

Kerkstraat 1
3910 Neerpelt

T 011/80 16 67
F 011/80 18 29

info@welzijnsregio.be
www.welzijnsregio.be

Jaarverslag 2012

WELZIJSREGIO NOORD-LIMBURG
KERKSTRAAT 1 - 3910 NEERPELT

TEL 011/80.16.67
FAX 011/80.18.29

WWW.WELZIJSREGIO.BE

Voorwoord

Dit jaarverslag geeft het overzicht van de werking van Welzijnsregio Noord-Limburg voor het jaar 2012, het laatste jaar van de legislatuur 2007-2012. Intussen zijn begin 2013 de nieuwe besturen in de OCMW's samengesteld en kreeg ook Welzijnsregio zijn nieuw bestuur.

Een opvallende wijziging is dat Willy Mertens afscheid nam van het lokale OCMW en er hierdoor ook een einde kwam aan zijn jarenlange voorzitterschap van Welzijnsregio Noord-Limburg. Willy was van bij de opstart in 2000 voorzitter van de OCMW-vereniging. Samen met de collega's voorzitters en de secretarissen heeft hij van in het eerste uur mee vorm gegeven aan deze vernieuwende organisatie.

Bij zijn afscheid op de Algemene Vergadering van 5 februari 2013 blikte hij zelf als volgt terug op deze bestuursperiode: *"In alle bescheidenheid kan ik zeggen dat we samen in de loop van de voorbije 15 jaren een mooi project hebben gerealiseerd met in totaal een 150-tal medewerkers die professioneel en deskundig op een aantal terreinen de lokale OCMW-dienstverlening aanvullen. Dit is een instrument waar onze OCMW's samen aan hebben gewerkt en waarover zij nu ook kunnen beschikken. Als deelnemer vanaf het eerste moment kan ik meegeven dat dit succesverhaal maar is kunnen ontstaan doordat vooral krachten als solidariteit, engagement en wederzijds respect zijn ingebracht. Dit werd gedaan door zowel bestuursleden als personeelsleden en zowel bij de OCMW's als bij Welzijnsregio"*.

Willy Mertens nodigde de nieuwe bestuurders en alle medewerkers uit om met veel bezieling en dynamiek deze ingeslagen weg van samenwerking voort te zetten.

Als nieuwe voorzitter van Welzijnsregio wil ik mij ten volle aansluiten bij deze oproep. Ongetwijfeld staan onze OCMW's voor grote uitdagingen in de volgende bestuursperiode, maar ik ben ervan overtuigd dat wij samen sterker staan om deze op te nemen.

Er is de financiële en economische crisis die zijn weerslag heeft op het welzijn van onze inwoners. In Limburg worden we hier nog eens extra mee geconfronteerd met de sluiting van Ford. Er is de reorganisatie van onze lokale besturen met meer samenwerking tussen gemeente en OCMW. Er is de oproep van provincie en Vlaanderen om meer samen te werken. Samen te werken over de gemeentegrenzen heen, maar ook samen te werken met andere partners, waarbij van het lokale bestuur verwacht wordt de regierol op te nemen.

We kunnen dan alleen maar blij zijn en vaststellen dat wij in Noord-Limburg met Welzijnsregio al een eind vooruit zijn. En dat wij de volgende jaren al kunnen oogsten van de investering die onze OCMW's eerder hebben gedaan.

Lydie Jacobs
Voorzitter

Inhoudsopgave

I.	Voorstelling Welzijnsregio Noord-Limburg	1
1.	Welzijnsregio Noord-Limburg.....	1
2.	Historiek.....	1
3.	Doelstelling	1
4.	Visie en missie van de vereniging.....	2
5.	Aangeboden diensten in 2012.....	2
6.	Bestuur	3
7.	Algemene Administratie	4
8.	Communicatie: intern en met de partner-OCMW's.....	5
9.	Overleg diensthoofden Sociale Dienst	6
10.	Gezamenlijke vorming voor de OCMW's	6
11.	Stages bij Welzijnsregio Noord-Limburg	6
II.	De diensten van Welzijnsregio Noord-Limburg in 2012	7
1.	Gezinszorg en Aanvullende Thuiszorg.....	7
2.	Rechtshulp	12
3.	Schuldbemiddeling	15
4.	Tewerkstelling en Opleiding	20
5.	Opvoedingswinkel	31
6.	Informatieveiligheid	37
7.	Sociaal Verhuurkantoor.....	42

I. VOORSTELLING WELZIJSREGIO NOORD-LIMBURG

1. Welzijnsregio Noord-Limburg

Welijnsregio Noord-Limburg is de vereniging van de Noord-Limburgse OCMW's van de gemeenten Bocholt, Hamont-Achel, Hechtel-Eksel, Lommel, Meeuwen-Gruitrode, Neerpelt, Overpelt en Peer. Voor en samen met deze OCMW's organiseert Welzijnsregio Noord-Limburg zeven diensten: Gezinszorg en Aanvullende Thuiszorg, Rechtshulp, Schuldbemiddeling, Tewerkstelling en Opleiding, Opvoedingswinkel, Sociaal Verhuurkantoor en de ondersteunende dienst Informatieveiligheid.

Naast het organiseren van deze diensten heeft de vereniging als opdracht een overleg- en studieplatform te zijn tussen de deelnemende OCMW's.

2. Historiek

De Noord-Limburgse OCMW's hebben een lange traditie van samenwerking. Voorzitters en secretarissen enerzijds en maatschappelijk werkers anderzijds, organiseren op regelmatige tijdstippen samenkomsten om de dienstverlening af te stemmen en samenwerkingsvormen te bespreken. Uit deze samenwerking ontstonden gezamenlijke initiatieven zoals juridisch advies, schuldbemiddeling en tewerkstelling en opleiding.

Om bestaande samenwerkingsverbanden te bestendigen, de continuïteit ervan te verzekeren en de kwaliteit te waarborgen, werd besloten tot de oprichting van een afzonderlijk bestuur met rechtspersoonlijkheid: de **vereniging van OCMW's**. De statuten hiertoe werden ondertekend op 6 juni 2000. Vanaf het najaar 2002 werden de toenmalige personeelsleden uit de diensten Rechtshulp, Schuldbemiddeling en Tewerkstelling & Opleiding samengebracht onder de koepel van **Welijnsregio Noord-Limburg**. De nieuwe regionale dienst Gezinszorg nam van dan af zijn start. Elke uitbreiding van deze diensten of het opstarten van nieuwe dienstverlening werd van dan af binnen het samenwerkingsverband beheerd.

Op 1 maart 2006 gingen de activiteiten van het Sociaal Verhuurkantoor van start. Dit werd weliswaar georganiseerd onder een afzonderlijke vzw-structuur, maar kadert nog steeds in de algemene werking van Welzijnsregio Noord-Limburg.

3. Doelstelling

Welijnsregio Noord-Limburg werd opgericht als een vereniging van OCMW's, volgens hoofdstuk XII van de OCMW-wet van 1976. In het huidige decreet van 2008 is deze samenwerking geregeld in titel VIII, hoofdstuk I.

De vereniging heeft tot doel de samenwerking tussen de OCMW's te bevorderen en een aantal diensten in te richten en te beheren namens de raden voor maatschappelijk welzijn. Artikel 2 van de statuten van 6 juni 2000 omschrijft de doelstelling als volgt: *“De vereniging heeft tot doel om de deelnemende OCMW's te ondersteunen bij studie- en planningsactiviteiten van de centra, om op te treden als overlegorgaan tussen de OCMW's en om volgende gemeenschappelijke projecten en diensten te organiseren: dienst juridische informatie en advies, dienst schuldbemiddeling, dienst*

tewerkstelling en opleiding, de ombudsdienst voor senioren en de coördinatie van de preventieactiviteiten betreffende de verslavingsproblematiek in het kader van de overeenkomst met CAD.”

Als gevolg van de statutenwijziging op de Algemene Vergadering van 25 april 2001 werden hieraan de diensten Gezinszorg en Sociaal Verhuurkantoor toegevoegd. De Algemene Vergadering van 12 november 2008 breidde het takenpakket uit met de dienst Opvoedingswinkel en op de Algemene Vergadering van 11 mei 2010 werd de gezamenlijke dienst Informatieveiligheid opgericht.

4. Visie en missie van de vereniging

Naar aanleiding van de bestuursvernieuwing in 2007 en op basis van de evaluerende audit, werd de visie en de missie van de vereniging bijgesteld. De **opdrachtverklaring** luidt nu als volgt: *“Welzijnsregio Noord-Limburg wil de welzijnszorg in de regio optimaliseren door vanuit een intergemeentelijke structuur diensten in te richten en te beheren namens de OCMW's, daar waar een gezamenlijke organisatie een toegevoegde waarde biedt.”* De doelstellingen van de vereniging:

- overlegorgaan tussen en van de OCMW's;
- gemeenschappelijke projecten en diensten organiseren;
- deze diensten zo dicht mogelijk bij de gebruiker aanbieden;
- ondersteunen bij studie en vormingsactiviteiten van OCMW's.

Voorop in de missie staat de wijze van **samenwerken met de partner-OCMW's**, waarin de specialistische inzet vanuit Welzijnsregio Noord-Limburg aanvullend moet gezien worden op de OCMW-hulpverlening. Dit uit zich in de dienstverlening die middels de diensten van Welzijnsregio wordt aangeboden aan de cliënt en in de ondersteuning van het OCMW-personeel dat voor specifieke deskundigheid beroep kan doen op het personeel van Welzijnsregio Noord-Limburg.

“Regionaal organiseren maar lokaal aanbieden” is het motto, waarbij het voordeel van de schaalgrootte wordt gehanteerd, maar tegelijkertijd respect blijft opgebracht voor de cliëntgerichte aanpak van de lokale voorziening die het OCMW is.

5. Aangeboden diensten in 2012

Dienst Gezinszorg en Aanvullende Thuiszorg

- Biedt thuiszorg in de gezinnen. Gezien de noden vooral gericht op bejaardenzorg.

