

2016



O C M W
Mortsel
EEN STAP VOORUIT

Inhoudstafel

Inhoudstafel	1
DEEL I.....	3
1. Adres – openingsuren –financiële rekeningen.....	3
2. Beleidsorganen.....	3
3. Organisatiestructuur.....	6
4. Patrimonium (situatie 31 december 2016).....	7
DEEL II Diensten.....	8
1. SOCIALE DIENST	8
1.1 Cel algemeen maatschappelijk werk.....	8
1.1.1 Financiële dienstverlening	8
1.1.2 Energie.....	9
1.1.3 Gratis voedselbedeling.....	10
1.1.4 Wonen en integratie	10
1.1.5 Juridisch advies.....	12
1.1.6 Plaatsing van bejaarden.....	12
1.2 Cel Schuldbemiddeling.....	13
1.2.1 Preventieve werking.....	13
1.2.2 Begeleiding en hulpverlening.....	13
1.3 Cel Activering en tewerkstelling	14
1.3.1 Activering.....	14
1.3.2 Tijdelijke Werkervaring: Tewerkstelling in het kader van art.60§7	15
1.3.3 Voortrajecten.....	18
2. ZORGNETWERK	19
2.1 Thuiszorg	19
2.1.1 Zorgintake en overleg.....	19
2.1.2 Dienstencentra	20
2.1.3 Gezinszorg en aanvullende thuiszorg.....	22
2.1.4 Poetsdienst	23
2.1.5 Wijknetwerking en Gezelschapsdienst.....	23
2.2 Woonvoorzieningen.....	25
2.2.1 Assistentiewoningen (GAW) Meerminne en Ter Linden	25
2.2.2 Kort verblijf.....	26
2.3 Woonzorgcentrum Meerminnehof	26
2.3.1 Profiel van de residenten	26
2.3.2 EKA	27
3. BELEID EN INTERNE ORGANISATIE	28
3.1 Personeel	28
3.1.1 Personeelskader.....	28
3.1.2 Ziekte.....	29
3.2 Kwaliteit	31

3.2.1 Verbeterprojecten en kwaliteitshandboek	31
3.2.2 Resultaten uit tevredenheidsmetingen	33
3.3 Vrijwilligers	35
3.3.1 Opsplitsing naar activiteiten	35
3.3.2 profiel van de vrijwilliger	35
3.3.3 verloop van de vrijwilligers	35
3.4 Klachten	36
3.5 Communicatie	36
3.6 Technische dienst	37

DEEL I

1. Adres – openingsuren –financiële rekeningen

ADRES

OCMW Mortsel
Meerminne 6
2640 Mortsel

Sociale dienst OCMW
Deurnestraat 57
2640 Mortsel

Woonzorgcentrum Meerminnehof
Hollandse Tuin 3
2640 Mortsel

Algemeen telefoonnummer:	03 443 94 00
Algemeen telefoonnummer sociale dienst:	03 443 06 80
Algemeen telefoonnummer Meerminnehof	03 613 23 50
Algemeen faxnummer:	03 448 11 60
Algemeen faxnummer sociale dienst:	03 448 34 84
Algemeen faxnummer Meerminnehof	03 613 23 59
Algemeen e-mailadres:	info@ocmwmortsel.be
Algemeen e-mailadres sociale dienst:	socialiedienst@ocmwmortsel.be
Algemeen e-mailadres Meerminnehof:	meerminnehof@ocmwmortsel.be
Welzijnsnummer:	0800 12 245
Dementietelefoon:	0800 12 245

KANTOORUREN

Bereikbaar:

maandag tot donderdag van 08.30 uur tot 12.00 uur en van 13.00 uur tot 16.30 uur
(sociale dienst maandag tot 19 uur)
vrijdag van 08.30 uur tot 12.00 uur en van 13.00 uur tot 15.00 uur

Openingstijd:

Administratie: alle werkdagen van 08.30 uur tot 12.00 uur en van 13.00 uur tot 16.30 uur (vrijdag tot 15.00 uur)

Sociale Dienst: alle werkdagen van 09.00 uur tot 12.00 uur, maandag ook van 14.00 uur tot 19.00 uur. Gekende cliënten enkel op afspraak.

Personeelsdienst: alle werkdagen van 10.00 uur tot 12.30 uur en op afspraak

Financiële dienst: alle werkdagen van 08.30 uur tot 12.00 uur en op afspraak

FINANCIËLE REKENINGEN

Bank van de Post	BE93 0000 2617 7367
Belfius	BE53 0910 0086 5753

2. Beleidsorganen

RAAD

Samenstelling

- Chris De Ridder	voorzitter
- Roger Van Driessche	lid
- Lieve Fierens	lid
- Luc Van Steyvoort	lid
- Rik Holvoet	lid

- Sara Waelbers	lid
- Huguette Cuyvers	lid
- Ria Van Put	lid
- Gwenda Gaublomme	lid tot 12 januari 2016
- Lieve Stevens	lid vanaf 13 januari 2016
- Jan Claus	lid tot 16 februari 2016
- Vera De Hert	lid vanaf 17 februari 2016
- Joeri Straetemans	lid tot 7 juni 2016
- Geert Voets	lid vanaf 8 juni 2016
- Sophie Hermans	secretaris

Bevoegdheden

De raad voor maatschappelijk welzijn regelt alles wat tot de bevoegdheid van het openbaar centrum voor maatschappelijk welzijn behoort, tenzij de wet het anders bepaalt, of tenzij de raad zelf bevoegdheden heeft gedelegeerd aan andere bestuursorganen of budgethouders.

Aantal vergaderingen:

2013	2014	2015	2016
11	12	12	11

VAST BUREAU

Samenstelling

- Chris De Ridder	voorzitter
- Jan Claus	lid tot 27 januari 2016
- Luc Van Steyvoort	lid vanaf 28 januari 2016
- Rik Holvoet	lid
- Joeri Straetemans	lid tot 7 juni 2016
- Geert Voets	lid vanaf 8 juni 2016
- Sophie Hermans	secretaris

Bevoegdheden

Het vast bureau is belast met:

- ✓ Het afhandelen van de zaken van dagelijks bestuur
- ✓ De statutaire en contractuele aanwerving van personeelsleden binnen de personeelsformatie, met uitzondering van de aanwerving van de secretaris, financieel beheerder en leden van het managementteam;
- ✓ Voor de personeelsleden waarvan de aanstelling behoort tot het dagelijks bestuur (zie vorige bepaling): het ontslag en de tucht, de beslissingen inzake beschikbaarheid en de ambtshalve herplaatsing;
- ✓ De organisatie van de aanwervings- en bevorderingsexamens en de aanwijzing van de leden van de examencommissies;
- ✓ Het huren van roerende en onroerende goederen;
- ✓ Het vaststellen en aanpassen van de huurprijzen van verhuurde goederen;
- ✓ Verhuring van goederen, gebouwen en lokalen en vaststellen van de huurprijzen;
- ✓ Het vervreemden van roerende zaken, van schuldvorderingen, titels of andere roerende waarden die aan het OCMW toebehoren;
- ✓ Het vaststellen van bestek en gunningswijze en het gunnen van exploitatiegoederen > 5.500 euro en < 25.000 euro;
- ✓ Het vaststellen van bestek en gunningswijze en het gunnen van investeringsgoederen voor een bedrag < 25.000 euro voor zover deze in normale omstandigheden binnen hetzelfde financiële boekjaar gerealiseerd of geleverd worden;

Het vast bureau is eveneens bevoegd voor de aangelegenheden betreffende de woonvoorzieningen voor ouderen (woonzorgcentrum en serviceflats) en de thuiszorgdiensten.

Het vast bureau heeft een algemene bevoegdheid in noodsituaties met het oog op bescherming van alle personen en goederen die aan de zorgen van het OCMW zijn toevertrouwd. Deze beslissingen worden aan de OCMW-raad ter bekrachtiging voorgelegd en dit op de eerstvolgende vergadering.

Het vast bureau zal eveneens, in gevallen van dwingende en onvoorziene omstandigheden, op eigen initiatief de bevoegdheden betreffende de vaststelling van de wijze van gunnen en de voorwaarden van

overheidsopdrachten uitoefenen.

Aantal vergaderingen:

2013	2014	2015	2016
18	23	19	17

BIJZONDER COMITÉ SOCIALE DIENST

Samenstelling

- Chris De Ridder	voorzitter
- Roger Van Driessche	lid tot 10 januari 2016
- Lieve Fierens	lid vanaf 11 januari 2016
- Rik Holvoet	lid
- Gwenda Gaublomme	lid tot 12 januari 2016
- Lieve Stevens	lid vanaf 13 januari 2016
- Luc Van Steyvoort	lid tot 16 februari 2016
- Vera De Hert	lid vanaf 17 februari 2016
- Joeri Straetemans	lid tot 7 juni 2016
- Geert Voets	lid vanaf 8 juni 2016
- Marleen Huysmans	diensthooft sociale dienst

Bevoegdheden

Het bijzonder comité voor de sociale dienst is bevoegd voor het toekennen van de individuele maatschappelijke dienstverlening aan personen en gezinnen zoals die omschreven is in de artikelen 57 tot 60 van de organieke wet betreffende de openbare centra voor maatschappelijk welzijn en in de wet van 26 mei 2002 betreffende het recht op maatschappelijke integratie.

Het bijzonder comité voor de sociale dienst stelt de bijdrage van de begunstigde vast in de kosten van maatschappelijke dienstverlening en bepaalt de bijdrage van de onderhoudsplichtigen (artikelen 97 tot 104 van de organieke wet), binnen de grenzen van de Vlaamse overheid en de algemene criteria die door de raad voor maatschappelijk welzijn dienaangaande zijn vastgelegd

Het bijzonder comité voor de sociale dienst is eveneens bevoegd voor de beslissing tot plaatsingen in woonzorgcentra van door het OCMW geplaatste bejaarden en het vaststellen van de alimentatie van door het OCMW geplaatste bejaarden (zowel in het eigen woonzorgcentrum als in andere woonzorgcentra).

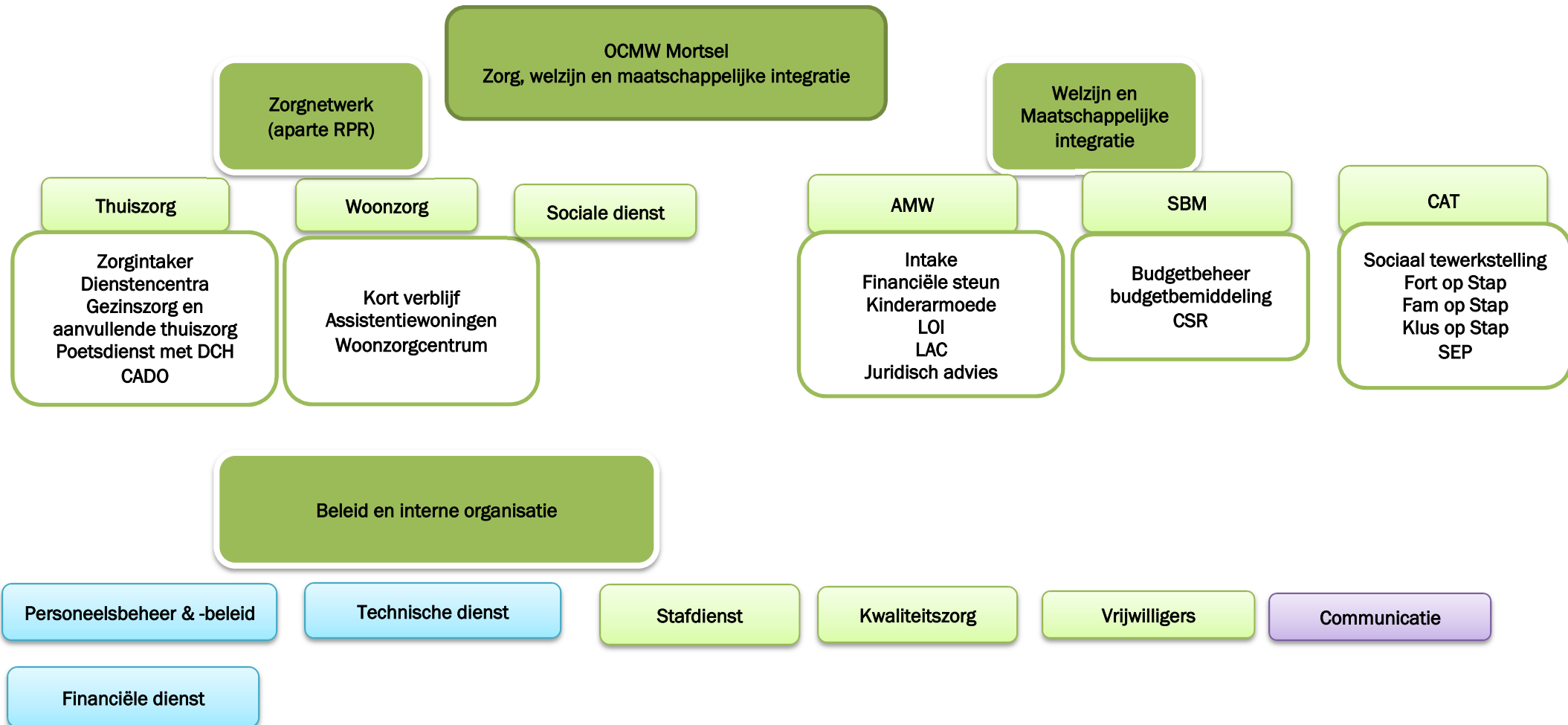
Het bijzonder comité voor de sociale dienst verleent advies aan de raad voor maatschappelijk welzijn omtrent het sociaal beleid van het OCMW.

