCENTRALE

De Aankoopcentrale is een dienst die jaar na jaar blijft evolueren ondanks de opeenvolgende crisissen waaraan we de laatste jaren het hoofd moesten bieden (de coronacrisis, de oorlog in Oekraïne, de energiecrisis,...) en die de huidige economische conjunctuur bijzonder moeilijk maken.

Het team van de Aankoopcentrale zal zich in 2024 blijven inzetten om te blijven verbeteren, met name door actief deel te nemen aan het gemeenschappelijk project Stad-OCMW omtrent het professionaliseren van aankopen.

Er zal in het bijzonder energie gestoken worden in het verwezenlijken van de strategische ambities van het OCMW. Sinds september 2023 is de aankoopcentrale inderdaad opnieuw verantwoordelijk voor het beheer van de opdrachten van werken in het kader van de reorganisatie van het OCMW en zijn vastgoedsectoren. De centrale zal ook actief meewerken aan het project voor gemeenschappelijk gebruik van de ondersteunende diensten Stad - OCMW.

Bijgevolg kan worden gesteld dat 2024 een jaar wordt vol uitdagingen die de aankoopcentrale zeker zal aangaan.

Een greep uit de fundamentele doelstellingen:

Op korte termijn:

- ✓ Onze bestekken updaten door ze aan te passen aan alle nieuwigheden uit de wet Overheidsopdrachten met betrekking tot borgsommen, betalingen,...
- ✓ Onze bestekken blijven verbeteren, zowel vanuit juridisch als vanuit technisch oogpunt.
- ✓ Sociale, milieugerelateerde en economische clausules blijven opnemen in de aankoopprojecten.
- ✓ Antwoorden op de talrijke vragen voor prijsherzieningen, en daarbij waken 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.
- ✓ 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 een zo goed mogelijk antwoord op hun noden.
- ✓ 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 tegemoetkomen aan onze noden.
- ✓ 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, sociaaleconomische ondernemingen te raadplegen.
- ✓ Het prijs criterium blijven uitdrukken in Life cycle cost of Total cost of ownership telkens wanneer dit relevant is.
- ✓ Het e-procurement-platform blijven gebruiken en de procedures voor overheidsopdrachten dematerialiseren.
- ✓ Onze opdrachten toegankelijker maken voor kleine en middelgrote ondernemingen door de opdrachten op te splitsen in percelen waar dat mogelijk is.
- ✓ Erop toezien dat de beambten van de Aankoopcentrale permanent opgeleid worden aangezien de wetgeving inzake overheidsopdrachten voortdurend evolueert.

Op middellange termijn:

- ✓ de onderhandelingspraktijk opvoeren en verbeteren.
- ✓ Het team van de Aankoopcentrale 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:
 - Doeltreffende en innoverende overheidsopdrachten.
 - Ecologischere en sociale overheidsopdrachten.
 - De overheidsopdrachten toegankelijker maken voor kleine en middelgrote ondernemingen.

De meeste van deze doelstellingen maken vandaag deel uit van ons dagelijks programma. De aankoopcentrale zal in 2024 deze doelstellingen op een dynamische en professionele manier blijven nastreven.

Ten slotte moet de Aankoopcentrale zich ook voorbereiden op twee grote uitdagingen:

- ✓ Eerst en vooral moet het project “Gemeenschappelijk gebruik van de horizontale diensten van de Stad en het OCMW” slagen. Hiervoor werd er in april 2023 een werkgroep “Aankoop” opgericht die bestaat uit teamleden van de aankoopcentrales Stad-OCMW. Het doel van dit project is om efficiënter te worden en de aankoopprocessen te verbeteren en rationaliseren;
- ✓ Ten tweede moet het project “professionalisering van de aankoopfunctie” slagen. Daarin worden wij betrokken. Het is een afdelingsoverschrijdend project bij de Stad voor alle afdelingen die aankopen doen. Het doel is om te beschikken over professionele inkopers. Aankopen is namelijk een beroep apart, waar heel wat technische vaardigheden bij komen kijken en dat zich onderscheidt van een juridische of technische functie. Het uitvoeren van een aankoopfunctie kan dus enkel als deze drie beroepen samenwerken.