Dienst Rechtshulp

- Biedt juridische informatie en advies aan alle inwoners.
- Biedt juridische informatie en advies aan de maatschappelijk werkers van de OCMW's.

Dienst Schuldbemiddeling

- Voert de procedure voor collectieve schuldenregeling.
- Informeert, adviseert en begeleidt OCMW-clënten in verband met schuldbemiddeling.
- Informeert en adviseert de maatschappelijk werkers van de OCMW's.

Dienst Tewerkstelling en Opleiding

- Staat in voor de trajectbegeleiding van OCMW-clënten op zoek naar tewerkstelling.

Dienst Opvoedingswinkel

- Biedt basisinformatie over algemene opvoedingsvragen aan alle inwoners.
- Biedt pedagogisch advies aan opvoedingsverantwoordelijken.
- Informeert en adviseert professionele dienstverleners.

Dienst Informatieveiligheid

- Ondersteunende dienst in het kader van de Minimale Normen, gesteld in de voorwaarden voor toegang tot de Kruispuntbank Sociale Zekerheid.
- Neemt de rol op van veiligheidsconsulent voor Welzijnsregio Noord-Limburg en de OCMW's.

Sociaal Verhuurkantoor (vzw Sociaal Verhuurkantoor Noord-Limburg)

- Huurt woningen in op de private woningmarkt om ze door te verhuren aan personen die er moeilijk zelf een woning vinden (vaak in afwachting van de toewijzing van een sociale woning).
- Biedt woonbegeleiding aan deze huurders.

Een meer uitgebreide toelichting wordt in het tweede deel van dit jaarverslag aangegeven.

6. Bestuur

Welzijnsregio Noord-Limburg is een vereniging van OCMW's, opgericht volgens hoofdstuk XII van de OCMW-wet van 8 juli 1976. Met het in voege gaan van het nieuwe OCMW-decreet op 19 december 2008 is het een vereniging volgens titel VIII. De statuten werden ondertekend op 6 juni 2000.

De **Algemene Vergadering** wordt gevormd door alle raadsleden van de deelnemende OCMW's. De deelnemende OCMW's hebben in de algemene vergadering 1 stem per schijf van 10 aandelen (= 1 stem per schijf van 2.500 inwoners).

De gewone Algemene Vergadering kwam samen op dinsdag 22 mei 2012 in het vernieuwde Michielshof in Hamont-Achel. In het statutaire gedeelte werden de jaarrekening en het jaarverslag 2011 goedgekeurd, alsook het budget voor 2012. In het publieke gedeelte werd de dienst Tewerkstelling en Opleiding voorgesteld. Aanleiding hiervoor was de geplande regionalisering van de activering *leefloners*, hetwelk de verhouding OCMW-VDAB in de begeleiding voor uitdagingen stelt. Vooreerst werden de visie en werkwijze van de eigen dienst T&O voorgesteld. Verder bracht VDAB-directeur Fons Leroy de VDAB-zienswijze op het vlak van welzijn en werk. Aansluitend werd de invalshoek van de Vlaamse OCMW's toegelicht door Peter Cousaert van VVSG.

De **Raad van Beheer** is samengesteld uit de voorzitters van de 8 OCMW's. Als gemeente met meer dan 20.000 inwoners werd voor Lommel nog een tweede beheerder toegevoegd. Met uitzondering van de maand juli heeft de Raad van Beheer in 2012 maandelijks vergaderd met volgende leden:

- Ivo Geenen, voorzitter OCMW Bocholt
- Willy Mertens, voorzitter OCMW Hamont-Achel
- Tony Baselet, voorzitter OCMW Hechtel-Eksel
- Jean Lavreysen, voorzitter OCMW Lommel
- Eddy Verpoorten, raadslid OCMW Lommel
- Lydie Jacobs, voorzitter OCMW Meeuwen-Gruitrode
- Inge Verheyen, voorzitter OCMW Neerpelt
- Dominiek Vanendert, voorzitter OCMW Overpelt
- Lutgarde Ceyssens, voorzitter OCMW Peer

De **voorzitter** van de vereniging is Willy Mertens, de **secretaris** is Tony Baselet.

Aan de Raad van Beheer is de **Adviescommissie Algemeen Beleid** toegevoegd, waaraan de OCMW-secretarissen deelnemen. Zij volgen de Raad van Beheer zonder stemrecht. De leden zijn:

- Mathieu Vander Sanden, secretaris OCMW Bocholt
- Bart Rutten, secretaris OCMW Hamont-Achel
- Johan Crijns, secretaris OCMW Hechtel-Eksel
- Henri Leën, secretaris OCMW Lommel
- Guy Bodeux, secretaris OCMW Meeuwen-Gruitrode
- Hilde Vandervelden, secretaris OCMW Neerpelt
- Sonja Sleurs, waarnemend secretaris OCMW Overpelt
- Rik Bomans, secretaris OCMW Peer

De Adviescommissie Algemeen Beleid vergadert maandelijks, voorafgaand en ter voorbereiding van de vergadering van de Raad van Beheer.

Sedert september 2012 is eveneens een **Managementteam** opgericht dat de operationele werking van Welzijnsregio en SVK coördineert. Hieraan nemen deel:

- Voorzitter van Welzijnsregio Willy Mertens en bestuurslid Lydie Jacobs
- OCMW-secretarissen Hilde Vandervelden en Henri Leën
- Directie Welzijnsregio: directeur Guido Vrolix en adjunct-directeur Stijn Paesmans

7. Algemene Administratie

De boekhouding van Welzijnsregio Noord-Limburg, met inbegrip van het beheer van de financiële rekeningen, werd bij beslissing van de Raad van Beheer van 10 december 2002 toegewezen aan Henri Leën, indertijd ontvanger nu secretaris van OCMW Lommel.

De dienst Algemene Administratie werkt ondersteunend voor de andere diensten van Welzijnsregio met volgende administratieve medewerkers:

- Ilse Vanduffel: personeelsadministratie (lonen, personeelsgegevens, sociale documenten, ...);
- Diana Daenen: financiële administratie Welzijnsregio, supervisie boekhouding SVK;
- Kim Vanbaelen: onthaal, voorbereiding verslag Raad van Beheer, diverse administratieve taken.

Omwille van loopbaanonderbreking, bevallingsverlof en langdurige afwezigheid wegens ziekte waren er in de loop van het jaar vervangingen bij het administratief personeel door Monique Van Nieuwenhuijzen, Carine Houben en Ludo Hermans.

Stijn Paesmans is **adjunct-directeur** van Welzijnsregio Noord-Limburg. In deze functie is hij tevens diensthoofd van de diensten Algemene Administratie, Gezinszorg en de nieuwe dienst Aanvullende Thuiszorg (Karweihulp). In het geheel van de administratie is hij verantwoordelijk voor het personeels- en financieel beleid.

Guido Vrolix is **directeur** van Welzijnsregio Noord-Limburg en verantwoordelijk voor het dagelijks beheer van de vereniging en zijn diensten. Hij volgt de ontwikkelingen in het werkveld en bewaakt in het kader van de opdracht van de vereniging de samenwerking met de deelnemende OCMW's. Namens Welzijnsregio is hij opgenomen in de Raad van Bestuur van vzw SVK Noord-Limburg, waarin hij is aangesteld als bestuurlijk secretaris.

8. Communicatie: intern en met de partner-OCMW's

De voorwaarde voor het goede verloop van de gezamenlijk gestelde opdracht is een goede communicatie. Deze uit zich op verschillende fronten. Ten eerste is er de communicatie naar de eigen personeelsleden, die grotendeels gedecentraliseerd en lokaal werken. Ten tweede de communicatie naar de OCMW's met hun raadsleden en medewerkers. De website **welzijnsregio.be** is hiervoor een interessant werkinstrument.

Het **publieke gedeelte** van de website geeft algemene informatie over de vereniging en de aangesloten OCMW's. Per dienst is er een informatiepagina. Regelmatig worden er ook nieuwsberichten en vacatures toegevoegd.

Voor de OCMW-besturen en -personeelsleden en de personeelsleden van Welzijnsregio Noord-Limburg is er het **Extranet**. De nieuwsberichten worden aangevuld met Extranet-nieuws dat niet alleen informeert over de werkinhoud, maar ook uitpakt met interessante weetjes over het dagdagelijkse reilen en zeilen binnen Welzijnsregio Noord-Limburg en zijn naaste omgeving. De optie *agenda* kondigt dan weer de verschillende activiteiten aan.

Op de website kunnen er ook documenten afgehaald worden waarin nota's, teksten en informatie zijn opgenomen die de samenwerking binnen de verschillende diensten een stukje vergemakkelijken en vastleggen. Onder meer vind je hier de verschillende verwijsformulieren.

In het *adresboek* worden alle Noord-Limburgse OCMW-medewerkers opgenomen met hun contactgegevens en informatie over hun specifieke taken. Voor de verzorgenden is er een eigen adresboek, waarin per team de contactgegevens zijn opgenomen.

De toegang tot het Extranet wordt geregeld via een login en wachtwoord. Om de beschikbare informatie gericht aan te bieden zijn er toegangen op vier niveaus:

- personeel Welzijnsregio Noord-Limburg
- personeel Gezinszorg
- personeel en raadsleden OCMW's
- Raad van Beheer van Welzijnsregio Noord-Limburg

Om kennis te maken met de nieuwe medewerkers uit de OCMW's en hen de werking van Welzijnsregio als samenwerkingsverband, alsook de afzonderlijke diensten toe te lichten, wordt er regelmatig een **introductienamiddag** georganiseerd. In 2012 ging deze door op 20 september.

Daarnaast worden nieuwe medewerkers van Welzijnsregio in het eerste half jaar van hun tewerkstelling ontvangen op een **onthaalsessie**. Deze vond plaats op 16 februari.