Het bijzonder comité voor de sociale dienst bekrachtigt de beslissingen van de voorzitter tot dringende hulpverlening, binnen de perken van de bepalingen in het huishoudelijk reglement (artikel 36) op de eerstvolgende vergadering van het bijzonder comité voor de sociale dienst.

Aantal vergaderingen

2013	2014	2015	2016
23	24	24	24

3. Organisatiestructuur



4. Patrimonium (situatie 31 december 2016)

adres	aard	bestemming
Meerminne: Meerminne 4 - 6	administratie OCMW dienstencentrum Buurtrest. De Plataan Kind en Gezin 't Speelhuisje 't Waske In de Buurt Welzijnsschakel 43 serviceflats	
Ter Linden: Meerminne 9	36 serviceflats	
Hollandse Tuin 3	woonzorgcentrum	
De Populier: Guido Gezellelaan 31	glvl.: dienstencentrum 10 bejaardenflats	
Floris De Cuyperstraat	6 garages	3 verhuurd 3 eigen gebruik DC
Meerminne 2	woning	verhuurd
Lieven Gevaertstraat	woonhuis + tuin	langdurige huur
Ridder Van Ranstlei	studio + tuin 2 studio's 2 studio's 2 garages	noodwoonst (4 md.) noodwoonst (4md) noodwoonst (4md) verhuurd
St. Benedictusstraat	2 appartementen 1 appartement	LOI LOI/hervestiging
Liersesteenweg	3 appartementen	LOI
Liersesteenweg	5 appartementen 1 appartement	noodwoonst (4 md.) LOI
Guido Gezellelaan	appartement	noodwoonst (18md.)
Guido Gezellelaan	appartement	noodwoonst (4 md.)
Guido Gezellelaan	garage	verhuurd
De Stappe	perceel grond met welzijnsgebouw	Erfpacht Katrinahome
De Stappe		Vergunning voetbalclub St.-Jozef
De Stappe	perceel grond met welzijnsgebouw	erfpacht Ritmica
Krijgsbaan	3 kamers 3 kamers glvl.	LOI LOI LOI

1. SOCIALE DIENST

1.1 Cel algemeen maatschappelijk werk

1.1.1 Financiële dienstverlening

LEEFLOON EN EQUIVALENT LEEFLOON

In 2016 werd in 304 dossiers leefloon toegekend en dit op de volgende wijze:

- ✓ 203 keer leefloon
- ✓ 53 keer leefloon gekoppeld aan een geïndividualiseerd project waarvan 14 studenten met een voltijds leerplan
- ✓ 33 keer leefloon gekoppeld aan een tewerkstelling art.60
- ✓ 15 keer leefloon als dakloze

Aantal leefloon

2013	2014	2015	2016
245	253	295	304

In 2016 werd er in 58 dossiers financiële steun equivalent leefloon toegekend.

Aantal equivalent leefloon

2013	2014	2015	2016
105	80	66	58

FINANCIËLE DIENSTVERLENING GEKOPPELD AAN RECHT OP LEEFLOON

Voor jongeren onder de 25 jaar is het een verplichting om binnen de drie maanden na toekenning van het leefloon een Geïndividualiseerd project voor maatschappelijke integratie (GPMI) op te stellen.

Aantal integratiecontracten voor -25 jarigen

2013	2014	2015	2016
45	104	58	39

FINANCIËLE DIENSTVERLENING NIET GEKOPPELD AAN HET LEEFLOON

In 364 dossiers werd in 2016 een financiële steun verleend. Deze financiële steun kan bestaan uit verschillende vormen van steunverlening. Enkele van deze vormen van toekenning van financiële steun zijn:

- ✓ In 117 dossiers werd een eenmalige financiële steun verleend. Deze steun kan al dan niet terugvorderbaar gesteld worden.
- ✓ In 33 dossiers werd een financiële steun toegekend onder de vorm van een maandelijks vast bedrag.
- ✓ In 57 dossiers werd een huurwaarborg verleend en in 58 dossiers werd een principiële huurwaarborg verleend.

Aantal verleende financiële steun

2013	2014	2015	2016
253	293	349	364

In 307 dossiers werd een toekenning gedaan om ziekenfondsbijdragen ten laste te nemen. Deze steun wordt toegekend aan iedere persoon die een beslissing leefloon heeft of een beslissing tot het equivalent leefloon.

In 55 dossiers werd een tussenkomst verleend in de medicatiekosten en/of dokterskosten en/of ziekenhuiskosten verleend.

Aantal dossiers toekenning ten laste name mutualiteitsbijdragen

2013	2014	2015	2016
152	285	325	307

Aantal dossiers tussenkomst medische kosten

2013	2014	2015	2016
54	40	49	55

Om sport, cultuur en sociale activiteiten toegankelijk te maken voor cliënten van het OCMW wordt een financiële tussenkomst mogelijk gemaakt via het Fonds voor Participatie en Sociale Activering.

In totaal werd er 66.381 euro uitbetaald, waarvan 13.385 euro via budget Participatie en Sociale Activering en 52.996 euro via budget Kinderarmoede.

Aantal gezinnen sociaal culturele participatie tussenkomsten

2013	2014	2015	2016
112	88	197	217

1.1.2 Energie

LAC

Energieleveranciers krijgen steeds meer te maken met slechte betalende. Bij decreet van 20 december 1996 werd een Lokale Advies Commissie opgericht in elke gemeente. Zo wordt voorkomen dat cliënten hun basisvoorzieningen worden ontnomen. Soms blijkt dat er nog veel meer problemen zijn dan enkel het niet betalen van de energiefacturen en kan een doorverwijzing naar de sociale dienst van het OCMW aangewezen zijn. Waterlink, de waterleverancier voor de inwoners van Mortsel, brengt sinds het najaar 2011 ook dossiers op de LAC.

Aantal zittingen en dossiers LAC Eandis en Waterlink

	2013	2014	2015	2016
LAC Eandis	9	10	10	10
dossiers elektriciteit	116	136	120	165
dossiers gas	96	136	97	128
LAC Waterlink	6	6	5	5
dossiers	89	187	148	112

MINIMUMLEVERING GAS

Sinds 1 december 2009 bestaat de mogelijkheid voor het OCMW om cliënten te voorzien van een minimumlevering gas tijdens de winterperiode. Het OCMW van Mortsel heeft ook dit jaar gekozen om deze dienstverlening aan te bieden.

SOCIAAL VERWARMINGSFONDS

Het Sociaal Verwarmingsfonds komt gedeeltelijk tussen in de betaling van de verwarmingsfactuur van personen die zich in een moeilijke situatie bevinden. Voor de periode van 1 januari tot en met 31 december 2016 werden 22 aanvragen behandeld. De totale uitgekeerde toelage bedroeg 2.432,50 euro.

Aantal aanvragen Sociaal Verwarmingsfonds

2013	2014	2015	2016
49	35	28	22

OPLAADTERMINALS

Als men omwille van betalingsproblemen niet meer terecht kan bij een "commerciële leverancier" dan komt men na een bepaalde procedure automatisch terecht bij de "sociale leverancier" van energie. Voor Mortsel is dat Eandis.

In 2016 werden op de sociale dienst volgende opladingen via de oplaadterminal verricht:

Aantal opladingen via oplaadterminal

		2013	2014	2015	2016
Energie	Aantal opladingen	855	890	636	540
	bedrag	38.782 €	36.195 €	21.745 €	19.421€
Gas	Aantal opladingen	732	831	681	601
	bedrag	39.778 €	36.820 €	28.876 €	23.353 €

1.1.3 Gratis voedselbedeling

In 2016 kregen 266 gezinnen gratis voedsel via de voedselbedeling.

1.1.4 Wonen en integratie

GRATIS HUISVUI LZAKKEN

In 2016 deden 291 personen en gezinnen beroep op het OCMW voor de gratis bedeling van de huisvuilzakken.

Het gaat hier zowel om al gekende cliënten van het OCMW als personen die enkel voor deze vorm van materiele ondersteuning beroep doen op het OCMW.

LOKAAL OPVANG INITIATIEF (LOI)

Omwille van de asielcrisis werd ons opvangnetwerk sinds 28/09/2015 uitgebreid met 7 plaatsen verdeeld over 2 appartementen (1x gezin van 5 en 1x koppel). We tellen dus sinds 31/12/2015 31 plaatsen + 2 bufferplaatsen verdeeld over 11 woningen + 1 bufferverblijf. Het aantal plaatsen bleef ongewijzigd in 2016.

In 2016 werden in totaal reeds 57 mensen (incl. kinderen) gehuisvest in het LOI. Rekening houdend met de gezinssituatie tellen we 33 dossiers. In het kader van hervestiging tellen we 5 mensen, zijnde 3 dossiers. De bufferplaats LOI + 1 noodwoning werden hiervoor in gebruik genomen. Na vertrek van de huidige bewoners zal de bufferplaats opnieuw worden vrijgegeven als LOI plaats aan Fedasil.

Door de hogere erkenningskansen en de snellere erkenning van o.a. Syriërs en door de toewijzing van transitiedossiers (reeds erkende vluchtelingen die voor twee maanden toegewezen worden aan het LOI) is de nood aan logistieke ondersteuning en woonbegeleiding in 2016 toegenomen.

Daarom werd het personeelskader vanaf 2 maart 2016 uitgebreid met een woonbegeleidster voor LOI en noodwoningen.