12. DIENST INFORMATICA (DIM)

2024 zal in het teken staan van de installatie van nieuwe informatiesystemen en infrastructuurprojecten voor hardware en software die uitgevoerd worden met hulp van of door i-City, alsook door Paradigm (ex CIBG).

I. Projectenportefeuille van de Dienst Informatica

De oriëntatie per beroepsdomein binnen IT is steeds frequenter door de introductie van de eerste SPOC (Single Point of Contact).

IT en de Cel Strategie en Transformatie hebben een lijst opgesteld met projecten die in 2024 onder handen zullen worden genomen, de ingebruikneming ervan is voorzien voor 2024 of later. Deze projecten vormen de projectenportefeuille van de Dienst Informatica. Op die manier kon men per project een budget voor 2024 én een meerjarenbudget bepalen, zowel voor investering als voor beheer.

De gezochte oplossingen uit ieder project moeten de werking van een goed presterende administratie ondersteunen, dematerialisatie bevorderen en op termijn vermijden dat gegevens opnieuw moeten worden ingevoerd.

II. Projecten per domein

De projecten worden ofwel geklasseerd als informatiesysteemprojecten ofwel als infrastructuurprojecten voor hardware en/of software.

1. Domein Corporate (projecten die betrekking hebben op alle domeinen)

- Informatiesysteemprojecten:
 - ✓ Beheer van zittingen: organisatie van het laatste Comité (Het Sociaal Comité).
 - ✓ Geïntegreerde visie op opleidingsexpertise: definitie en doelstellingen.
 - ✓ Zoektocht naar een oplossing om dossiers en archieven op te halen uit CAS-Word zodat ze ter beschikking kunnen worden gesteld van de gebruikers / van de archiefdienst.
 - ✓ De terbeschikkingstelling van tools om beheersindicatoren en strategische indicatoren op te stellen (DataMart en DashBoards).
- Infrastructuurprojecten voor hardware en/of software:
 - ✓ Installatie van Microsoft 365, onder andere om gebruik te kunnen maken van softwaregebaseerde telefonie, samenwerkings- en dematerialisatietools.
 - ✓ Uitrusting van nieuwe gebouwen (projecten Emile Jacqmainlaan en Hanzehuis of ander herinrichtingsproject van ruimten).

2. Domein Care

- Informatiesysteemprojecten:
 - ✓ Informatiesysteem voor het beheer van de elektronische facturatie van woonzorgcentra. Het gaat meer bepaald om de opvolging van interacties met de mutualiteiten.
 - ✓ Documentatiesysteem voor dossierbeheer van gevolgde personen in sommige entiteiten (Home Juliette Herman en gehandicaptensector).
 - ✓ Oplossing "Kassa" in Rusthuizen.
 - ✓ Informatiesysteem GapAdom voor het beheer van gezinshulp.
- Infrastructuurprojecten voor hardware en/of software:
 - ✓ Integratie van de verplegersoproepen, de inbraak- en brandalarmen en het telefoonsysteem/de draagbare telefoons van alle rusthuizen.
 - ✓ Plaatsen van schermen in de RH/RVT.
 - ✓ IPTV voor de Residenties Heysel en De Wilde Rozen.

3. Domein Sociale Economie

- Informatiesysteemproject:
 - ✓ Nieuw "Cloud"-systeem voor het bedrijfsbeheer van de Linnenfabriek.