Naar aanleiding van het afsluiten van de bestuursperiode 2007-2013 werd eind 2012 een **bevragingronde** gehouden bij de deelnemende OCMW's. De bedoeling was een evaluatie te maken van de voorbije werking en vooral om de verwachtingen te verzamelen om deze in te werken in meerjarenplan en doelstellingen voor de volgende bestuursperiode.

Hiertoe werd aan de hand van een gestructureerde vragenlijst in elk OCMW een bespreking gehouden met het lokale managementteam. Zowel de strategische visie als de operationele samenwerking kwamen hierbij aan bod en dit voor het geheel van Welzijnsregio als voor de diensten afzonderlijk.

9. Overleg diensthoofden Sociale Dienst

Drie maal per jaar komen de diensthoofden van de sociale diensten van de OCMW's samen in het kader van Welzijnsregio. De bedoeling van deze samenkomst is om tot een vlotte afstemming te komen tussen de werking van Welzijnsregio en de sociale diensten van de OCMW's. Terwijl de inhoudelijke afstemming gebeurt via de respectievelijke Adviescommissies per dienst, is er op het diensthoofdenoverleg plaats voor meer organisatorische afstemming, zoals de zitdagen in de OCMW's, deelname aan teams, taakafspraken, gezamenlijke vorming, etc. De deelnemers aan dit diensthoofdenoverleg zijn:

- Nadine Cremers, diensthoofd maatschappelijke dienstverlening, OCMW Bocholt
- Riet Mertens, maatschappelijk werker, OCMW Bree
- Jacky Bloemen, diensthoofd sociale dienst, OCMW Hamont-Achel
- Rachel Neven, diensthoofd sociale dienst, OCMW Hechtel-Eksel
- Ingrid Debrier, coördinator extramurale diensten, OCMW Lommel
- Mario Winters, diensthoofd sociale dienst, OCMW Meeuwen-Gruitrode
- Sarah Janssen, diensthoofd sociale dienst, OCMW Neerpelt
- Sonja Sleurs, diensthoofd sociale dienst, OCMW Overpelt
- Kathy Leyman, coördinator sociale dienstverlening, OCMW Peer

10. Gezamenlijke vorming voor de OCMW's

Uit het diensthoofdenoverleg is het initiatief gegroeid om op regelmatige tijdstippen vorming aan te bieden, waar ook de medewerkers van de OCMW's aan kunnen deelnemen. In 2012 werden in regionaal verband volgende vormingen georganiseerd:

- **“Beroepsgeheim in het kader van hulpverlening”**, door Dr. Vanessa Verdeyen, verbonden aan het Instituut voor Sociaal Recht van de KU Leuven en tevens docente Sociaal Recht & Zorgrecht aan de KH Leuven. 29 maart, CC Palette Overpelt – 120 deelnemers.
- **“RMI-wet”**, vorming voor de Sociale Diensten van de OCMW's, 19 april.

11. Stages bij Welzijnsregio Noord-Limburg

Welijnsregio Noord-Limburg is met zijn brede dienstverlening inmiddels uitgegroeid tot een organisatie met een 150-tal werknemers. De uitbreiding van de diensten en de regelmatige vervangingen betekenen dat de vereniging voortdurend bezig is met nieuwe aanwervingen. Bovendien vereist de uitgevoerde welzijnsactiviteit een constante reflectie op maatschappij en samenleving. In deze context is het belangrijk dat met het onderwijs wordt samengewerkt en dat studenten uit de regio ook de kans krijgen om via stages praktijkervaring op te doen om zich te vormen tot degelijke werknemers. In de mate dat de werkorganisatie dit toelaat staat Welzijnsregio dan ook open voor stagiaires. In de loop van 2012 hebben in totaal 49 personen een stageperiode doorlopen in de diensten van Welzijnsregio Noord-Limburg. De verdeling over de diensten:

- Gezinszorg: 40
- Tewerkstelling & Opleiding: 4
- Administratie: 4
- Sociaal Verhuurkantoor: 1

Tenslotte werd ook dit jaar de samenwerking met de opleiding boekhouding van de XIOS-Hogeschool in het kader van opvolging van de boekhouding voor de vzw Sociaal Verhuurkantoor voortgezet.

II. DE DIENSTEN VAN WELZIJSREGIO NOORD-LIMBURG IN 2012

1. GEZINSZORG EN AANVULLENDE THUISZORG

1.1 Gezinszorg

1.1.1 Doelstelling en werking

Met de dienst Gezinszorg biedt Welzijnsregio Noord-Limburg hulp aan de zorgbehoevende in het natuurlijke thuismilieu als blijkt dat de eigen draagkracht of die van zijn omgeving niet voldoende is om de lasten op het gebied van persoonsverzorging en huishoudelijke taken te dragen. Deze hulpverlening omvat vier domeinen: **persoonsverzorging**, **huishoudelijke hulpverlening**, **psycho-sociale ondersteuning** en **algemene (ped)agogische ondersteuning**. De dienstverlening kan een preventief, herstellend, verzorgend of palliatief karakter hebben. Zij dient ter ondersteuning, aanvulling of vervanging.

De dienst is erkend als openbare dienst voor gezinszorg door het Vlaams Agentschap Zorg en Gezondheid en ontvangt hiervoor een subsidiëring.

De gezamenlijke dienst is in 2002 ontstaan uit het samenbrengen van vier erkende diensten voor gezinszorg bij de OCMW's van Bocholt, Neerpelt, Overpelt en Peer. Met dit samenvoegen en de uitbreiding naar de gemeenten Hamont-Achel, Hechtel-Eksel, Lommel en Meeuwen-Gruitrode, was de ambitie een verdubbeling van het aantal uren tot 60.000. In 2011 was het aantal toegekende uren gegroeid tot 101.250. In 2012 werd opnieuw uitbreiding gevraagd, dit keer zonder resultaat. .

De dienst wordt volledig georganiseerd vanuit Welzijnsregio Noord-Limburg, maar er wordt zoveel als mogelijk lokaal gewerkt in de plaatselijke teams. De band met de verantwoordelijke voor de thuisdiensten in de OCMW's is er via de **Adviescommissie Gezinszorg** die tweemaandelijks vergadert. Deze heeft enerzijds als opdracht de wachtlijst van de nieuwe aanvragen te beheren, anderzijds begeleidt ze de inhoudelijke uitwerking van de dienst Gezinszorg. De samenstelling:

- Bern Vrolix, maatschappelijk werker thuisdiensten, Sociaal Huis Bocholt
- Nathalie Maas, maatschappelijk werker thuisdiensten, OCMW Hamont-Achel
- Karen Kerkhofs, maatschappelijk werker thuisdiensten, OCMW Hechtel-Eksel
- Daniëlle Palmans, maatschappelijk werker thuisdiensten, OCMW Lommel
- Anniek Soors, maatschappelijk werker thuisdiensten, OCMW Meeuwen-Gruitrode
- Roel Geers, maatschappelijk werker thuisdiensten, OCMW Neerpelt
- Lydia Kerkhofs, maatschappelijk werker thuisdiensten, 't Huis Overpelt
- Jos Jehoul, maatschappelijk werker thuisdiensten, Welzijns-campus Peer
- Silvia Creemers, maatschappelijk werker, dienst Gezinszorg, Welzijnsregio Noord-Limburg
- Annelies Vanmeert, maatschappelijk werker, dienst Gezinszorg, Welzijnsregio Noord-Limburg
- Evy Stippelmans, maatschappelijk werker, dienst Gezinszorg, Welzijnsregio Noord-Limburg
- Marijke Winters, maatschappelijk werker, dienst Gezinszorg, Welzijnsregio Noord-Limburg
- Stijn Paesmans, adjunct-directeur Welzijnsregio Noord-Limburg
- Guido Vrolix, directeur Welzijnsregio Noord-Limburg

Op 1 januari 2012 werd de dienst uitgebreid met de dienst Logistieke Hulp, erkend voor 3,5 VTE. Deze dienst assisteert de cliënten die nood hebben aan hulp bij de schoonmaak van het huis (poetsen, stof afnemen, stofzuigen, enz.)

1.1.2 Cijfergegevens dienst Gezinszorg

A. Overzicht van de cliënten en de geleverde prestaties

Gemeenten	Cliënten				Gepresteerde uren			
	'09	'10	'11	'12	'09	'10	'11	'12
Bocholt	69	69	70	73	21.866,00	21.557,50	21.597,25	21.426,42
Hamont-Achel	32	34	36	40	5.946,75	6.880,25	7.507,75	7.492,50
Hechtel-Eksel	27	27	26	28	5.527,75	6.974,25	8.775,25	8.658,00
Lommel	29	40	45	41	8.391,58	9.972,25	10.314,75	10.414,50
Meeuwen-Gruitrode	36	39	39	43	10.355,92	10.623,75	12.695,00	11.925,00
Neerpelt	49	48	53	51	12.654,25	12.211,00	12.365,50	13.780,92
Overpelt	39	49	45	44	10.965,50	12.400,17	13.174,00	11.927,09
Peer	49	50	60	57	12.468,83	13.628,75	15.012,75	15.066,25
TOTAAL	330	356	374	377	88.176,58	94.247,92	101.442,25	100.690,68

In 2012 maakten 377 gezinnen gebruik van de dienst. In totaal werden er 100.690,68 uren prestaties (inclusief stagiaires) geleverd. Samen met de 1.971,25 gelijkgestelde uren (werkvergaderingen) betekent dit 100.362,26 gepresteerde uren (exclusief stagiaires), hetzij 99% van de toegekende uren.

B. Profiel van de gebruiker

Bel-score	Cliënten										
	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12
-35	139	134	156	137	131	124	117	127	124	145	135
+35	40	68	88	102	126	180	207	203	232	229	242
TOTAAL	179	202	244	239	257	304	324	330	356	374	377
+35 in %	22,3	33,7	36,1	42,7	49,0	59,2	64	61,5	65	61	64

64% van de cliënten binnen de dienst had in 2012 een *bel*score van meer dan 35 punten. De evolutie naar een grotere zorgbehoefte zet zich dus ook in 2012 door.