LOI cliëntprofiel samenstelling gezin

	2013	2014	2015	2016
Alleenstaande	16	14	12	20
Alleenstaande met kinderen	4	5	7	4
Samenwonende met meerderjarig kind	1	0	0	0
koppel	5	5	8	5

Koppel met kinderen	7	3	9	4
Totaal	34	27	36	33

LOI cliëntprofiel land van herkomst

	Alleenstaand/ Samenwonend	Alleenstaand met kind	Koppel	Koppel met kinderen	Totaal
Afghanistan	6			2	8
China	1				1
Eritrea	2				2
Georgië		1			1
Burundi	1				1
Irak	3		2	1	6
Oekraïne		2	1		3
Onbepaald	1				1
Iran		1			1
Rusland			1		1
Somalië	1				1
Sri Lanka	1				1
Syrië	4		1	1	6
Totaal	12	7	8	9	33

NOODWOONST

OCMW biedt tijdelijke huisvesting aan in een acute noodsituatie. Er wordt telkens sterk op aangedrongen dat de cliënten zich inschrijven bij een sociale huisvestingsmaatschappij en zij moeten verplicht wekelijks op afspraak komen bij onze woonbegeleidster. Het huishoudelijk reglement wordt door de OCMW-raad vastgesteld. Vermits er initieel geen onderscheid wordt gemaakt en om tot eenvormigheid te komen, heeft de raad van het OCMW beslist (13 juni 2012) elke noodhuisvesting toe te kennen voor een periode van 4 maanden, indien noodzakelijk één maal te verlengen met 4 maanden.

Overzicht aangeboden noodwoonst in 2016:

Noodwoning	Algemene bezetting
* Liersesteenweg 161/1	88.3%
* Liersesteenweg 161/2	78.4%
* Liersesteenweg 161/4	49.7%
* Liersesteenweg 161/5	69.4%
* Liersesteenweg 161/6	47.8%
* Ridder Van Ranstlei 10/g/vl	96.2%
* Ridder Van Ranstlei 10/1	77.9%
* Ridder Van Ranstlei 10/2	98.1%
* Ridder Van Ranstlei 10/3	98.4%
* Ridder Van Ranstlei 10/4	58.7%
* Guido Gezellelaan 146/1	100%
* Guido Gezellelaan 146/2	65.8%

WOONBEGELEIDING VOOR LOI EN NOODWONINGEN

Vanaf 2 maart 2016 werd het personeelskader uitgebreid met een voltijdse woonbegeleidster. De woonbegeleiding is verplicht voor elke erkende LOI cliënt en voor elke bewoner in een noodwoning. De woonbegeleiding heeft als doel het vinden van een eigen woonst en het aangaan van een huurcontract. De woonbegeleiding bestaat uit wekelijkse afspraken op de sociale dienst, het voeren van huisbezoeken en het begeleiden van cliënten op plaats- bezoeken bij potentiële huisbazen.

Van 2/3/2016 tot en met 31/12/2016 startte onze woonbegeleidster 28 intensieve woonbegeleidingen.

Aantal woonbegeleidingen

	2016
LOI	15
Noodwoonst	13

BEJAARDENFLATS DE POPULIER

10 flats voor bejaarden bevinden zich in Guido Gezellelaan 31 te Mortsels, boven het dienstencentrum De Populier. De bevoegdheid tot toekenning van de flats werd in 2010 van het Bijzonder Comité voor Woonvoorzieningen en Thuiszorg overgedragen naar het Bijzonder Comité voor de Sociale Dienst. In 2016 hadden 8 flats een bezetting van 100%. De andere 2 flats hadden een bezetting van 77,3% en 95,60%. Beide flats kregen in mei 2016 een nieuwe bewoonster.

SOCIAAL VERHUURKANTOOR WOONWEB VZW

OCMW Mortsels participeert sinds 2008 in het sociaal verhuurkantoor WoonWeb. Einde 2016 bedraagt het aantal panden die WoonWeb verder verhuurt 178.

Het OCMW van Mortsels voert een zeer actieve inschrijvingspolitiek bij de cliënten van de sociale dienst. Dit resulteert in een hoog aantal toewijzingen aan onze cliënten. In 2016 kregen in totaal 57 kandidaten van het SVK een woning toegewezen waarvan 28 inwoners van Mortsels.

Panden SVK en toewijzingen

	2014		2015		2016	
	Algemeen	Mortsels	Algemeen	Mortsels	Algemeen	Mortsels
Totaal aantal panden	127	45	150	57	178	75
Totaal ingehuurde panden	27	-	28	13	32	17
Totaal toegewezen panden (incl. verhuisbewegingen)	34	17	55	26	57	28
Toegewezen aan inwoners van MORTSEL	-	5	-	10		19
Toegewezen aan inwoners buiten MORTSEL	-	12	-	16	29	
Toegewezen aan inwoners van MORTSEL naar andere gemeenten	-	3	-	6		5
Wachlijst kandidaat-huurders	737	179	897	201	1.247	288

1.1.5 Juridisch advies

In 2016 werd in 86 nieuwe dossiers juridisch advies verleend. Dit zijn enkel nieuwe dossiers, er zijn ook afspraken in de lopende dossiers.

Nieuwe dossiers juridisch advies

2013	2014	2015	2016
121	94	90	86

1.1.6 Plaatsing van bejaarden

Wanneer thuis wonen niet meer vanzelfsprekend is, kan opname in het woonzorgcentrum overwogen worden. Voor de meeste mensen is de stap naar een woonzorgcentrum een grote overgang. Het OCMW kan

hen met raad en daad bijstaan. Samen met de maatschappelijk werker wordt een woonzorgcentrum gezocht dat aangepast is aan de zorgen die de bejaarde nodig heeft.

Aantal OCMW gesteunde residenten

	2013	2014	2015	2016
WZC Meerminne	13	13	15	13
Ander WZC	21	18	19	24
Totaal	34	31	34	37

1.2 Cel Schuldbemiddeling

De cel Schuldbemiddeling is een erkende dienst voor schuldbemiddeling. Zij biedt budgetbegeleiding, budgetbeheer, schuldbemiddeling, het opstarten en begeleiden van een collectieve schuldenregelingen aan. Het OCMW kan zelf aangesteld worden als schuldbemiddelaar. Tevens heeft zij een belangrijke preventieve taak en geeft zij advies aan cliënten en personeel.

Zij begeleiden mensen die onder andere niet over de juiste vaardigheden of kennis beschikken om hun geld op een goede manier te beheren. Het hebben van schulden is geen vereiste om in begeleiding te komen. Als er schulden zijn, dan wordt er bekeken of deze schulden gegrond zijn en/of er een haalbaar afbetalingsschema opgesteld kan worden. Op basis van alle financiële en sociale gegevens biedt de cel Schuldbemiddeling een hulpverlening op maat aan met als visie dat cliënten zoveel mogelijk, in de mate van het mogelijke, de eigen verantwoordelijkheid moeten kunnen behouden.

1.2.1 Preventieve werking

De preventieve werking van de cel schuldbemiddeling heeft in 2016 via verschillende vormingsmomenten 475 mensen bereikt.

Aantal vormingsmomenten

	2013	2014	2015	2016
vormingsmomenten voor algemene bevolking	11	6	1	0
vormingsmomenten voor ocmw intern	0	3	4	10
vormingsmomenten op scholen	1	2	6	6
deelname aan de Wel-in-je-vel-Carrousel	1	1	1	1
groepswerkingsmomenten met cliënten	7	7	7	2
Totaal aantal mensen	601	648	422	475

1.2.2 Begeleiding en hulpverlening

Aantal dossiers schuldbemiddeling

	2013	2014	2015	2016
Totaal	141	137	158	129

Verdeling dossiers

2016	alles	actief	passief
A. begeleiding, beheer en bemiddeling zonder een Collectieve schuldenregeling	88		
waaronder uitsluitend begeleiding	10	9	1
waaronder uitsluitend beheer	44	35	9

waaronder uitsluitend schuldbemiddeling consumentenkrediet WCK	6	1	5
gecombineerde hulpverleningsvormen	28	16	12
B. collectieve schuldenregeling met OCMW als schuldbemiddelaar	28		
waaronder alle soorten hulpverleningsvormen (begeleiding en beheer)		21	7
C. collectieve schuldenregeling met externe schuldbemiddelaar	13		
waaronder alle soorten hulpverleningsvormen (begeleiding en beheer)		10	3

1.3 Cel Activering en tewerkstelling

1.3.1 Activering

Wanneer een MW binnen het algemeen maatschappelijk werk een vraag krijgt voor werken, wordt er een doorverwijzing via een opvolgingsaanvraag in het COT in New Horizon aangemaakt. Vervolgens zal een trajectbegeleider een intake 'werken' doen met de cliënt. Er wordt informatie verzameld om een socio-professionele balans (SPB) of Persoonlijk OntwikkelingsPlan (POP) op te maken.

Indien een activeringsbegeleiding in de CAT wordt opgestart wordt er steeds met de cliënt een GPMI opgemaakt. Omwille van het afsluiten van een GPMI ontvangt het OCMW een verhoging van 10% van de staatstoelage van het leefloon.

Hierin staan afspraken met betrekking tot de activeringsbegeleiding die verder uitgewerkt worden in een Actieplan. In dit Actieplan worden concrete acties geformuleerd die vertrekken vanuit een realistisch en haalbaar jobdoelwit. De arbeidstrajectbegeleiders screenen de cliënten wat betreft het activeren naar werk en oriënteren deze vervolgens op basis hiervan. Zij begeleiden hun cliënten in hun zoektocht naar werk of opleiding op maat en volgen dit verder op, ze zijn als het ware jobcoachen.

Om voldoende mogelijkheden te kunnen bieden doen zij aan jobprospectie en netwerking.

Zij nemen binnen de dossiers die zij begeleiden geen vragen op met betrekking tot algemeen maatschappelijk werk. Zij geven door middel van overleg en verslagen wel input voor het BCSD.

Aanvragen Intake CAT 2016

	2016
Mannen	46
Vrouwen	38
Totaal	84

Resultaten intake CAT 2016

	2016
Administratieve stopzetting	7
Verhuis	6
Buideltraject	14
Activeringsbegeleiding	47
Oriëntatietraject	3
Nog in onderzoek	7
Totaal	84

Totaal aantal Activeringsbegeleiding naar geslacht

	2013	2014	2015	2016
mannen	87	75	71	44
vrouwen	100	74	81	57
Totaal	187	149	152	101

Activeringsbegeleiding voor -25 jarigen naar geslacht

	2013	2014	2015	2016
Mannen	18	27	26	6
vrouwen	26	20	23	10
Totaal	44	47	49	16

Reden beëindigen activeringsbegeleiding

	2013	2014	2015	2016
Administratieve stopzetting (werk partner, werkloosheidsvergoeding,...)	29	1	11	4
verhuis	16	11	18	5
voortijdig	17	10	9	12
positief	67	74	35	45
Andere hulpverlening AMW				4
Totaal	129	96	73	70

Resultaten activeringsbegeleiding

	2013	2014	2015	2016
art 60	37	35	22	14
werk	10	11	13	14
Voortraject/oriëntatietraject	20	30	0	10
stage				7
Totaal	67	76	35	45

1.3.2 Tijdelijke Werkervaring: Tewerkstelling in het kader van art.60§7

Op 15 juli 2016 keurde de Vlaamse regering een voorontwerp van decreet goed waarin ook de hervorming van artikel 60 §7 is vervat. Na de staatshervorming werd Vlaanderen bevoegd voor Tijdelijke Werkervaring binnen welke de belangrijkste activeringsmaatregel van de OCMW's opgenomen werd.

De toepassing van de maatregel art60§7 blijft een exclusieve opdracht voor de OCMW's.

De aangeboden trajecten zijn erop gericht om de deelnemers op de meest efficiënte en doelmatige manier toe te leiden naar het normaal economisch circuit (NEC). Het traject moet competentieversterkend werken.

TWE is gericht op werkzoekenden met een grote afstand tot de arbeidsmarkt omwille van gebrek aan (recente) werkervaring en gebrek aan generieke competenties. Betrokkene beschikt bovendien over voldoende leerpotentieel om de afstand naar het NEC in max 2 jaar te overbruggen. Aangezien een traject TWE twee jaar duurt wordt een aanzienlijke investering in nazorg na afloop van de tewerkstelling art 60§7 aan de cliënt aangeboden.