4. Domein Financiën

- Informatiesysteemprojecten:
 - ✓ Informatiesysteem voor de budgettaire planning.
 - ✓ Informatiesysteem voor het beheer van schuldvorderingen.
 - ✓ Dematerialisatie van bepaalde financiële documenten (rekeninguittreksels)

5. Domein Patrimonium

- Informatiesysteemprojecten:
 - ✓ Informatiesysteem voor het beheer van het Patrimonium.

6. Domein Human Resources

- Informatiesysteemprojecten:
 - ✓ Informatiesysteem voor het beheer van Human Resources.

7. Sociaal domein

- Informatiesysteemprojecten:
 - ✓ Installatie van een geïntegreerde oplossing voor de sociale software:
 - Het trajectbeheer van een rechthebbende.
 - Het beheer van meldingen.

- De overdracht van administratieve aanvragen tussen de Front en de Back Office.
- Het beheer van de voorschotten.
- Het beheer van studentendossiers.
- Het beheer van de GPMI-contracten.
- De opvolging van wijzigingen in dossiers.
- De opvolging van onderhoudsplichtigen.
- De opvolging van Referentieadressen.
- Het beheer van de RSE.
- Het opstellen van requisitoria.
- De schuldbemiddeling.
- Raadplegingen en updates KSZ.
- De vervanging van de module “20/2048” die instaat voor het verwerken van de terugbetalingen van gebruikers (niet-verschuldigde bedragen,...).
- De automatisatie van de verwerking van sociale facturen.
- Het sluiten van dossiers.
- De afstemming van statistische sectoren op de officiële statistieken.
- Het beheer van de territoriale bevoegdheid.
- De dematerialisatie.
- De terbeschikkingstelling van de sociale dossiers aan de adviseurs.
- De proactieve detectie van de noden van de gebruikers (cf. harmoniseren van sociale statuten).
- De beveiliging van bankrekeningen.
- Het beheer van de knipperlichten.
- Het beheer van het opladen van bankkaarten (“EasyCard”).
- Het afleveren van LL/ELL-attesten.
- De automatische creatie van voorstellen voor een beslissing op basis van een eerder voorstel.
- De geleidelijke implementatie van de nieuwe interface van de sociale software.
- ...
- ✓ Zoektocht naar software-oplossingen die de verschillende functionele domeinen van het departement Vorming en Tewerkstelling kunnen ondersteunen.
- ✓ Ontwikkeling van de volgende applicaties met een recente technologie:
 - Schoolmaaltijden.
 - Uitreiken van cheques.
 - Kwaliteitsbeheer van de NH-gegevens.
 - Verdeling van cadeaubonnen.
- Infrastructuurprojecten voor hardware en/of software:
 - ✓ Verhuizing van de NOH-antenne (Wimpelberg).
 - ✓ Uitbreiding WiFi in sociale antennes.

III. Modernisering van de IT-infrastructuur

- Informatiesysteemprojecten:
 - ✓ Overstap op de tool ETL Pentaho.
 - ✓ Invoer van oplossingen voor virtuele telefonie/Com&Co.
 - ✓ Invoer van een ticketingtool specifiek voor de dienst informatica.
 - ✓ Introductie van basisdocumentatie voor de documentatie van de dienst informatica.

- Infrastructuurprojecten voor hardware en/of software:
 - ✓ Gedeeltelijke verplaatsing van de serverruimte tijdens de bouw van het gebouw op de hoek van de Hoogstraat en de Abrikozenboomstraat.
 - ✓ Vervanging van de UPS-zaal (energie bij stroomonderbreking).
 - ✓ Introductie van een "Disaster Recovery Plan" (actieplan na ramp).
 - ✓ Vervanging van een SAN (Storage Area Network - netwerk voor opslagruimte).
 - ✓ Overstap op Citrix 2022.

IV. WePulse-projecten van Paradigm (ex-CIBG)

Het informatiesysteem van het financieel beheer (onder andere het nieuwe Brusselse boekhoudsysteem) zal uitgevoerd worden door Paradigm. De planning hiervan is nog onbekend.