C. Aantal opgestarte gezinnen

	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12
Welzijnsregio	24	47	95	46	80	93	77	81	107	99	82

In 2012 startten er 82 nieuwe gezinnen op. Dit brengt het totaal in 2012 op 377.

1.1.3 Cijfergegevens Logistieke hulp

Gemeenten	Cliënten	Gepresteerde uren
Bocholt	12	784
Hamont-Achel	10	846,75

Hechtel-Eksel	8	840
Lommel	16	678,75
Meeuwen-Gruitrode	0	0
Neerpelt	17	573,25
Overpelt	12	713,75
Peer	19	924,75
TOTAAL	94	5361,25

1.1.4 Personeel

Vier maatschappelijk werkers begeleiden de dienst voltijds: Silvia Creemers, Annelies Vanmeert, Evy Stippelmans en Marijke Winters. De administratieve ondersteuning wordt verzorgd door Britt Plessers in voltijds dienstverband. De algemene leiding van de dienst wordt waargenomen door Stijn Paesmans, adjunct-directeur van de vereniging. Voor het project *Thuiscompagnie* staat Ine Spreuwers in halftijds dienstverband in.

Eind 2012 telt de dienst Gezinszorg in totaal 109 verzorgenden en 7 logistieke medewerkers. Van de verzorgenden hebben 96 een contract voor onbepaalde duur, de overige staan in voor vervangingen wegens ziekte of loopbaanonderbreking. De logistieken hebben allen een contract onbepaalde duur.

In totaal volgden de verzorgenden 1.906,25 uren bijscholing aangaande onderwerpen die tijdens het uitoefenen van de job aan bod komen:

- Haar- en baardverzorging
- Hand- en voetverzorging
- EHBO
- Verslavingen
- Kanker en thuiszorg
- Dag van de Verzorgende
- Beroepsgeheim, privacy en roddelen
- Lachen is gezond
- Intervisie door Koen Deconinck
- Poetstechnieken
- Depressie

Op 16 oktober werden de verzorgenden ontvangen in Bokrijk voor “De Dag van de Verzorgende”. Op deze dag wordt een stuk waardering uitgesproken over hun werk en tegelijkertijd is het ook een leuke ontmoetingsdag voor de totale groep. De verzorgenden volgden eerst het *Journal van Welzijnsregio*, waarna ze mochten aanschuiven voor een brunch. In de namiddag was er het theaterstuk *Leven in een krabbenmand*, een monoloog waarin een vrouw (vertolkt door actrice Marleen Merckx) vertelt over haar leven in armoede in ons land.

1.2 Aanvullende Thuiszorg

1.2.1 Doelstelling

In 2009 is aansluitend op de dienst Gezinszorg de **dienst Karweihulp** als Aanvullende Thuiszorg opgestart. Deze karweidienst vindt zijn erkenning en subsidiëring binnen de Lokale Dienst economie.

De doelstelling is het verstrekken van karweidiensten om mensen in hun thuissituatie te ondersteunen, daar waar zij zelf niet in de mogelijkheid verkeren, geen netwerk hebben of onvoldoende financiële draagkracht hebben. De karweien situeren zich op het vlak van onderhoud in en rond de woning. Beperkte aanpassingen tot het verbeteren van de woonkwaliteit behoren eveneens tot de opdracht. De dienstverlening richt zich tot de cliënten van Welzijnsregio in de dienst Gezinszorg en het Sociaal Verhuurkantoor, maar ook naar cliënten die de vraag naar karweihulp stellen via de thuisdiensten van de OCMW's. Dit vertaalt zich in een grote diversiteit aan klussen:

- kleine herstellingswerken: de woningen van het doelpubliek zijn vaak verouderd, vertonen lichte gebreken of zijn onvoldoende aangepast aan de leefsituatie van ouderen. Deze kleine werkjes zijn vaak weinig interessant voor de reguliere markt;
- opruimingswerken: soms is de thuissituatie waarin er gezinszorg wordt gevraagd dermate geëvalueerd dat eerst grondig moet opgeruimd worden vooraleer er gezinszorg van start kan gaan;

De dienst Karweihulp is tevens een tewerkstellingsproject en wil dus tewerkstelling verschaffen aan kansengroepen. In dit kader stond in de beginjaren de eigen dienst T&O in voor de toeleiding van de doelgroepwerknemers. Gezien de nakende wijziging van de gebruikersbijdragschaal, wat tot een aanzienlijke verhoging van de cliëntbijdrage en bijgevolg ook kwaliteitseisen zou leiden, is hier (proactief) van afgestapt en worden vacatures ruimer opengesteld. In deze context is tewerkstelling van kansengroepen steeds moeilijker.

Bijzondere aandacht blijft gaan naar opleiding en begeleiding. Het achterliggende objectief blijft immers om de doelgroepwerknemers te laten doorstromen naar de open arbeidsmarkt. Een bijkomend aandachtspunt voor de arbeiders en ploegbazen is naast het kwalitatief uitvoeren van de karwei, indien mogelijk, het verhogen van de zelfredzaamheid van de cliënten. In dit kader is de karweidienst ingestapt in het project *Klusmaat*.

1.2.2 Organisatie en personeel

De organisatie van de dienst Karweihulp is ingebed in de werking van de diensten Gezinszorg en Sociaal Verhuurkantoor. Voor 2012 was er de volgende personeelsbezetting:

- begeleidend personeel:
 - Jo Janssen, ploegbaas, deeltijds (80%)
 - Leon Thomas, ploegbaas, deeltijds (50%)
- doelgroepwerknemers: Stefan Deckers, arbeider, voltijds (100%); Mariola Maciejewska, arbeider, voltijds (100%); Erik Plessers, voltijds (100%); Patrick Bloemen, voltijds (100%)

De adjunct-directeur van de vereniging Stijn Paesmans opereert als leidinggevende van de dienst. Britt Plessers, administratief medewerker dienst GZAT, staat in voor het doorgeven van de gegevens via de toepassing Vesta. Diana Daenen, financieel medewerker Algemene Administratie, staat in voor de facturatie en de opvolging van de betalingen.

1.2.3 Cijfergegevens

	<i>Aantal uren gepresteerd</i>			<i>Aantal cliënten</i>		
	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2012</i>
Bocholt	228	1026	487	8	17	9
Hamont-Achel	406	582	397	14	14	15
Hechtel-Eksel	141	284	288	8	13	11
Lommel	1166	584	743	25	19	21
Meeuwen-Gruitrode	173	465	313	9	12	8
Neerpelt	298	354	243	16	27	15
Overpelt	683	531	1058	19	20	21
Peer	111	322	379	7	9	15
TOTAAL	3206	4148	3908	106	131	115

In 2012 maakten 51 cliënten van de dienst Karweihulp ook gebruik van de dienst Gezinszorg.

Een meer gedetailleerd overzicht van de werking van de volledige dienst Gezinszorg en Aanvullende Thuiszorg is te vinden in het afzonderlijke jaarverslag.

2. RECHTSHULP

2.1 Historiek

De dienst Rechtshulp is een van de eerste resultaten van de samenwerking tussen de OCMW's in Noord-Limburg. In deze gezamenlijk georganiseerde dienstverlening werd uitgegaan van volgende opportuniteiten:

- De bereikbaarheid en de beschikbaarheid van de dienst op het niveau van de lokale OCMW's. De juristen blijven verbonden aan de OCMW's en de sociale diensten die zij bedienen en organiseren er spreekuren voor het publiek.
- Het voordeel van de schaalvergroting benutten door het uitbouwen van de deskundigheid: overlegmogelijkheid, specialisaties en uitwisseling, vorming, documentatie, regionale contacten.

2.2 Opzet van de dienst Rechtshulp

Heel wat mensen die beroep doen op het OCMW hebben ook juridische problemen. Om hiervoor een grondige oplossing aan te reiken, richtten de Noord-Limburgse OCMW's sociale rechtshulp in die beantwoordt aan volgende criteria, ook wel genoemd de *vijf B's*:

- **Bereikbaarheid**: toegankelijke lokalen die geen psychologische weerstanden oproepen;
- **Beschikbaarheid**: vaste spreekuren op passende tijdstippen zodat een relatie kan opgebouwd worden met dezelfde deskundigen;
- **Betaalbaarheid**: gratis;
- **Begrijpbaarheid**: informatieverstrekking op het niveau van de cliënt;
- **Bruikbaarheid** van informatie: oog voor een praktische en niet steeds puur juridische oplossing.

De jurist van de dienst Rechtshulp heeft een dubbele functie. Enerzijds een **externe functie** wat inhoudt dat het gaat om een autonome dienst die rechtstreeks door het publiek kan gecontacteerd worden en waar de dienstverlening bestaat uit informatie, advies en begeleiding (eerstelijns hulp). Deze dienstverlening staat open voor alle inwoners van de gemeente. Anderzijds een **interne functie**, die zich richt naar het juridisch ondersteunen van de sociale diensten. Maatschappelijk werkers kunnen beroep doen op de jurist bij het afhandelen van hun dossiers.

De hulpverlening bestaat in de eerste plaats uit informatie en advies. In een aantal gevallen kan de jurist contact opnemen met de tegenpartij (advocaat, gerechtsdeurwaarder, schuldeisers, etc.) of derden (verzekeringsmaatschappijen, administratieve diensten, advocaten, enz.) voor inlichtingen, besprekingen of afspraken. Deze contacten zijn hetzij telefonisch, hetzij schriftelijk. Soms is uitgebreid opzoekwerk nodig om een moeilijk probleem te situeren, te richten of op te lossen.

De jurist kan behulpzaam zijn bij het ontwerpen en opstellen van brieven, overeenkomsten, verzoekschriften of juridische argumentatie (bijvoorbeeld bij de ingebrekestelling van aannemers, leveranciers, etc.).