Deze visie op de inzet van de maatregel art 60§7 werd reeds eerder door de arbeidstrajectbegeleiders van de CAT gebruikt ten gevolge van het Vlaams ESF project "begeleiding art 60". Dit project werd met 10 OCMW 's uit de Zuid Oost Rand van Antwerpen (cluster ZORA) onder promotorschap van OCMW Mortsel uitgevoerd en liep van 1/6/15 tot 31/12/16.

In dit project werden in totaal 30 cliënten tijdens hun tewerkstelling art 60 intensief begeleid en gericht op doorstroom. Hiervan behaalden 18 cliënten (60%) een positief resultaat, namelijk werk of opleiding wat heel positief is.

Omwille van het wegvallen van het federaal ESF programma en de budgettaire consequenties hiervan alsook de visie op inzet van de maatregel art 60 als voorbereiding op tewerkstelling in het normaal economisch circuit hanteerden we een bovengrens in aantal tewerkstellingen art 60 van 30.

Aantal tewerkstellingen in het kader van art.60§7

	2013	2014	2015	2016
reeds lopende	33	28	42	28
nieuw gestart	27	41	25	17
uit	32	27	36	23
Totaal	60	69	67	45

Clïëntprofiel naar geslacht

	2013	2014	2015	2016
Mannen	32	41	40	20
vrouwen	28	28	27	25
Totaal	60	69	67	45

Clïëntprofiel naar leeftijd

	2013	2014	2015	2016
1 jaar: 18 - 34	28	43	33	18
1,5 jaar: 35 - 49	23	17	27	20
2 jaar: 50 - 65	9	9	7	7
Totaal	60	69	67	45

Clïëntprofiel naar geslacht voor de min 25 jarige

	2013	2014	2015	2016
Mannen	11	15	9	4
vrouwen	3	5	6	3
Totaal	14	20	15	7

Clïëntprofiel naar nationaliteit

	2013	2014	2015	2016
Afghanistan	2	4	3	1
Albanië	2	0		
Angola				1
Armenië	2	0		1
Azerbeidzjan	0	0		
Bangladesh	0	1		
België	22	31	31	21
Brazilië	0	0		
Bosnië en herzegowina			1	1
Burundi	0	0		
Congo	1	1		
Duitsland	0	0		
Egypte	2	0		
Eritrea	0	0		
Ethiopië	1	1	1	
Frankrijk	0	0		
Gabon	0	0		

Georgië	4	2		1
Italië			1	1
Irak	2	7	7	1
Iran	1	0	1	2
Israël		1		
Joegoslavië	0	4		
Kameroen	1			
Kazachstan	0		1	1
Kirgizstan	0			
Kosovo	2	2	2	1
Kroatië	0			
Mali			1	1
Marokko	1	1		1
Mongolië	1			
Nederland	0			
Nigeria	2	1		
Noorwegen	1			
Oekraïne	1	2	1	
Oezbekistan	0			
Polen	0			
Politiek Vluchteling	5		2	
Rwanda	1	1		
Rusland	3	1	2	2
Servië	2	2	1	
Slowakije	1	2	2	1
Soedan	0		1	1
Sri lanka				1
Somalië			1	1
Syrië		3	5	4
Thailand	0			
Tunesië	0	1	1	
Turkije	0			
Wit Rusland		1	2	1
Totaal	60	69	67	45

Resultaat na tewerkstelling art 60

	2013	2014	2015	2016
Werkloosheidsvergoeding	18	12	11	8
Ziektevergoeding	0	0	1	1
Werk	4	4	13	6
Terug naar leefloon	4	0	0	3
Opleiding	1	1	2	4
Geen	5	10	9	1
Totaal	32	27	36	22

Tewerkstellingsplaatsen tewerkstelling art 60

	2013	2014	2015	2016
ocmw	10	7	9	5
fort opstap	34	43	30	12
stad	6	4	7	5
vzw	9	15	20	21
prive	1	0	1	2
Totaal	60	69	67	45

1.3.3 Voortrajecten

Sedert het wegvallen van het Federaal ESF programma in 2015 organiseren we geen voortrajecten meer. Wel zijn we in 2016 gestart met een collectief Oriënterings Traject (OT-traject). Cliënten van de CAT kunnen opgestart worden in een oriënteringstraject. Het GPMI oriënteringstraject wordt opgemaakt, opgevolgd en geëvalueerd door de arbeidstrajectbegeleider die instaat voor de organisatie van het OT-traject.

In dit traject wordt via een empowerende, waarderende en aanklappende benadering een intensieve activeringsbegeleiding op maat geboden om zo te komen tot een versterkte werkzoekende met een realistisch en haalbaar jobdoelwit. Hiertoe hanteren we de methodiek van het Persoonlijk Ontwikkelings Plan (ACTIEPLAN).

Dit omvat een gespecialiseerde screening en oriëntering doorheen het traject.

Daarbij willen we een zo scherp mogelijke diagnose kunnen stellen over de mogelijkheden en problemen in de arbeidstrajectbegeleiding of tewerkstelling. En willen we aanbevelingen geven over hoe, door wie en in samenwerking met welke organisatie(s) geformuleerde actiepunten opgenomen kunnen worden.

Oriëntatie traject

	2013	2014	2015	2016
Actief	40	48	22	0
Instroom	22	30	22	11
Uitstroom	20	26	22	0

Resultaten voortrajecten

	2013	2014	2015	2016
Administratief stopgezet	0	2	0	
Verhuis	0	2	1	
Vroegtijdig stopgezet	4	6	1	
Geactiveerd naar werk	16	16	20	

Activering via de voortrajecten

	2013	2014	2015	2016
Werk Partner	0	1	0	
Werk Privé	1	6	4	
Leefloon	5	1	9	
Werk Artikel 60	10	8	7	

2. ZORGNETWERK

2.1 Thuiszorg

2.1.1 Zorgintake en overleg

ZORGINTAKE

De zorgintaker is het eerste aanspreekpunt voor elke hulpvrager ouder dan 65 jaar, chronisch ziek, invalide en/of sociaal zwak met een hulpvraag gekoppeld aan thuiszorg en/of residentiële zorg en die nog geen cliënt is van één van de thuiszorg- of woonvoorzieningen van het OCMW van Mortsel. Zorgintake heeft tot doel de hulpvrager die niet gekend is binnen de thuiszorg- en woonvoorzieningen naar de juiste hulpverlening te oriënteren.

Aanvrager

	2013	2014	2015	2016
cliënt	91	106	91	76
mantelzorger	76	104	89	87
professionele hulpverlener	1	12	17	17
OCMW Mortsel			3	/
ziekenhuis	3	1	/	/
Totaal	171	223	200	180

Verwijzingen na intake

	2013	2014	2015	2016
Gezinszorg	18	11	23	19
Poetsdienst	17	14	12	15
Dienstencentra	3	7	2	0
Klusjesdienst	6	11	5	5
Woonzorgcentrum	21	49	45	30
Assistentiewoning	37	47	30	29
Centrum voor kortverblijf	12	7	1	6
Sociale dienst	1	4	5	3
Informatief	56	75	74	73
MMC			2	/
Geen contact			1	/
Andere			1	/

In 2015 opende het nieuwe WZC Meerminnehof. Na de hoge piek van aanvragen vanwege de cliënt en voor het woonzorgcentrum zien we deze cijfers terug gedaald in 2016.

THUISZORGOVERLEG

Sinds september 2008 is de thuiszorgconsulente tewerkgesteld door een samenwerkingsverband tussen de OCMW's van Boechout, Hove, Lint en Mortsel. Enerzijds doet zij aan zorgcoördinatie en anderzijds organiseert zij als overlegorganisator multidisciplinair overleg (MDO) of zorgoverleg. In Mortsel is zij in hoofdzaak actief als overlegorganisator. Door afwezigheid van de thuiszorgconsulente werd deze taak in 2016 slechts beperkt opgenomen.

Aantal MDO's

	2013	2014	2015	2016
Totaal aantal MDO's van de 4 gemeenten	32	38	4	/
Mortsel	18	12	3	5

2.1.2 Dienstencentra

De dienstencentra zijn een ontmoetingsplaats voor elke lokale bewoner. Er worden tal van activiteiten georganiseerd, zowel informatieve, recreatieve als vormende. De dienstencentra vormen een brug naar thuiszorg door het aanbieden van warme maaltijden en diensten zoals wassalon, pedicure, boodschappendienst en Minder Mobielen Centrale. De dienstencentra steunen op de inzet van vrijwilligers. Zij worden ingeschakeld als cafetariahouder, lesgevers en begeleiders van de clubs, bij grote activiteiten, uitstappen, gezellig samenzijn, optredens en andere.

DIENSTENCENTRUM MEERMINNE

Informerende activiteiten

	2013	2014	2015	2016
Aantal infosessies	16	21	14	16
Aantal bezoekers	222	279	250	223
Aantal infomomenten in een andere locatie	1	5	4	1
Aantal bezoekers in een andere locatie	1	18	66	22

Recreatieve activiteiten

	2013	2014	2015	2016
Aantal recreatieve activiteiten	657	631	514	510
Aantal bezoekers	6.043	6.915	4.521	4.693

Vormende activiteiten

	2013	2014	2015	2016
Aantal vormende activiteiten	243	283	402	377
Aantal bezoekers	2.758	3.744	4.610	3.700

ADL diensten

	2013	2014	2015	2016
Pedicure	122	151	156	321
Voetreflexologie				62
Kapper	521	396	141	162
Was	895	647	768	778
Droog	775	546	619	594

Boodschappendienst

	2013	2014	2015	2016
Aantal leden	10	12	10	9
Totaal aantal boodschappen	258	244	211	163

Maaltijden

	2013	2014	2015	2016
Totaal aantal maaltijden	21.575	22.411	10.518	53.173
Aantal nieuwe gebruikers	47	44	13	NVT
Gemiddeld aantal gebruikers per dag	58	61	54	NVT

In 2015 is de Plataan geopend, waardoor in 2016 geen maaltijden meer werden voorzien door het dienstencentrum Meerminne zelf. De cijfers voor 2016 zijn de cijfers van de maaltijden van de Plataan, die een veel groter publiek bereiken dan de Meerminne voordien.

*DIENSTENCENTRUM DE POPULIER**Informerende activiteiten*

	2013	2014	2015	2016
Aantal infomomenten	14	21	20	14
Aantal bezoekers	201	315	294	275
Aantal infomomenten in een andere locatie	2	0	1	0
Aantal bezoekers in een andere locatie	26	0	2	0

Recreatieve activiteiten

	2013	2014	2015	2016
Aantal recreatieve activiteiten	313	306	283	235
Aantal bezoekers	4.029	3.686	3.917	3.681

Vormende activiteiten

	2013	2014	2015	2016
Aantal vormende activiteiten	314	348	378	321
Aantal bezoekers	3.298	3.467	4.298	3.689

ADL diensten

	2013	2014	2015	2016
Pedicure	148	44	55	138
Voetreflexologie				75
Gelaatsverzorging	NVT	NVT	/	/
Was	301	186	228	118
Droog	173	119	172	101

Maaltijden

	2013	2014	2015	2016
Maaltijddagen ma di wo vr	199	200	197	199
Maaltijddagen donderdag	48	49	50	NVT
Maaltijden ma di wo vrij	5.980	8.115	5.603	6.245 (incl. do)
Maaltijden donderdag	2.617	2.815	2.405	NVT
Gemiddeld ma di wo vrij	30	40	28	25 (incl. do)
Gemiddeld donderdag	55	56	50	NVT

De daling van het aantal maaltijden dat in De Populier wordt waargenomen blijft zich ook in 2016 doorzetten. De opstart van Buurtrestaurant De Plataan laat zich ook hier merken. De mensen die in aanmerking komen voor een sociaal tarief komen eerder in De Plataan eten. Het verschil tussen donderdagen en de andere dagen is kleiner geworden, daarom werd in de stuurkaart van 2016 geen onderscheid meer gemaakt.