In gevallen waar een gerechtelijke procedure aangewezen of noodzakelijk is, wordt verwezen naar een advocaat of wordt een *pro deo* advocaat aangevraagd. Doorverwijzingen naar een notaris, gerechtsdeurwaarder, schuldbemiddelaar, echtscheidingsbemiddelaar, enz. behoren ook tot de taak van de jurist.

2.3 Organisatie van de dienst Rechtshulp

Elk van de OCMW's doet voor een vastgesteld aantal uren in de week beroep op de dienst Rechtshulp van Welzijnsregio Noord-Limburg. Een gedeelte van deze uren is bestemd als spreekuur voor het publiek. De OCMW's worden bediend door een vaste jurist, zodanig dat een efficiënte samenwerking met het cliënteel en de sociale dienst kan opgebouwd worden. Voor 2012 gaf dit volgende werkverdeling:

- Jurist Marie-Louise Hellemans presteert 26 uren per week:
 - OCMW Meeuwen-Gruitrode: 12 uren
 - OCMW Peer: 14 uren
- Jurist Tim Greven presteert 10 uren per week:
 - OCMW Bocholt: 10 uren
- Jurist Lief Ceusters presteert 28 uren per week:
 - OCMW Lommel: 28 uren
- Jurist Philippe Royakkers presteert 17 uren per week:
 - OCMW Hechtel-Eksel: 8 uren
 - OCMW Neerpelt: 9 uren
- Jurist Sandra Dekelver presteert 20 uren per week:
 - OCMW Hamont-Achel: 10 uren
 - OCMW Overpelt: 10 uren

Maandelijks is er een teamoverleg met de juristen uit de diensten Rechtshulp en Schuldbemiddeling van Welzijnsregio Noord-Limburg, samen met de directeur. Door ervaringsuitwisseling en casestudies kunnen de juristen tot afstemming komen. Dit is belangrijk aangezien zij in hun functie binnen de verschillende OCMW's autonoom werken.

2.4 Cijfergegevens dienst Rechtshulp

2.4.1 Overzicht van de cliëntdossiers – bureelbezoeken

Gemeenten	Uren RH	Aantal dossiers			Bureelbezoeken		
		'10	'11	'12	'10	'11	'12
Bocholt	10	238	232	234	325	302	306
Hamont-Achel	10	196	201	213	339	359	394
Hechtel-Eksel	8	219	214	205	256	255	248
Lommel	28	469	425	425	998	845	858
Meeuwen-Gruitrode	12	277	284	301	263	272	270
Neerpelt	9	290	286	292	342	356	346
Overpelt	10	188	195	203	395	388	439
Peer	14	310	312	312	309	338	266
TOTAAL	101	2187	2149	2185	3227	3115	3127

Het aantal dossiers vertoont in 2012 over het algemeen een lichte stijging, vooral in Hamont-Achel en Meeuwen-Gruitrode, terwijl Hechtel-Eksel een lichte daling kent. Een zelfde beeld voor het aantal bureelbezoeken, met hier wel wat meer schommelingen per gemeente.

2.4.2 Overzicht van probleemstellingen per gemeente

Gemeente	Probleemstellingen (meerdere per dossier mogelijk)										
	Familie recht	Contracten- recht	Zakenrecht	BA	Sociaal Recht	Strafrecht	Gerechtelijk Recht	Publiek & Adm. Recht	Fiscaal- en handelsrecht	Varia	TOTAAL
Bocholt	101	63	9	0	8	21	23	7	2	0	234
Hamont-Achel	261	89	17	0	14	24	198	26	6	0	635
Hechtel-Eksel	81	66	12	2	13	6	56	5	11	0	252
Lommel	268	138	19	0	40	37	222	43	42	14	823
Meeuwen-Gruitrode	116	94	4	7	16	19	125	19	5	0	405
Neerpelt	155	104	13	3	13	8	120	10	18	0	421
Overpelt	259	110	7	0	15	5	203	14	10	0	623
Peer	125	129	0	12	13	6	119	10	3	0	417

Overeenkomstig het stramien van de vorige jaren heeft de dienst Rechtshulp in 2012 voor het merendeel te maken met vragen en problemen in verband met:

- Familierecht: echtelijke moeilijkheden, onderhoudsgeld, erfrecht, statuut minderjarige;
- Gerechtelijk recht: rechtsprocedures, rechtsbijstand en beslagrecht;
- Contractenrecht: huurcontracten en koopcontracten.

2.5 Externe activiteiten juristen dienst Rechtshulp

In 2012 werden de volgende vormingen gevolgd:

- Vergadering Limburgse juristen, OCMW Heusden-Zolder, 31 januari (Marie-Louise Hellemans, Lief Ceusters, Sandra Dekelver, Philippe Royackers en Tim Greven);
- *Zelfstandigen en faillissement*, org. Tussenstap, Dilsen-Stokkem, 15 maart (Tim Greven, Philippe Royackers, Lief Ceusters en Marie-Louise Hellemans);
- *De hervorming van de gerechtelijke vereffeningprocedure*, org. Universiteit Hasselt/Vrije Universiteit Brussel, UHasselt Campus Diepenbeek, 16 maart (Marie-Louise Hellemans);
- *Beroepsgeheim in het kader van Hulpverlening*, org. Dienst Informatieveiligheid Welzijnsregio Noord-Limburg met gastspreker Dr. Vanessa Verdeyen (KULeuven), Palethe Overpelt, 29 maart (Marie-Louise Hellemans, Lief Ceusters, Sandra Dekelver, Philippe Royackers en Tim Greven);
- *Burenruzie*, Geel, 20 en 27 april (Lief Ceusters en Sandra Dekelver);
- *Beëindiging van de tweerelatie*, Universiteit Antwerpen, 3 mei (Sandra Dekelver, Lief Ceusters en Marie-Louise Hellemans);
- *Verbintenissenrecht*, UHasselt, 27 november (Lief Ceusters en Sandra Dekelver);
- *Ouders & Kinderen - Afstamming, gezag, contact en alimentatie*, KULeuven, 12 december (Sandra Dekelver, Lief Ceusters, en Marie-Louise Hellemans).

Voorts nemen de juristen van Welzijnsregio deel aan de Commissies Juridische Bijstand van de rechtbanken van Hasselt en Tongeren, met jaarlijks een viertal vergaderingen betreffende de organisatie van de kosteloze juridische eerstelijnsbijstand door de advocatuur. Voor Hasselt zetelen Philippe Royackers en Lief Ceusters als effectief, Sandra Dekelver als plaatsvervanger. Voor Tongeren Tim Greven als effectief en Marie-Louise Hellemans als plaatsvervanger.

3. SCHULDBEMIDDELING

3.1 Personeelsbezetting

De dienst Schuldbemiddeling werd, in het kader van het samenwerkingsverband van de acht Limburgse OCMW's, opgericht op 1 juli 1999. Het afgelopen jaar 2012 werd de dienst bemand door:

- Philippe Royackers: jurist (50% schuldbemiddeling, 50% rechtshulp)
- Tim Greven: jurist (75% schuldbemiddeling, 25% rechtshulp)
- Ingrid Staelens: jurist (75% schuldbemiddeling)
- Renate Kox: administratie (80 % schuldbemiddeling)
- Ine Spreuwers: juridisch assistent (deeltijds schuldbemiddeling – deeltijds gezinszorg)
- Eline Eerdeken: juridisch assistent (sedert 23 oktober 2012, vervanging Ine Spreuwers)

Maandelijks is er een teamoverleg met de juristen uit de diensten Rechtshulp en Schuldbemiddeling, samen met de directeur.

De juristen werken nauw samen met de maatschappelijke werkers van de respectievelijke OCMW's waar het budgetbeheer opgestart en verder uitgevoerd wordt, al dan niet binnen een collectieve schuldenregeling.

3.2 Tandem jurist-maatschappelijk werker

De dienst Schuldbemiddeling is actief op drie terreinen. Het **ondersteunen van de maatschappelijk werkers** houdt in dat de dienst Schuldbemiddeling in de dossiers budgetbeheer en budgetbegeleiding op aanvraag een controle van de schulden (op correctheid, wettelijkheid, verjaring, mogelijke betwistingen, aanrekening intresten en kosten etc.) uitvoert. De jurist voert de onderhandelingen met de schuldeisers, maar blijft voor het overige op de achtergrond. De maatschappelijk werker bestiert voor het overige het dossier.

Daarnaast leidt de dienst Schuldbemiddeling, in de zwaarste schuldendossiers, de **procedure Collectieve Schuldenregeling** voor de Arbeidsrechtbank van Hasselt en/of Tongeren in. Hier ligt het zwaartepunt voor de dienst Schuldbemiddeling. De jurist staat in voor de volledige gerechtelijke procedure en neemt dan ook het voortouw in het dossier. Hij/zij bepaalt de schuldaflissingen aan de schuldeisers en het maandelijks leefgeld voor de cliënt, terwijl de maatschappelijk werker het budgetbeheer voert met het maandelijks leefgeld. Als gevolg van een lopende aanzuiveringsregeling op vlak van de schuldenlast heeft de maatschappelijk werker in deze langlopende dossiers meer tijd om de cliënt te begeleiden op psychosociaal vlak.

De dossiers collectieve schuldenregeling zijn over het algemeen dossiers die enkele jaren op de dienst blijven voor intensieve opvolging, aangezien een afbetalingsregeling loopt over verschillende jaren.

De dienst Schuldbemiddeling neemt tevens de taak op zich om een **vormingsprogramma “preventie en nazorg”** uit te werken voor alle geïnteresseerde cliënten in of na budgetbeheer en/of schuldbemiddeling. Dit is een deeltaak van de juridisch assistent.

3.3 Cijfergegevens Dienst Schuldbemiddeling

3.3.1 Budgetbegeleiding/budgetbeheer

Voor de zesde maal werden de dossiers budgetbegeleiding, budgetbeheer en collectieve schuldenregeling alsook de éénmalige bemiddelingen op uniforme wijze geregistreerd door alle OCMW's, in uitvoering van het decreet van 28 april 2006 betreffende de verplichte registratie.

Uit de resultaten van de afgelopen jaren kan afgeleid worden dat er, verspreid over de acht OCMW's, in totaal zo'n 1.500 dossiers *schuldhulpverlening* (algemene term) in behandeling zijn, gaande van éénmalige bemiddelingen tot collectieve schuldenregelingen. Dit is een hoog aantal. Elk OCMW verklaart dan ook volmondig dat een maatschappelijk werker op de sociale dienst een groot deel van zijn/haar tijd – wel 70% tot 75% – spendeert aan financiële begeleiding en/of hulpverlening van cliënten.

3.3.2 Collectieve Schuldenregeling

A. *Evolutie cijfers sinds oprichting dienst*

	'99	'00	'01	'02	'03	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12
Aantal dossiers	1	5	17	28	97	112	151	171	190	167	182	205	198	184

B. *Evolutie cijfers per gemeente sinds 2004*

Gemeenten	'04	'05	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12
Bocholt	6	14	18	21	22	31	34	33	31
Hamont-Achel	15	17	17	20	15	13	18	18	17
Hechtel-Eksel	12	16	16	15	17	13	12	14	12
Lommel	23	30	31	29	26	27	30	28	21
Meeuwen-Gruitrode	16	22	22	21	20	19	22	16	11
Neerpelt	12	13	16	21	19	24	23	24	21
Overpelt	19	22	27	27	18	21	24	19	16
Peer	9	17	14	24	19	23	27	21	13
Welzijnsregio	-	-	10	12	11	11	15	25	42
TOTAAL	112	151	171	190	167	182	205	198	184

Op 31 december 2012 telde de dienst **184** lopende dossiers. De dossiers worden geregistreerd bij het OCMW dat aangesteld werd als schuldbemiddelaar. Bij de lopende dossiers zitten zowel de nieuwe toelaatbaarheden als de in 2012 afgesloten dossiers vevat. Ook de totale kwijtscheldingen blijven nog gedurende 5 jaar geregistreerd en worden dus meegeteld. Er werden 27 dossiers afgesloten. Van deze 27 afsluitingen waren er 26 gewone sluitingen en slechts 1 herroeping.

Op 1 januari 2013 start de dienst dus met 157 effectief nog lopende dossiers (184–27 sluitingen). Dit is een zeer lichte daling tegenover 2011. Toen telde de dienst 164 effectief lopende dossiers (198 – 34 sluitingen). De daling is te verklaren door het feit dat er minder aanstellingen geweest zijn vanuit

de Arbeidsrechtbank Tongeren. In 2012 werd het OCMW Bocholt slechts éénmaal aangesteld, het OCMW Meeuwen-Gruitrode ontving géén aanstelling (ter vergelijking: in 2010 ontvingen we over deze twee OCMW's nog 9 aanstellingen, in 2011 nog 4). Alle dossiers vanuit deze OCMW's komen aldus terecht bij advocaten-schuldbemiddelaars. De Arbeidsrechtbank van Hasselt anderzijds, stelt evenmin het individuele OCMW nog aan als schuldbemiddelaar, maar wel Welzijnsregio Noord-Limburg. In 2012 werd Welzijnsregio maar liefst 19 maal aangesteld, wat erop wijst dat de Arbeidsrechtbank het volste vertrouwen heeft in de werking van Welzijnsregio als instelling voor schuldbemiddeling. In 2012 telde de dienst in totaal 42 dossiers met Welzijnsregio Noord-Limburg als schuldbemiddelaar. Dit is bijna een verdubbeling ten opzichte van vorig jaar. Deze trend zal zich ook duidelijk doorzetten in 2013.

De schuldenaren blijven wel in budgetbeheer bij het OCMW van herkomst. De verdeling is als volgt:

- Hamont-Achel: 3 dossiers;
- Hechtel-Eksel: 6 dossiers;
- Lommel: 6 dossiers;
- Neerpelt: 13 dossiers;
- Overpelt: 4 dossiers;
- Peer: 10 dossiers.

Over de aanstellingen wordt soeverein beslist door de rechtbanken. Het is inmiddels wel duidelijk geworden dat de Arbeidsrechtbanken hierin elk een eigen beleid voeren. We hopen alsnog op een kentering in het standpunt van de Arbeidsrechtbank Tongeren, zodat onze dienst ook de dossiers van OCMW Bocholt en Meeuwen-Gruitrode kan behartigen als schuldbemiddelaar.

C. Cijfers per gemeente voor 2012

Gemeenten	Geregistreerd voor '12	Nieuw in '12	Afgesloten in '12	Lopend op 01/01/'13
Bocholt	31	1	8	23
Hamont-Achel	17	0	2	15
Hechtel-Eksel	12	0	2	10
Lommel	21	0	6	15
Meeuwen-Gruitrode	11	0	2	9
Neerpelt	21	0	1	20
Overpelt	16	0	4	12
Peer	13	0	1	12
Welijnsregio	42	19	1	41
TOTAAL	184	20	27	157

3.4 Adviescommissie Schuldbemiddeling

In de Adviescommissie Schuldbemiddeling is elk OCMW vertegenwoordigd door een maatschappelijk werker. In 2012 was de groep als volgt samengesteld:

- Inne Maes, OCMW Bocholt
- Rina Palmans, OCMW Hamont-Achel
- Renaat Plessers, OCMW Hechtel-Eksel
- Lieve Stalmans, OCMW Lommel
- Kim Bas, OCMW Neerpelt

- Karolien Sleurs, OCMW Overpelt
- Carla Abels, OCMW Meeuwen-Gruitrode
- Kim Plavec, OCMW Peer

Met de adviescommissie wordt er gestreefd naar uniformiteit binnen het domein van de schuldbemiddeling, onder meer door het hanteren van geactualiseerde stappenplannen en standaardbrieven. Tevens zorgen de juristen voor het onder de aandacht brengen van nieuwe wetgeving, belangrijke rechtspraak, beleidsopties en concrete afspraken met courante schuldeisers. Voorts wordt de werking van de dienst voortdurend geëvalueerd en verbeterd en elke wijziging hierin wordt gecommuniceerd op de adviescommissie. Tenslotte is de adviescommissie een forum voor het bespreken van moeilijke casussen en het ontwikkelen en uitvoeren van nieuwe ideeën, waardoor de dynamiek binnen het domein behouden blijft.

De adviescommissie leverde in 2012 ook voldoende inbreng en reflectie bij de opmaak en het verdere gevolg van het project *Preventie & Nazorg* en de directe voorbereiding van het groepsmatige vormingsaanbod naar de cliënten.

De Adviescommissie Schuldbemiddeling kwam in 2012 vier maal samen: op 10 januari, 24 april, 6 september en 29 november. Van elke samenkomst werd er een verslag gemaakt.

3.5 Preventie & Nazorg

3.5.1 Nazorg

Begin 2011 lanceerde de Provincie Limburg een oproep voor subsidiëring van armoedeprojecten en van krachtgericht groepswerk met mensen in armoede. Welzijnsregio diende een aanvraag in voor subsidiëring van het project *Samen werken aan een nieuwe, schuldenvrije start*. Deze aanvraag werd goedgekeurd. Het groepswerk is bedoeld voor cliënten in budgetbeheer die met schulden kampen of ooit gekampt hebben. De voorbereiding van het project (praktische uitwerking, motivering cliënten, kennismakingsgesprekken, ...) gebeurde in het najaar van 2011. Voor de uitvoering van het groepswerk wordt samengewerkt met Groep Intro.

In januari 2012 gingen de tweewekelijkse bijeenkomsten van start in een voormiddaggroep met 6 deelnemers en een avondgroep met 7 deelnemers. Voor elke groep werden er acht bijeenkomsten voorzien en een terugkommoment in de zomermaanden. De thema's die tijdens de bijeenkomsten van beide groepen behandeld werden zijn:

- kasboekje en maandelijkse budgetoverzichten maken aan de hand van casussen;
- betaalmiddelen;
- budgetvriendelijk winkelen en koken;
- reclame;
- persoonlijk kasboek opmaken en plannen van uitgaven;
- een budgetvriendelijke zomeractiviteit (terugkommoment) organiseren.

3.5.2 Preventie

Eind 2011 deed het Ministerie van Welzijn, Volksgezondheid en Gezin een subsidieoproep naar de CAW's voor projecten ter kwaliteitsverbetering van schuldhulpverlening, inclusief preventie van schuldenlast. Om in aanmerking te komen voor deze subsidies dienden de CAW's samen te werken

met de OCMW's. In kader van deze oproep stelde Welzijnsregio Noord-Limburg de vraag aan CAW Sonar om het idee van een interactieve budgetbeurs voor leerlingen van de 3^{de} graad secundair te integreren in hun projectaanvraag. Dit werd positief onthaald en er werden subsidies voorzien.

In 2012 werd er een werkgroep budgetbeurs samengesteld. Deze bestaat uit een medewerker van de dienst Schuldbemiddeling, de projectcoördinator van CAW Sonar, een JAC-medewerker van CAW Sonar en één of meerdere maatschappelijk assistenten van de verschillende OCMW's van de Welzijnsregio (behalve OCMW Lommel). Omdat er heel wat jongeren uit de gemeenten Bocholt, Meeuwen en Peer naar de scholen in Bree gaan, werd ook het OCMW Bree uitgenodigd om deel te nemen. De werkgroep kwam op regelmatige basis samen (maandelijks) en deed al heel wat voorbereidend werk voor de beurs die van 7 t/m 27 november 2013 zal plaats vinden in verblijfscentrum 't Pelterke in Overpelt.