Boodschappendienst

	2013	2014	2015	2016
Aantal leden	6	4	5	6
Totaal aantal boodschappen	75	59	108	99

MINDER MOBIELN CENTRALE (MMC)

Om te voorkomen dat minder mobiele mensen sociaal geïsoleerd zouden geraken, werden de MMC's in het leven geroepen die werken op basis van vrijwillige chauffeurs. Een medewerker van het dienstencentrum staat samen met vier vrijwilliger dispatchers in voor de coördinatie van de chauffeurs. De MMC van Mortsel is op korte tijd uitgegroeid tot een veel gevraagde dienstverlening. In 2016 waren er 191 personen lid van de MMC.

Mindermobielen centrale

	2013	2014	2015	2016
Aantal leden	190	212	197	191
Aantal ritten	7.192	6.689	6.035	6.293
Aantal kilometers	68.624	65.720	71.546	80.501

2.1.3 Gezinszorg en aanvullende thuiszorg

De dienst gezinszorg wordt ingeschakeld voor ouderen, chronisch zieken en sociaal zwakke inwoners van de stad Mortsel die professionele hulp nodig hebben om zich in de thuissituatie te kunnen handhaven.

De poetsdienst van het OCMW van Mortsel is ontstaan in navolging van de dienst voor gezinszorg en wordt ingeschakeld bij personen die hoofdzakelijk voor het onderhoud van hun woning hulp nodig hebben.

CLIËNTEN

De dienst heeft in 2016 aan 119 cliënten hulp geboden waarvan 46 personen met recht op een korting, toegekend omwille van hun BEL-score. Vele cliënten krijgen reeds meerdere jaren hulp. De hulp kan variëren van 1x 4uur per week tot meerdere keren per week.

Duur van de hulp en aantal cliënten

	2013	2014	2015	2016
< 1 jaar	29	22	28	35
1-2 jaar	25	39	33	35
2-5 jaar	38	26	29	21
>5 jaar	17	19	22	28
Totaal	109	106	112	119

Intensiteit van de hulp

	2013	2014	2015	2016
1x per week	56	61	62	77
2x per week	36	32	31	26
3x per week	12	10	13	11
4x per week	4	2	5	3
5x per week	1	1	1	2

AANTAL UREN

De DGAT was in 2016 erkend voor 23.588 uren (maximaal subsidieerbaar urencontingent)

Evolutie van het aantal gepresteerde uren (gefatureerde uren en gelijkgestelde uren)

2013	2014	2015	2016
24.002	23.507	22.820	22.668

2.1.4 Poetsdienst

SOORTEN POETSDIENST

- Aanvullende thuiszorg opgenomen binnen de DGAT. De bijdrage van de cliënt wordt bepaald aan de hand van het inkomen en gebaseerd op de bijdrageschalen van de dienst DGAT.
- Aanvullende thuiszorg binnen de DGAT en erkend als AT en LDE (klaverbladsubsidie); deze dienst is erkend voor 3 VTE doelgroep medewerkers. De medewerkers worden mee ondersteund van uit de cel Activering en Tewerkstelling. De bijdrage van de cliënt wordt eveneens bepaald aan de hand van het inkomen en gebaseerd op de bijdrageschalen van de dienst DGAT.
- Poetsdienst met dienstencheques. De bijdrage van de cliënt is steeds 1 dienstencheque per uur. Voor de meeste cliënten wordt het beheer en de bestelling van de DCH door het OCMW gedaan.

CLIËNTEN

De verschillende poetsdiensten hebben in 2016 een totaal van 231 cliënten hulp geboden. Sommige cliënten krijgen wekelijks hulp, anderen tweewekelijks.

Aantal geholpen gezinnen

2013	2014	2015	2016
247	249	249	231

Aantal geholpen gezinnen gemiddeld per maand per dienst

	2013	2014	2015	2016
AT	21	18	13	20
AT-klaverblad	33	36	43	32
DCH	125	131	129	130

AANTAL UREN

Evolutie van het totaal aantal gefactureerde uren en aantal per dienst

	2013	2014	2015	2016
AT	2.165	1.965	1.616	1.932
AT- klaverblad	3.505	3.480	4.039	3.110
DCH	15.642	15.102	14.013	13.590
Totaal	21.312	20.547	19.668	18.632

2.1.5 Wijknetwerking en Gezelschapsdienst

WIJKNETWERK

In juli 2012 startte het project Wijknetwerk. De dienst wijknetwerk wordt aan sociaal zwakkeren aangeboden. De wijknetwerker vervult een schakelfunctie tussen het lokaal cultureel, vrije tijds-, verenigings- en vormingsaanbod en de lokale bevolking. Op advies van medewerkers Thuiszorg, maatschappelijk assistenten Sociale dienst OCMW en stad worden sociaal zwakkeren gestimuleerd om deel te nemen aan het voorgenoemde lokale aanbod.

De dienst is erkend als LDE voor 1 VTE en werkt met twee deeltijdse wijknetwerkers.

De projectaanvraag werd getrokken door de Cel Activering en Tewerkstelling. Na het borgen van de werking in de organisatie zorgde de coördinator communicatie en vrijwilligers voor de ondersteuning en begeleiding van de wijknetwerkers.

In 2016 werden de wijknetwerkers verder ingezet voor de thuiszorg. Als vertrouwenspersoon komen zij bij mensen die geïsoleerd zijn, vereenzamen of weinig contacten kennen en moeilijk buiten komen, en trachten ze samen met hen opnieuw activiteiten op te nemen die sociaal contact kunnen creëren. Ze verwijzen door naar de gezelschapsdienst voor die mensen die enkel nood hebben aan gezelschap. Verder

signaleren zij noden bij de zorgintaker, geven informatie over het aanbod van het OCMW aan mensen die hierover meer willen weten en zorgen ze voor ontmoeting, kennismaking en warm welkom in bijvoorbeeld de dienstencentra of buurtrestaurant De Plataan.

Ze ondersteunen ook het 'bclose-project' en contacteren die personen die zelf aangaven contact of info te wensen, of personen waarvan een vermoeden van vereenzaming of isolatie bestaat. Het contacteren van deze mensen gebeurt discreet en het vraagt tijd om vertrouwen te winnen, zeker bij mensen die, omwille van sociale situatie, hulpbehoevendheid of eenzaamheid al meer wantrouwig zijn naar mensen die ze niet kennen.

In de loop van 2016 werd de werking van het wijknetwerk verder geborgd en geprofessionaliseerd, waarbij een overleg- en opvolgstructuur werd geïmplementeerd. De samenwerking met de dienstencentra werd versterkt door een operationele opvolging daar te bewaken. Dit komt de registratie ten goede, waardoor de cijfers meer correct zijn genoteerd. Wat de cijfers van de tabel hieronder betreft; is de opdeling geen gebruiker/vroegere gebruikers DC achterhaald en zullen deze cijfers naar volgend jaar niet meer worden meegenomen. De mensen die zij bezochten die ook gebruiker zijn van een dienstencentra werden doorverwezen naar de gezelschapsdienst en actief als gebruiker opgevolgd binnen het dienstencentrum. Bewoners van de assistentiewoningen worden sinds het najaar 2016 niet langer bezocht door de wijknetwerkers aangezien zij een voldoende omkadering hebben (woonzorgassistent, dienstencentrum, zorgintake, coördinator flats, buurtrestaurant). Sommige van hen krijgen nu een vrijwilliger van de gezelschapsdienst op bezoek.

Verder hebben ze regelmatig overleg met de teamleider thuiszorg, die de link legt tussen de zorgintake en thuiszorgdiensten. Deze coacht en stuurt hen aan en zorgt voor brede opvolging in lijn van de visie op wijknetwerk binnen het geheel van het zorgnetwerk. Verdere optimalisatie is gepland in 2017.

Aantal cliënten en huisbezoeken

	2013	2014	2015	2016
Cliënten	27	44	82	80
Totaal aantal huisbezoeken	161	239	237	378
Geen gebruikers DC	91	133	207	344
Vroegere gebruikers DC	70	106	30	34

GEZELSCHAPSDIENST

De gezelschapsdienst werkt in het verlengde van de wijknetwerker. Eerst tracht de wijknetwerker mensen te motiveren om terug aan te sluiten bij het maatschappelijk netwerk. Soms is het daarna zinvol om een vrijwilliger in te schakelen die een permanente ondersteuning biedt. Zij brengen met zekere regelmaat een bezoekje aan een bewoner in de buurt.

Om dit meer structureel op te volgen werd de operationele coördinatie ook bij het dienstencentrum geplaatst. Zij nemen vraag en coördinatie van de vrijwilligers op zich.

De wijknetwerkers leveren nog steeds een waardevolle bijdrage. De registratie en planning gebeurt in het dienstencentrum en ook de contacten gebeuren in de loop van 2016 meer rechtstreeks met het dienstencentrum in plaats van met de wijknetwerker, waardoor ook de vrijwilligers meer voeling krijgen met de organisatie én met andere vrijwilligers.

Er zijn 15 personen van de 80 cliënten van de wijknetwerkers waar een vrijwilliger is opgestart. Dit lijkt weinig, maar elk contact van de wijknetwerkers wordt genoteerd, dus ook bij eenmalige bezoeken en geen verdere vraag.

In 2016 hadden we 14 vrijwilligers. Daarvan zijn er 5 in de loop van het jaar gestopt. De voornaamste reden dat een vrijwilliger stopt is omdat hij/zij opnieuw werkt of in een drukke periode van het leven komt waardoor er geen ruimte meer is. Het vinden van vrijwilligers blijft een uitdaging.

Samana, het vroegere 'ziekenzorg' geaffilieerd met de christelijke mutualiteit startte eind 2016 met plannen om ook in Mortsel een 'warme buurt' op te starten op vraag van de parochie, een werking die gelijk loopt aan de gezelschapsdienst van OCMW Mortsel. Er is een goede samenwerking ontstaan waarbij elk zich vooral op een iets andere doelgroep focust, maar waarbij ook naar elkaar wordt doorverwezen.

2.2 Woonvoorzieningen

2.2.1 Assistentiewoningen (GAW) Meerminne en Ter Linden

OCMW Mortsel beschikt over een totaal van 79 assistentiewoningen verdeeld over de locatie Meerminne (43) en Ter Linden (36).

De campus Meerminne werd in 2016 erkend voor onbepaalde duur als GAW, de campus Ter Linden kreeg op 29/3/2017 een erkenning onbepaalde duur. Deze gaat in vanaf 1/9/2017.

Sinds 1 januari 2015 is een woonzorgassistent werkzaam voor de assistentiewoningen. De woonzorgassistent ondersteunt bij crisiszorg en staat in voor overbruggingszorg, o.a. hygiënische zorg bieden, maaltijd brengen, dringende boodschappen doen. Zij is het aanspreekpunt voor de bewoners. Zij bezoekt elke (nieuwe) bewoner en heeft aan de hand van een vragenlijst voor elke bewoner een fiche opgemaakt. Hier registreert zij de verschillende handelingen of acties die gebeurd zijn.

Voor de inschrijvingen voor een assistentiewoning wordt gewerkt met een (lange) wachtlijst. De wachtlijst wordt samengesteld op basis van een sociaal onderzoek waarbij een objectief scoresysteem wordt gehanteerd. Er worden uitsluitend inwoners van Mortsel ingeschreven.

Overzicht aantal assistentiewoningen, gemiddelde leeftijd, dagprijs, verblijfsduur en oproepen.

	2013	2014	2015	2016
GAW Meerminne	47	47	43	43
GAW Ter Linden	36	36	36	36
Gemiddelde leeftijd	85	85	84j 7m	84j 8m
Dagprijs (+ 120€ gemeenschappelijke kosten/maand)	13,92	14,01	14,01	14,07
Verblijfsduur	4j4m	4j6m	4j8m	4j2m
Oproepen naar het WZC vanuit SF MM	87	76	35	62
Oproepen naar het WZC vanuit SF MM per vergissing				+ 37
Oproepen naar het WZC vanuit SF TL	35	57	29	57
Oproepen naar het WZC vanuit SF TL per vergissing				+ 25

In 2016 werd ingezet op een duidelijk registratiesysteem van de beloproepen. Er werd een onderscheid gemaakt tussen de werkelijke oproepen en de oproepen bij vergissing.