3.6 Externe activiteiten dienst Schuldbemiddeling

In 2012 werden volgende vormingen en opleidingen gevolgd of gegeven:

- Lesgeven in de basisopleiding Schuldbemiddeling, org. Vlaams Centrum Schuldenlast (VCS) (Tim Greven);
- Vergaderingen Overleggroep Schuldbemiddeling, org. VCS (Ingrid Staelens);
- Provinciale Werkgroep Budgetbeheer van het LSO (Tim Greven)
- Maandelijks overleg met juristen Rechtshulp Welzijnsregio Noord-Limburg (Ingrid Staelens, Philippe Royakkers, Tim Greven);
- Jaarlijks overleg OCMW-juristen op provinciaal vlak (Ingrid Staelens, Philippe Royakkers, Tim Greven);
- Adviescommissie Schuldbemiddeling, drie tot viermaal per jaar (allen);
- *Zelfstandigen en faillissement*, org. OCMW Dilsen-Stokkem, 15 maart (Ingrid Staelens, Philippe Royakkers, Tim Greven);
- *Beroepsgeheim in het kader van Hulpverlening*, org. Dienst Informatieveiligheid Welzijnsregio Noord-Limburg met gastspreker Dr. Vanessa Verdeyen, Palethe Overpelt, 29 maart (Ingrid Staelens, Ine Spreuwers, Philippe Royakkers, Tim Greven);
- *Let op, gezondheid kost ook geld*, org. VCS, 4 december (Ingrid Staelens).

3.7 Besluit

De dienst Schuldbemiddeling heeft met vijf medewerkers een volwaardige personeelsbezetting, die de in- en uitstroom van dossiers op een professionele manier kan aanpakken en verwerken. Ook in 2012 werd weer werk gemaakt van een groot aantal afsluitingen. De cliënten die een CSR en een jarenlang budgetbeheer achter de rug hebben worden warm gemaakt voor het nazorgprogramma.

Nieuwe dossiers CSR kwamen er ook dit jaar bij, maar de dienst wordt geconfronteerd met nieuwe visies van de arbeidsrechtbanken. In Tongeren stelt men eerder een advocaat aan dan een OCMW, in Hasselt een advocaat of een vereniging als Welzijnsregio. De aanstelling van een individueel OCMW als schuldbemiddelaar is een uitdovende zaak. Door de stijgende aanstelling van Welzijnsregio in plaats van het lokale OCMW is de werkdruk voor de dienst Schuldbemiddeling verhoogd. Meer bepaald het administratieve takenpakket is enorm toegenomen (nieuwe rekeningen openen, instanties aanschrijven, leefgeld doorstorten naar het betrokken OCMW, schuldeisers betalen etc.).

4. TWERKSTELLING EN OPLEIDING

4.1 Doelstellingen

De dienst Tewerkstelling & Opleiding (T&O) wil de kansen op tewerkstelling, zowel op de reguliere als de beschermde arbeidsmarkt, voor cliënten van de deelnemende OCMW's onderzoeken en/of verhogen ten gunste van de maatschappelijke integratie van deze doelgroep.

Ten tweede wil de dienst de maatschappelijk werkers en beleidsfiguren (voorzitter, secretaris) van de verschillende OCMW's informatie en hulpmiddelen aanbieden met betrekking tot opleiding en tewerkstelling ter ondersteuning van de maatschappelijke integratie van de cliënten.

Ten slotte is het de bedoeling een dienstverlening uit te bouwen gericht naar de werkgevers, uitzendkantoren en begeleiders op de werkvloer waarmee wordt samengewerkt. Deze dienstverlening bestaat uit het verstrekken van informatie, toeleiding van geschikte kandidaten (vacature-invulling), begeleiding van de werknemer en het aanbieden van nazorg.

4.2 Doelgroep

De dienst T&O richt zich naar de **OCMW-cliënten** van de betrokken OCMW's, zowel naar mannen als vrouwen, allochtonen als autochtonen. Niet alleen leefloongerechtigden en gelijkgestelden, maar allen die gekend zijn bij het OCMW (bijvoorbeeld via budgetbegeleiding, juridische dienst, ...) kunnen deelnemen. Meestal gaat het om laaggeschoolden, langdurig werklozen en kansarmen.

Ook richt de dienst zich naar de **deelnemende OCMW's**, onder meer naar voorzitter, secretaris, maatschappelijk werkers etc. in het kader van informatiedoorstroming en overleg.

Een derde groep die benaderd wordt zijn de **werkgevers**. Hieronder verstaan we de werkgevers zowel op de reguliere als op de beschermde arbeidsmarkt, de uitzendkantoren en de verantwoordelijken en/of begeleiders van de tewerkstellingsplaatsen in het kader van Art. 60§7.

4.3 Situering personeel en werkverdeling

In 2012 waren er 3 voltijdse en 3 halftijdse trajectbegeleiders in dienst. Ieder verzorgt de trajectbegeleidingen voor (een) bepaald(e) OCMW's. Bij deze verdeling werd er rekening gehouden met de Werkwinkels in de regio (Lommel, Neerpelt, Peer en Bree). In 2012 waren volgende trajectbegeleiders in dienst:

- Yvette Vanbuel, voltijds (halftijds vrijgesteld voor het voortraject sinds september 2012)
- Inge Hollanders, halftijds
- Caroline Vermeesen, voltijds
- Ann Willems, voltijds
- Veerle Vanden Berk, halftijds (tijdelijk contract sinds september voor halftijdse vervanging Yvette Vanbuel, tot eind juli 2013)
- Katrien Kelchtermans, halftijds (sinds augustus 2012)

Maandelijks houden de trajectbegeleiders van T&O samen met de directeur een teamvergadering waarin de werking wordt afgestemd.

4.4 Methodiek

4.4.1 Doorverwijzing en informatie-inwinning omtrent de werkzoekende

Na teamoverleg en/of een raadsbeslissing binnen de OCMW's wordt de cliënt door de maatschappelijk assistent doorverwezen d.m.v. een doorverwijsformulier en bij voorkeur telefonisch of mondeling overleg. Daarna gebeurt er door de trajectbegeleider een grondige intake van de werkzoekende om zijn/haar mogelijkheden en belemmeringen op gebied van opleiding en/of tewerkstelling in beeld te brengen. Er wordt informatie ingewonnen omtrent: persoonsgegevens, omgeving, gezondheid, mobiliteit, financiële situatie, leren en opleiding, arbeid en sollicitatie, motivatie en verwachting, vaardigheden en belemmeringen.

Een andere belangrijke taak van de trajectbegeleider is het motiveren, oriënteren en activeren van de werkzoekende. Op basis van deze zorgvuldige informatie-inwinning wordt een traject uitgestippeld op maat.

4.4.2 Traject op maat van de cliënt

Rekening houdend met de arbeidsmarktmogelijkheden, belemmeringen en verwachtingen van de werkzoekende wordt er gezocht naar het meest aangewezen traject. In afwachting van concrete stappen naar een bepaalde vorm van tewerkstelling kan er bijvoorbeeld eerst nood zijn aan opleiding, training sociale vaardigheden, werkervaring en/of hulpverlening.

4.4.3 Tewerkstelling Artikel 60§7 als mogelijk traject

Het OCMW kan ook zelf een werkervaring aanbieden aan haar cliënten door hen tewerk te stellen in het kader van Artikel 60§7. Deze wet stelt de OCMW's in de mogelijkheid om cliënten in dienst te nemen tot ze voldoende arbeidsdagen gepresteerd hebben om gerechtigd te zijn op sociale zekerheidsprestaties en/of om werkervaring op te doen.

Deze tewerkstelling Art. 60 kan worden gerealiseerd binnen de eigen diensten van het OCMW/ Welzijnsregio of bij andere gebruikers waarmee een terbeschikkingstellingsovereenkomst werd afgesloten. Dit zijn oa. gemeentelijke diensten, rusthuizen, vzw's, sociale werkplaatsen, opleidingscentra, privé-ondernemingen, ...

Tijdens de tewerkstelling Art. 60 wordt er voor de werknemers een begeleiding voorzien. Hiertoe wordt een gezamenlijke begeleidingsmethodiek gehanteerd voor alle tewerkgestelden Art. 60 uit de verschillende OCMW's. De trajectbegeleider volgt het verloop van de tewerkstelling op via regelmatige contacten en evaluatiegesprekken met de werknemer en verantwoordelijke en/of technische begeleider van de werkplaats. Andere zaken, zoals verlof of ziekte, worden eveneens opgevolgd door de trajectbegeleider.

Personen die tewerkgesteld zijn in Art. 60 hebben recht op 196 uren vorming/opleiding. Hiervoor wordt door de trajectbegeleider een opleidingsprogramma op maat uitgeschreven en georganiseerd. Ook kan worden deelgenomen aan het opleidingsprogramma dat de dienst tewerkstelling en opleiding zelf organiseert.

Aan het einde van de tewerkstelling toe worden de doorstromingsmogelijkheden bekeken. Indien de betrokkene dit wenst, wordt de trajectbegeleiding voortgezet.

4.4.4 De juiste man/vrouw op de juiste plaats

Na de informatieverzameling over de werkzoekende en eventueel een voortraject, streven we als volgende stap naar een passende arbeidsplaats afhankelijk van de mogelijkheden en belemmeringen van de werkzoekende. Het kan gaan om een tewerkstelling op de reguliere arbeidsmarkt, maar ook binnen sociale economie of de beschermde arbeidsmarkt.

Hiervoor is er naast de kennis van de werkzoekende ook kennis nodig van de arbeidsmarkt. Er wordt immers getracht zowel voor de werkzoekende een passende arbeidsplaats te bekomen als aan de werkgever geschikt personeel te bieden.

4.4.5 Nazorg

Ook na de plaatsing proberen we ervoor te zorgen dat de tewerkstelling goed blijft verlopen. Er wordt regelmatig contact opgenomen met zowel werknemer als werkgever om het verloop van de tewerkstelling op te volgen. Ook kunnen beide partijen altijd beroep doen op de trajectbegeleider. Wanneer er problemen zijn bemiddelt de trajectbegeleider hierbij. De mate van nazorg is afhankelijk van het individu en de situatie.