OVERBRUGGINGSZORG

De meting naar het aantal interventies in overbruggingszorg is gestart midden 2016. Samen met de kwaliteitscoördinator hebben de woonzorgassistent en de coördinator van de assistentiewoningen in de verdere loop van 2016 de registraties verder verfijnd, samen met de eigen inhoudelijke invulling ervan.

Overbruggingszorg	jan	feb	maa	apr	mei	jun	jul	aug	sept	okt	nov	dec
MM	NVT	NVT	NVT	NVT	1	0	1	1	1	1	0	0
TL	NVT	NVT	NVT	NVT	0	5	1	2	0	2	0	0

Overbruggingszorg volgens de norminterpretaties van de uitvoeringsbesluiten is: 'Aangepaste zorg die aansluit bij crisiszorg en die gedurende een korte periode wordt verleend in afwachting dat de zorg wordt verleend die de bewoner zelf heeft gekozen.'

Wij interpreteren en bieden overbruggingszorg echter veel ruimer: voor ons is dit elke tijdelijke zorg die nodig is, al dan niet na een crisissituatie, voor reguliere zorg wordt opgestart óf tot de situatie opnieuw normaliseert.

Dit gaat dus niet alleen over het organiseren van zorg of opnemen van zorg na crisiszorg (definitie crisiszorg is zorg na noodsituatie die onvoorzien en plots is) maar ook bij terugkomst uit het ziekenhuis (gepland) of bij ziekte waardoor tijdelijk de zelfredzaamheid verminderd is.

Een bepaalde situatie kan er bijvoorbeeld voor zorgen dat de woonzorgassistent de was van de bewoner tijdelijk op zich neemt, maaltijden aan huis brengt indien de bewoner niet tot in het buurtrestaurant geraakt, naar de apotheek gaat. Het gaat dan over verschillende interventies die de woonzorgassistent op zich neemt voor een bepaalde periode. Het is de periode van interventie die wordt geregistreerd. De interventies uiten zich echter in veel meer verscheiden taken, die de woonzorgassistent opneemt tot de bewoner beter is en dit zelf kan opnemen, of tot er effectief hulpverlening is opgestart. De cijfers geven daarom niet het effectief weer wat de intensiteit is.

Een uitgebreid verslag van wat er allemaal werd overgenomen wordt kwalitatief genoteerd in de bewonersdossiers van de woonzorgassistent. In dat opzicht zullen de numerieke data nooit een volledig beeld geven op wat dit inhoudelijk allemaal inhoudt.

Deze manier van werken maakt het verschil tussen een 'woonassistent' bedoeld zoals in de uitvoeringsbesluiten en de 'woonzorgassistent' zoals dit bij ons wordt ingevuld: breder, ruimer, met meer zorg.

2.2.2 Kort verblijf

Het WZC heeft sinds 20 mei 2015 een erkenning voor 3 bedden kortverblijf.

	2014	2015	2016
Aantal bewoners	13	22	25
Bezettingsgraad	60,9 %	48,04 %	84,29 %
Gemiddelde leeftijd	77 (jongste 65 jaar, oudste 91 jaar)	87 (jongste 76 jaar, oudste 97 jaar)	86 (jongste 77 jaar, oudste 96 jaar)

Pas sinds 2016 wordt het centrum voor kortverblijf ten volle benut en bezet. De bezettingsgraad bedraagt 84,29 %

2.3 Woonzorgcentrum Meerminnehof

Het woonzorgcentrum Meerminnehof heeft 118 eenpersoonskamers. 53 van deze kamers hebben een specifieke erkenning als RVT.

2016 is het eerste volledige jaar van de werking van het woonzorgcentrum Meerminnehof. Op 20 mei 2015 verhuisden 90 residenten naar het nieuwe woonzorgcentrum Meerminnehof. De geregistreerde gegevens vergeleken met de voorgaande jaren is dus niet relevant.

2.3.1 Profiel van de residenten

In 2016 zijn er 46 bewoners overleden, 40 bewoners zijn overleden in het woonzorgcentrum, 6 bewoners in het ziekenhuis. De gemiddelde verblijfsduur in het woonzorgcentrum ligt rond de twee jaar.

De bezettingsgraad in het woonzorgcentrum ligt op 98,86%, in het RVT was er een bezetting van 100%. In 2016 registreerden we het aantal bewoners met een psychiatrisch zorgprofiel. Het gemiddelde aantal bewoners met dit profiel situeert zich op 12 bewoners.

Gemiddelde leeftijd

	2014	2015	2016
Man	85	85	86
Vrouw	86	87	86
ROB	85	87	87
RVT	86	85	85

Graad van hulpbehoevendheid – gemiddelde zorgzwaarte

	2014	2015	2016
O - A	26,45%	26,63%	23,2%
B - C - CD - D	73,55%	73,37%	76,8%

Aantal overlijdens per jaar

	2014	2015	2016
Man	14	9	11
Vrouw	19	26	35
Totaal	33	35	46

Aantal verlaters per jaar

	2014	2015	2016
Man	1	0	1
Vrouw	1	1	2
Totaal	2	1	3

Gemiddelde verblijfsduur (uitgedrukt in jaren)

	2014	2015	2016
Op 31 december	2,6	2,1	2

2.3.2 EKA

OVERZICHT ACTIVITEITEN

Het activiteitenprogramma wordt opgebouwd uit afdelingsgerichte activiteiten en centrale activiteiten.

	2013	2014	2015	2016
Afdelingsgerichte activiteiten	361	412	335	425
Individuele activiteiten	545	650	NVT	NVT
Centrale activiteiten	192	202	139	215

De individuele activiteiten zijn niet meer geregistreerd. Het aantal bewoners die bereikt werden met min 1 activiteit per maand werd wel geregistreerd. Dit zijn 1.475 bewoners. (gemiddeld 121 bewoners per maand)

VALREGISTRATIE

Aantal valincidenten per jaar

2013	2014	2015	2016
163	167	258	310

Een hoger aantal vallen kan verklaard worden door een betere registratie en een hoger aantal bewoners. Het aantal valincidenten kan nooit op zichzelf geïnterpreteerd worden. Dit dient altijd in relatie met het fixatie- en medicatiebeleid en de mobiliteit van de bewoners worden gezien.

3. BELEID EN INTERNE ORGANISATIE

3.1 Personeel

3.1.1 Personeelskader

Het personeelskader van het OCMW is het resultaat van een personeelsbehoefteplanning.

2016				
FUNCTIE / PIJLER	KADER			
	totaal	VAST		TIJD.
		statutair	contr.	
BELEID EN INTERNE ORGANISATIE				
OCMW-secretaris	1,0	1,0		
OCMW-financieel beheerder	1,0	1,0		
A1a/A3a-diensthooft sociale dienst-jurist	1,0	1,0		
A1a/A3a - stafmedewerker administratie	1,0	1,0		
A1a/A3a -stafmedewerker beleid/int.org.	1,0	1,0		
B4/B5 - coördinator kwaliteitszorg	1,0		1,0	
B1/B3 - coördinator communicatie/vrijwilligerswerk	0,8		0,8	
C4/5 - diensthooft personeelsdienst	1,0	1,0		
C4/5 - administratief expert	1,0	1,0		
C1/3 - administratief medewerker	13,5	8,0	3,5	2,0
B1/3 teamleider technische dienst	1,0		1,0	
C1/3 - technisch medewerker	2,0		2,0	
D1/3 - technisch assistent	4,0		3,0	1,0
TOTAAL	29,3	15,0	11,3	3,0
WELZIJN EN MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE				
B4/5 - teamleider adm./SBM	1,0	1,0		
B4/5 - teamleider CAT	1,0		1,0	
B1/3 - maatschappelijk werker AMW	10,5	7,0	5,0	4,5
B1/3 - maatschappelijk werker schuldbemiddeling	4,0			
B1/3 - maatschappelijk werker CAT	3,0			
B1/3 - coördinator kinderarmoede	1,0		0,5	0,5
B1/3 -werkmeester	1,0			1,0
C1/3 -werkmeester	1,0			1,0
D1/3 -adjunct werkmeester	1,0			1,0
E1/3 -logistiek medewerker SINE	6,0			6,0
E1/3 - klusjesman klaverblad	2,0			2,0
TOTAAL	31,5	8,0	6,5	16,0
ZORGNETWERK				
A4a/A4b - directeur woonvoorzieningen	1,0		1,0	
BV4/BV5 - diensthooft ergo-kiné-animatie	1,0		1,0	
BV5 - hoofdverpleegkundige	3,0		3,0	
B4/B5- teamleider thuiszorg	1,0		1,0	
B1/B3 - maatsch. werker zorgintake	1,0		1,0	
B1/B3 - maatsch. werker CADO	0,5			0,5
B1/3 - maatschappelijk werk woonzorg	1,8		1,8	

B1/B3 - woonzorgassistent	1,0		1,0	
B1/3 - diensthoofd gezinszorg	1,0		1,0	
C1/2 of D1/3 - verzorgende	20,0		20,0	
B1/3 - diensthoofd poetshulp	1,0		1,0	
E1/3 - logistieke hulp poetsdienst	2,5		2,5	
E1/3 - logistieke hulp dienstencheques	15,0			15,0
E1/3 - logistieke hulp klaverblad	3,0			3,0
E1/3 - wijknetwerker	1,0			1,0
B1/3 - centrumleider	1,0		1,0	
C1/3 - medewerker dienstencentra	2,0		2,0	
D1/3 - assistent dienstencentra	2,0		2,0	
BV1/3 - C3/C4 verpleegkundige.	17,0		17,0	
C2/C3 - verpleegassistente				
C1/2 of D1/3 - zorgkundige /verzorg.	20,0		20,0	
E1/3 - logistieke hulp WZC	0,5			0,5
BV1/3 - ergo/logo	0,5		0,5	
A1a/A3a - BV1/3 - kinesist	1,0		1,0	
B1/2 - animator	1,0		1,0	
C1/2 - animator	1,3		1,3	
C4/5 - chef-kok	1,0		1,0	
C1/3 - kok	1,0		1,0	
D1/3 - hulpkok/keukenhulp - E1/3 - keukenhulp	7,0		7,0	
D4/D5 - diensthoofd onderhoud	1,0		1,0	
E1/E3 - logistieke hulp	1,0			1,0
E1/3 - logistieke hulp WZC	9,5		8,5	1,0
TOTAAL	120,6	0,0	98,6	22,0
TOTAAL OCMW MORTSEL	181,4	23,0	116,4	41,0

3.1.2 Ziekte

ALGEMEEN ZIEKTEOVERZICHT

In onderstaande tabel wordt een algemeen ziekteoverzicht van 2016 gegeven per afdeling. In de eerste kolom wordt het algemeen ziektepercentage weergegeven ten opzichte van het totaal aantal uren dat alle personeelsleden werden ingepland. De tweede kolom geeft de ziektepercentages weer van de langdurig zieken en in de derde kolom wordt het effectief ziektepercentage van het OCMW weergegeven. Voor de berekening van de percentages in kolom 2 en 3 werd het totaal aantal ingeplande uren van de langdurig zieken afgetrokken van het totaal aantal ingeplande uren van kolom 1.

algemeen ziekteoverzicht 2016

Algemeen ziekteoverzicht 2016

	Algemeen ziektepercentage			Langdurig zieken			Effectief ziektepercentage			Q personen
	Z	planning	%	Z	planning	%	Z	planning	%	
Pijler Beleid & Interne Organisatie										
Administratie	2088,44	21659,15	9,64%	1580,80	19683,15	8,03%	507,64	19683,15	2,58%	14
Diensthooften	3296,16	41719,08	7,90%	2800,60	35517,48	7,89%	495,56	35517,48	1,40%	21
Technische dienst	30,40	8223,20	0,37%	0,00	8223,20	0,00%	30,40	8223,20	0,37%	5
Pijler Zorgnetwerk										
Sociale dienst	600,10	36422,60	1,65%	0,00	36422,60	0,00%	600,10	36422,60	1,65%	22
Pijler Welzijn & maatschappelijk welzijn										
Dienstencentra	501,60	8455,00	5,93%	0,00	8455,00	0,00%	501,60	8455,00	5,93%	6
Gezinszorg	3397,50	36409,60	9,33%	2144,00	31397,60	6,83%	1253,50	31397,60	3,99%	26
Poetsdienst	9238,08	35141,48	26,29%	7627,08	22910,00	33,29%	1611,00	22910,00	7,03%	30
Adm & SD Zorg	79,90	12655,63	0,63%	0,00	12655,63	0,00%	79,90	12655,63	0,63%	8
Onderhoud WZC	232,60	17972,02	1,29%	0,00	17972,02	0,00%	232,60	17972,02	1,29%	12
Ergo Kiné Animatie	1197,00	8309,10	14,41%	953,80	7313,50	13,04%	243,20	7313,50	3,33%	8
Keuken	595,88	20285,06	2,94%	0,00	20285,06	0,00%	595,88	20285,06	2,94%	14
Verpleging	3571,17	21992,31	16,24%	2686,00	17517,63	15,33%	885,17	17517,63	5,05%	14
Verzorging	8192,99	67773,66	12,09%	4281,98	62820,89	6,82%	3911,01	62820,89	6,23%	46
OCMW-niveau	33021,82	337017,89	9,80%	22074,26	301173,76	7,33%	10947,56	301173,76	3,63%	226

EÉNDAGSZIEKTE

Om het ziekteverzuim binnen het OCMW aan te pakken, werd beslist om in 2009 over te gaan naar een positief afwezigheidsbeleid. In het kader hiervan werd in november 2009 o.a. de ééndagsziekte ingevoerd. Concreet betekent dit dat er bij één dag ziekte geen doktersattest meer gevraagd wordt. Wel dient er een intern document te worden ingevuld.

We zien dat voornamelijk de gezinszorg gebruik maakt van een ééndagsziekte gevolgd door de administratie, EKA en de poetsdienst.

Overzicht ééndagsziekte per dienst

Overzicht ééndagsziekte 2016					
Totaal					
	Z	planning	%	Q personen	Q dagen
Administratie	72,97	19683,15	0,37%	14	10
Adm & SD Zorg	22,80	12655,63	0,18%	8	4
Dienstencentra	7,60	8455,00	0,09%	6	1
Diensthooften	37,38	35517,48	0,11%	21	6
Ergo Kiné Animatie	22,80	7313,50	0,31%	8	5
Gezinszorg	169,00	31397,60	0,54%	26	26
Onderhoud WZC	0,00	17972,02	0,00%	12	0
Poetsdienst	69,00	22910,00	0,30%	30	12
Sociale dienst	57,77	36422,60	0,16%	22	8
Technische dienst	7,60	8223,20	0,09%	5	1
Keuken	0,00	20285,06	0,00%	14	0
Verpleging	7,60	17517,63	0,04%	14	1
Verzorging	85,65	62820,89	0,14%	46	12
Totaal	560,17	301173,76	0,19%	226	86

vergelijking ziektepercentages

Vergelijking ziektepercentage 2013- 2014 -2015 -2016 exclusief langdurig zieken				
	2013	2014	2015	2016
	%	%	%	%
Administratie	3,08%	2,59%	3,52%	2,58%
Adm & SD Zorg			0,94%	0,63%
Dienstencentra	3,56%	3,63%	5,21%	5,93%
Diensthooften	2,09%	2,40%	1,05%	1,40%
Ergo Kiné Animatie	4,27%	2,94%	1,14%	3,33%
Gezinszorg	4,28%	5,43%	2,72%	3,99%
Onderhoud WZC	1,94%	2,96%	1,74%	1,29%
Poetsdienst	6,94%	6,28%	7,54%	7,03%
Sociale dienst	5,45%	2,85%	2,30%	1,65%
Technische dienst	2,16%	1,04%	4,58%	0,37%
Keuken	1,35%	1,18%	1,48%	2,94%
Verpleging	5,49%	2,59%	2,96%	5,05%
Verzorging	3,95%	4,00%	4,31%	6,23%
Algemeen OCMW	3,91%	3,43%	3,14%	3,63%

3.2 Kwaliteit

3.2.1 Verbeterprojecten en kwaliteitshandboek

Integrale kwaliteitszorg binnen OCMW Mortsel wordt geborgd in de werking van de stuurkaarten. De verbeterprojecten opgestart binnen IKZ en de procedures opgevolgd binnen de kwaliteitshandboeken worden weergegeven onder de transversale doelstelling 'Vanuit de aanpak van voortdurende verbetering in een streven naar excellentie wordt de kwaliteit van de dienstverlening continu geoptimaliseerd.' Dit onderdeel resulteert onder het luik interne werking, maar kan op lange termijn een borging kennen bij de resultaten van de dienst op de stuurkaart. Dit onderdeel valt uiteen in enerzijds verbeterprojecten IKZ en anderzijds procedures van het kwaliteitshandboek.

Ieder verbeterproject wordt conform onderstaand stramien opgemaakt en aangepakt.

WOONZORGCENTRUM

Op basis van de werking van het woonzorgcentrum weergegeven in het jaarverslag van 2015 en de jaarplanning 2016 werden volgende verbeterprojecten opgenomen in de stuurkaart voor het woonzorgcentrum.

TRANSVERSALE STRATEGISCHE DOELSTELLING					
Vanuit de aanpak van voortdurende verbetering in een streven naar excellentie wordt de kwaliteit van de dienstverlening continu geoptimaliseerd.					
verbeterprojecten IKZ	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2016
Vorming zorgnetwerk	P/C		P	D	Verdere opvolging in 2017
Opleidingstraject verpleegkundigen	D		C		Opgenomen in teamverg.
leefkader werking		C/A			Opgenomen in teamverg.
Teamvergaderingen leefeenheden		P/D/C/A	P/D/C/A	P/D/C/A	Check - fase in 2017
Palliatieve zorg		P	D/C/A	P	Verdere uitrol in 2017
Referentiekader SGOG	P/D	C/A			C/A in 2017
procedures KWHB	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2016

ASSISTENTIEWONINGEN (GAW)

Op basis van de werking van de groep van assistentiewoningen weergegeven in het jaarverslag van 2015 en de jaarplanning 2015 werden volgende verbeterprojecten opgenomen in de stuurkaart voor beide groepen van assistentiewoningen

TRANSVERSALE STRATEGISCHE DOELSTELLING					
Vanuit de aanpak van voortdurende verbetering in een streven naar excellentie wordt de kwaliteit van de dienstverlening continu geoptimaliseerd.					
Verbeterprojecten IKZ	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2016
ontwikkelen van registratietool crisiszorg en overbruggingszorg		P/D	C	C/A	Borging
Informatie WZC over bewoners			P		opnemen in 2017
Sociale netwerkvorming		P	P/D	C	verderzetten in 2017
Procedures KWHB	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2016

DIENSTENCENTRA

Op basis van de werking van de dienstencentra weergegeven in het jaarverslag van 2015 en de jaarplanning 2016 werden onderstaande verbeterprojecten opgenomen in de stuurkaart voor de dienstencentra.

TRANSVERSALE STRATEGISCHE DOELSTELLING					
Vanuit de aanpak van voortdurende verbetering in een streven naar excellentie wordt de kwaliteit van de dienstverlening continu geoptimaliseerd.					
Verbeterprojecten IKZ	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2016
Tevredenheidsmeting Interlinde	P/D			C/A	Afgerond, tweejaarlijkse cyclus
Toegankelijkheid DC Meerminne		P/D	C/A		In het kader van de verbouwing verdaagd naar 2017
Flexibilisering inzet medewerkers DC				P/D	Verder opvolging in 2017
Procedures KWHB	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2015

DIENST GEZINSZORG, AANVULLENDE THUISZORG EN POETSDIENST

Op basis van de werking van de dienst gezinszorg en poetsdienst weergegeven in het jaarverslag van 2015 en de jaarplanning 2016 werden onderstaande verbeterprojecten opgenomen in de stuurkaart voor gezinszorg en poetsdienst.

TRANSVERSALE STRATEGISCHE DOELSTELLING					
Vanuit de aanpak van voortdurende verbetering in een streven naar excellentie wordt de kwaliteit van de dienstverlening continu geoptimaliseerd.					
Verbeterprojecten IKZ	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2016
Tevredenheidsmeting aanvullende thuiszorg	P/D/C/A				Afgerond, tweejaarlijkse cyclus
Tevredenheidsmeting gezinszorg				C/A	Afgerond, tweejaarlijkse cyclus
Elektronische dienstencheques	D	C/A			Geborgd
Herziening reglement		P/D	C	A	Geborgd
Oog voor mantelzorg	C/A				Afgerond
Vorming zorgnetwerk	P/C		P	D	Verdere opvolging in 2017
Referentiekader SGOG	P/D	C/A			C/A in 2017
Procedures KWHB	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2016

WELZIEN EN MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE

Op basis van de werking van de sociale dienst weergegeven in het jaarverslag van 2015 en de jaarplanning 2016 werden onderstaande verbeterprojecten opgenomen in de stuurkaart voor de sociale dienst.

TRANSVERSALE STRATEGISCHE DOELSTELLING					
Vanuit de aanpak van voortdurende verbetering in een streven naar excellentie wordt de kwaliteit van de dienstverlening continu geoptimaliseerd.					
Verbeterprojecten IKZ	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2016
Sociaal activering			C/A		In 2017 opnemen in vorming W&MI
Onthaal sociale dienst	P		C/A		in 2017 opnemen in adm. Cel
Pilootproject expert AMW		P	P/D	C/A	Geborgd
Werking administratieve cel		P		D	C/A fase in 2017
Acties 1 euro maaltijden	P	D	D	P/D	C/A fase in 2017
Procedures KWHB	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2016
Intakeprocedure			P		D/C/A in 2017
Procedure SBM			P		Wegens personeelwissel niet opgenomen. Opnamen in 2017.
Procedure GPMI				P/D	C/A fase in 2017

BELEID EN INTERNE ORGANISATIE

Op basis van de werking van de ondersteunende diensten weergegeven in het jaarverslag van 2015 en de jaarplanning 2016 worden onderstaande verbeterprojecten opgenomen in de stuurkaart voor het algemeen OCMW beleid.

TRANSVERSALE STRATEGISCHE DOELSTELLING					
Vanuit de aanpak van voortdurende verbetering in een streven naar excellentie wordt de kwaliteit van de dienstverlening continu geoptimaliseerd.					
Verbeterprojecten IKZ	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2016
Onthaal nieuwe medewerkers	P/D	C/A			Geborgd
Traject leidinggevend	P/D	P/D	P/D	P/D/C/A	Afgerond
Zelfevaluatie organisatiestructuur/visie zorgnetwerk	P/D	D	D		C/A in 2017
Procedures KWHB	Q1	Q2	Q3	Q4	Borging/opvolging 2016
Afstemmen handboek op MS				P	Verdere opvolging in 2017

3.2.2 Resultaten uit tevredenheidsmetingen

In 2016 vonden er naast de vaste metingen (na overlijden van familielid in woonzorgcentrum, bij activiteiten en uitstappen van de dienstencentra) 3 gerichte tevredenheidsmetingen plaats nl. bij de poetsdienst

TEVREDENHEIDSMETING CLIËNTEN POETSDIENST EN AANVULLENDE THUISZORG: FOCUS STANDAARD TAKEN

Deze tevredenheidsmeting werd verstuurd eind 2015. De resultaten waren pas bekend begin 2016. In deze tevredenheidsmeting werd geopteerd om voor de diensten aanvullende thuiszorg en poetsdienst vooral te peilen naar de tevredenheid van de gebruikers over de standaard taken die de medewerkers uitvoeren.

83 gebruikers hebben hun mening gegeven over de aanvullende thuiszorg en poetsdienst. Dit geeft een respons van 44%.

Over de hele lijn scoren de verschillende standaard taken uitgevoerd door de medewerkers van de aanvullende thuiszorg en poetsdienst **zeer goed** of **voldoende** met uitschieters bij het stofzuigen (74%) en het dweilen (70%) wat betreft de score zeer goed.

Opvallend is dat de taken, het leegmaken van de vuilbakken en het controleren van de binnenkant van de

koelkast het hoogst scoren op '**niet van toepassing**'. Voor beide taken bedraagt de score 51%, dus ± de helft van de respondenten. Verder zien we ook vrij hoge scores 'niet van toepassing' bij het opruimen van de woning, het reinigen van keukenapparaten, het bed opmaken en het verluchten van de slaapkamer. Hier dient wel te worden opgemerkt dat bij deze standaard taken de respondenten vaak aangeven dat zij deze taken nog zelf doen en willen blijven doen.

De score **onvoldoende** vinden we terug bij acht van de 12 bevroegde items. Het gaat hier telkens over een klein percentage gaande van 1% (één respondent) tot 5% (vier respondenten).

Over elk bevroegd item hebben een aantal respondenten hun **mening** niet weergegeven. Ook hier gaat het telkens over een beperkt aantal respondenten gaande van één à zeven personen, goed voor 1% à 8%.

We kunnen dus concluderen dat de meeste deelnemers over heel de lijn zeer tevreden zijn over de kwaliteit van de standaard taken.

TEVREDENHEIDSMETING CLIËNTEN GEZINSZORG: FOCUS HUISHOUDELIJKE TAKEN EN ONREGELMATIGE PRESTATIES

Dit jaar werd geopteerd om voor de dienst gezinszorg in de tevredenheidsmeting vooral te peilen naar de tevredenheid van de gebruikers over de kwaliteit van de huishoudelijke taken. Tevens werd bevroegd of er interesse is voor onregelmatige prestaties.

De meting werd afgenomen door het diensthoofd gezinszorg bij de jaarlijkse herziening van de bijdrage van 1 november 2015 tot en met 30 oktober 2016.

Bij 56 cliënten van de dienst gezinszorg kon de meting worden afgenomen. Dit betekent een respons van 95%. 80% van de respondenten is ouder dan 65 jaar. De meerderheid van de cliënten is een alleenstaande vrouw (55%) of alleenstaande man (27%). Slechts 20% van de cliënten woont in een assistentiewoning. De overige 80% woont nog thuis. 43% van de cliënten krijgt poets hulp waarvan 23% via het OCMW en 20% via een andere dienst.

In de meeste gevallen doet voornamelijk de verzorgende de **boodschappen** zowel de kleine (44%) als de grote (39%) of doet dit samen met de cliënt (kleine en grote boodschappen 23%). 20% van de cliënten doet nog zelf de kleine boodschappen, 13% de grote. De cliënten krijgen hierbij soms ook hulp van familie. Alle cliënten (100%) vinden dat de verzorgende een steun is als hij/zij samen met hen de boodschappen doet. 81% van de cliënten stelt dat de verzorgende niet veel tijd nodig heeft om de boodschappen te doen.

36% van de verzorgenden bereidt de maaltijd voor de cliënten, 25% van de cliënten **kookt** nog zelf. De overige cliënten eten in een buurtrestaurant, bestellen een maaltijd bij een traiteur, krijgen hulp van familie of koken samen met de verzorgende. 100% van de cliënten vindt dat de verzorgende goed kan koken. Het menu wordt meestal samengesteld door de cliënt samen met de verzorgende (67%).

± de helft van de verzorgenden **wast af**. 26% van de cliënten doet dit nog zelf en 17% van de cliënten doet dit samen met de verzorgende. 2% krijgt hiervoor hulp van familie. Alle respondenten (100%) vinden dat de verzorgende goed afwast en de keuken opruimt.

De **was** gebeurt meestal door de verzorgende (73%), de **strijk** door de cliënt zelf (39%) of door de verzorgende (35%). Zowel voor de was als voor de strijk krijgen de cliënten ook soms hulp van familie. 100% van de cliënten stelt dat de verzorgende goed strijkt, de was goed sorteert en de was op eigen initiatief na het wassen en drogen in de kast legt.

Meestal is het de verzorgende (57%) die de **bedden opmaakt**. Vervolgens gebeurt dit meestal door de cliënt zelf (19%) of doet de cliënt dit samen met de verzorgende (19%). De cliënten zijn tevreden (100%) over de manier waarop de verzorgenden de bedden opmaken.

Wat de **onregelmatige prestaties** betreft, zien we dat slechts 18% van de cliënten beroep wenst te doen op de verzorgende buiten de huidige werkuren en dan voornamelijk tijdens het weekend. De helft van de cliënten is bereid om voor de onregelmatige prestaties een hoger tarief te betalen, de andere helft is dit niet.

We kunnen concluderen dat de meeste deelnemers over heel de lijn zeer tevreden zijn over de huishoudelijke taken uitgevoerd door de medewerkers van de dienst gezinszorg.

TEVREDENHEIDSMETING CURSUSSEN INTERLINDE

Dit jaar werd geopteerd om de computercursussen in Interlinde te evalueren. Na elke cursus hadden de cursisten de mogelijkheid om de tevredenheidsmeting schriftelijk of digitaal in te vullen.

We zien dat de meeste deelnemers aan de computercursussen zich bevinden in de leeftijdscategorie 70 jaar (40% of 24 personen).

De meeste cursisten hebben de info over de computercursussen vernomen via Mortsel Info (41%) en

Mortsel & Senior (34%). De populairste cursus in 2016 was Tablad Ipad (27%) en foto's op pc zetten (17%). Over heel de lijn zijn de cursisten tevreden over alle bevraagde items in deze enquête. Vier deelnemers, goed voor 7%, stellen dat ze de leerstof onvoldoende hebben kunnen omzetten in de praktijk. Ongeveer de helft van de cursisten (46)% heeft nooit gebruik gemaakt van de oefenmomenten. Wanneer we kijken naar de opmerkingen die bij dit item werden gegeven, zien we dat sommige deelnemers niet op de hoogte waren van de oefenmomenten. Maar liefst 77% van de cursisten geeft aan dat ze dankzij de cursus nu vaker op hun PC/tablet werken. De meeste cursisten wensen een herhaling of een vervolg van de computercursus die ze gevolgd hebben.

We kunnen concluderen dat de meeste deelnemers over heel de lijn zeer tevreden zijn over de computercursussen Interlinde. Het bekend maken van de oefenmomenten vormt een aandachtspunt om mee te geven aan de lesgever.

3.3 Vrijwilligers

3.3.1 Opsplitsing naar activiteiten

Binnen OCMW Mortsel waren er in 2016 114 vrijwilligers actief binnen verschillende diensten: Dienstencentrum Meerminne met cafetaria, de Minder Mobielen Centrale, dienstencentrum De Populier, de gezelschapsdienst en het WZC Meerminnehof. Sommige vrijwilligers werken in meerdere diensten.

Aantal vrijwilligers binnen de verschillende diensten

	2013	2014	2015	2016
Totaal aantal vrijwilligers	110	105	119	114
DC De Populier	27	24	23	21
DC Meerminne	26	24	25	20
Cafetaria DCMM	20	14	12	NVT
WZC	21	23	28	37
MMC	18	20	22	21
Gezelschapsdienst	5	8	11	7
Interlinde			8	8

3.3.2 profiel van de vrijwilliger

De gemiddelde leeftijd van de vrijwilligers die zich inzetten binnen OCMW Mortsel is 64 jaar. Het aantal mannen en vrouwen is wisselend.

Leeftijd en geslacht van de vrijwilligers

	2013	2014	2015	2016
Gemiddelde leeftijd	65	64	63	69
Aantal mannen	64	57	62	60
Aantal vrouwen	53	48	57	54

3.3.3 verloop van de vrijwilligers

Kandidaat vrijwilligers, nieuwe en gestopte vrijwilligers

	2013	2014	2015	2016
Kandidaat vrijwilligers	41	40	54	42
Nieuwe vrijwilligers	24	26	25	14
Gestopte vrijwilligers	27	18	23	20

3.4 Klachten

Het OCMW Mortsel heeft over de periode januari 2016 tot en met december 2016, 37 klachtenformulieren ontvangen en geregistreerd. Tegenover vorig jaar is dit een daling van 34.

	2013	2014	2015	2016
Aantal klachtenformulieren	69	48	71	37
Klachten	53	35	53	23
Suggesties	1	0	4	2
Informatieve vragen	4	5	6	6
Niet van toepassing	11	8	8	6

Deze klachten worden decentraal verdeeld binnen het OCMW.

Decentrale verdeling per pijler

Categorie van dienst	2013		2014		2015		2016	
	aantal	%	aantal	%	aantal	%	aantal	%
Totaal	53	100%	35	100%	53	100%	37	100%
Algemeen	4	8%	0	0%	3	6%	0	0%
Thuiszorg	14	26%	8	23%	2	4%	8	35%
Woonzorgcentrum	17	32%	18	51%	40	75%	10	43%
Sociale dienst	18	34%	9	26%	8	15%	5	22%

Overzicht verdeling binnen de pijler

Categorie van dienst	2013	2014	2015	2016
	aantal	aantal	aantal	aantal
Beleid en interne organisatie	4	0	3	0
AMW	14	8	8	5
SBM	3	1	0	0
CAT	1	0	0	0
WZC Meerminnehof	9	6	22	5
Serviceflats en bej.woningen	8	12	18	5
Poetsdienst	1	2	1	1
Gezinszorg	1	1	0	0
DC Meerminne	5	3	0	5
DC De Populier	3	0	0	1
Klusjesdienst	4	2	1	1
Totaal	53	35	53	37

De meeste gegronde klachten konden door een bijsturing op de werkvloer worden opgelost. Klachten leiden naar verbetering en optimalisatie van de werking, ook in 2016.

3.5 Communicatie

In 2016 werd vanuit OCMW Mortsel extern gecommuniceerd via:

- Jaarverslag
- Opdrachtverklaring
- Mortsel info
- Mortsel Senior
- Thuiszorgnieuwsbrief
- Vrijwilligersnieuwsbrief

- Folders dienstverlening
- Website
- Nieuwsbrief OCMW
- Thuiszorgbrochure

In 2016 communiceerde OCMW Mortsel intern via:

- Extranet
- Sharepoint
- Dubbelpunt
- Mededelingen beslissingen Raad
- Nieuwsbrief

3.6 Technische dienst

GLOBAAL PREVENTIEPLAN

Ingevolge de regelgeving 'Welzijn op het Werk', wordt telkens in het najaar een jaarlijkse rondgang georganiseerd, in samenwerking met 'IGEAN' (interne veiligheidsdienst) en 'PROVIKMO' (externe veiligheidsdienst).

De door beide organismen gemaakte opmerkingen, worden verwerkt in het Globaal Preventie Plan (GPP), dat nadien geraadpleegd kan worden in de map 'algemene informatie'.

REALISATIES 2016

De volgende opdrachten werden in 2016 gerealiseerd door de Technische dienst:

- Opvolgen technische dossiers Meerminnehof
- Voorbereiding werken tijdelijke invulling Meerminne 6
- Herinrichting Sociale Dienst Deurnestraat
- Restauratie gang St. Benedictusstraat.

Daarnaast werd de Technische Dienst ingeschakeld voor tal van kleinere herstellingswerken op diverse locaties.