4.5 Samenwerking

4.5.1 Samenwerking met de OCMW's – Adviescommissie T&O

De samenwerking met de deelnemende OCMW's is een grote meerwaarde voor de dienst. Zo wordt er frequent overlegd met de maatschappelijk werkers van de sociale dienst en de voorzitters, secretarissen, personeelsverantwoordelijken etc. van de OCMW's.

De eerste vorm van samenwerking is de **zorgzame doorverwijzing**. De maatschappelijk assistenten maken een eerste selectie uit hun klantenbestand en verwijzen de cliënt door naar de trajectbegeleider. De maatschappelijk werkers maken de dienst T&O bekend aan hun cliënten, vervolgens wordt er een doorverwijsformulier ingevuld waarop relevante informatie over de kandidaat wordt doorgegeven. Hiernaast is er vaak ook telefonisch of mondeling overleg. Belangrijk hierbij te vermelden is dat de maatschappelijk werker van het OCMW de beheerder blijft van het cliëntdossier en de sociale begeleiding op zich blijft nemen. De trajectbegeleider is verantwoordelijk voor de trajectbegeleiding.

Tijdens het traject zorgt de trajectbegeleider ervoor dat regelmatig informatie omtrent het verloop van de begeleiding wordt teruggekoppeld naar de maatschappelijk assistent. Het is ook de taak van de trajectbegeleiders om de deelnemende OCMW's te informeren omtrent de werking van de dienst, het werkveld en tewerkstellingsbevorderende maatregelen zoals het banenplan, dienstenbanen, etc.

Er is nood aan een ruim **overleg** tussen de dienst T&O en de verschillende OCMW's. Zo is er minimaal om de drie maanden een overleg met het team op het OCMW, naast het individuele cliëntoverleg

tussen maatschappelijk assistent en de trajectbegeleider. Voorts is er de **Adviescommissie Tewerkstelling en Opleiding** die als doel heeft de werking van T&O aan te sturen vanuit de behoeften en wenselijkheden van de OCMW's en een eenduidige visie rond tewerkstelling en opleiding naar de OCMW's te brengen. Er zetelt een maatschappelijk werker per OCMW:

- Jan Rutten, maatschappelijk werker, OCMW Bocholt
- Jacky Bloemen, maatschappelijk werker, OCMW Hamont-Achel
- Els Loenders, maatschappelijk werker, OCMW Hechtel-Eksel
- Iris Heulsen, maatschappelijk werker, OCMW Lommel
- Sarah Demaeght, maatschappelijk werker, OCMW Meeuwen-Gruitrode
- Ingrid Sporen, maatschappelijk werker, OCMW Neerpelt
- Ilse Gielen, maatschappelijk werker, OCMW Overpelt
- Kim Plavec, maatschappelijk werker, OCMW Peer
- Yvette Vanbuel, trajectbegeleider T&O, Welzijnsregio Noord-Limburg
- Inge Hollanders, trajectbegeleider T&O, Welzijnsregio Noord-Limburg
- Veerle Vanden Berk, trajectbegeleider T&O, Welzijnsregio Noord-Limburg
- Caroline Vermeesen, trajectbegeleider T&O, Welzijnsregio Noord-Limburg
- Ann Willems, trajectbegeleider T&O, Welzijnsregio Noord-Limburg
- Katrien Kelchtermans, trajectbegeleider T&O, Welzijnsregio Noord-Limburg
- Guido Vrolix, directeur, Welzijnsregio Noord-Limburg

4.5.2 Samenwerking met externe diensten

Het is voor de dienst T&O noodzakelijk een netwerk te ontwikkelen met organisaties in de regio zoals vormingsinstanties, tewerkstellingsinitiatieven en organisaties van maatschappelijke hulpverlening. Ook het opbouwen van contacten met werkgevers vormt een cruciaal onderdeel van de trajectbegeleiding. Er is niet alleen een samenwerking met privé-ondernemingen, maar ook met sociale en beschermde werkplaatsen, wep-projecten, invoegbedrijven, etc.

Om deze samenwerking te bevorderen wordt er vanuit de dienst deelgenomen aan gestructureerd samenwerkingsoverleg: het Limburgs Steunpunt OCMW's en de Werkgroep activering bij VVSG.

4.5.3 Samenwerking in het kader van de Werkwinkels

De verschillende OCMW's hebben met VDAB, PWA, gemeenten en sociale partners een lokale samenwerkingsovereenkomst afgesloten omtrent het lokaal werkgelegenheidsbeleid en de lokale Werkwinkel. In de regio geldt dit voor de werkwinkels van Lommel, Neerpelt, Peer en Bree. Alle OCMW's beschikken over mandaten voor kosteloze arbeidsbemiddeling en kosteloze arbeidsbegeleiding. Welzijnsregio Noord-Limburg is namens de OCMW's een partner in de Werkwinkel.

De jaarlijkse Algemene Vergadering van Welzijnsregio Noord-Limburg kreeg in 2012 het thema "Tewerkstelling" met daarin de specifieke rol van de OCMW's en Welzijnsregio in arbeidsbegeleiding ten opzichte van de VDAB. Aansluitend hierop volgde in september een overleg tussen de dienst T&O en de verantwoordelijken van VDAB voor onze regio. Er werden afspraken vastgelegd om de samenwerking te bestendigen en optimaliseren.

4.6 Specifieke projecten

4.6.1 Federale ESF project: socio-professionele inschakelingstraject

Op 1 juni 2012 startte voor de vijfde keer het socio-professionele inschakelingstraject, waarin een tewerkstelling Art. 60 op maat wordt aangeboden aan *leefloners* vanuit de deelnemende OCMW's. Tijdens deze tewerkstelling leggen zij een traject af waarin zij zichzelf verder ontdekken om zo een ruimer beeld te ontwikkelen van hun zelfbeeld, competenties, mogelijkheden en toekomstperspectieven. Dit alles heeft als doel om na de tewerkstelling Art. 60 de doorstromingskansen om de arbeidsmarkt te verruimen. Om de tewerkstelling te realiseren wordt er samengewerkt met verschillende partners: eigen diensten, sociale werkplaatsen, vzw 's, rusthuizen en partners uit de privésector. Voor iedere tewerkstelling worden er terbeschikkingstellings-overeenkomsten afgesloten.

Het vormingsaanbod vertaalt zich in concrete acties en methodieken op maat van de gekozen doelgroep. Binnen het vormingsaanbod leggen we het accent op het versterken van de competenties, het leggen van nieuwe contacten voor arbeidsintegratie en het opkrikken van de sollicitatielust.

Bij de start van de tewerkstelling Art. 60 krijgen de deelnemers een duidelijk instrumentarium waarbinnen de begeleiding wordt vastgelegd. Zowel het opmaken van de socio-professionele balans, de opleidingsplannen, evaluatieplannen en de werkbezoeken worden nauw vastgelegd. Binnen de tewerkstelling wordt er ruim aandacht besteed aan het bijsturen van de arbeidsattitudes door het aanbieden van een ruim kader waarin de Art. 60'ers worden begeleid. Hiervoor werden ook de juiste instrumenten ontwikkeld.

De coördinatie van het project wordt opgenomen door Yvette Vanbuel. Verder wordt elke deelnemer toegewezen aan een trajectbegeleider afhankelijk van het OCMW dat hem/haar heeft doorverwezen. Elke deelnemer zal van deze trajectbegeleider 90 uren begeleiding krijgen. De vorming wordt gegeven door een medewerker van *Groep Intro*. In het inschakelingstraject zijn er in juni 12 deelnemers gestart.

4.6.2 Federale ESF Project: voortraject

In september 2012 startte dit project voor de vierde maal. Dit jaar werd Yvette Vanbuel deeltijds vrijgesteld als vormingswerker. Het voortraject richt zich op *leefloners*, die een grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt omwille van persoonsgerichte problematieken. Het gaat dus om kandidaat-werknemers waarbij het ontbreekt aan de nodige arbeidsattitudes en sociale vaardigheden of personen die kampen met verslavingsproblematieken of psychische problemen. In de opstartfase worden zij vanuit de verschillende OCMW's uitgenodigd voor een infosessie van het voortraject.

Het voortraject moet ertoe bijdragen dat de deelnemers, in een constructieve relatie met hun directe leef- woon-, en werkomgeving, bewuste keuzes kunnen maken en een zelfgekozen plaats in de maatschappij kunnen verwerven. Naast het activeren en motiveren van de deelnemers wordt er op een specifieke wijze gewerkt aan essentiële randvoorwaarden in functie van de verderzetting van het persoonlijk traject richting tewerkstelling.

In het eerste gedeelte van het project (van september t/m januari) wordt een groepsvorming aangeboden waarin de deelnemers op zoek gaan naar hun mogelijkheden en competenties. In een tweede deel (van februari t/m april) doorlopen de deelnemers op drie verschillende werkplaatsen een gewenningsstage en is er na iedere stage een terugkomdag in groep voorzien. In een derde deel (mei) is er opnieuw een vorming in groep voorzien om de deelnemers te informeren over hun tewerkstelling Art. 60 en hen zo goed mogelijk voor te bereiden op de start daarvan in juni. Vanaf dan kunnen de deelnemers immers voor een tewerkstelling Art. 60 terecht in de werkplaats die het best bij hen past (drie mogelijke stageplaatsen) en komen ze terecht in het socio-professionele inschakelingstraject.

In september werd er gestart met zeven deelnemers, waarvan er twee hebben moeten afhaken. De overige deelnemers zullen doorgaan om aan de stages deel te nemen.

4.7 Cijfergegevens en conclusies

4.7.1 Aantal trajecten en aantal maanden trajectbegeleiding

A. Aantal trajecten in 2012 en voorgaande jaren per OCMW

OCMW	Lopend	Afgesloten	Totaal '12	Totaal '11	Totaal '10	Totaal '09
Bocholt	42	23	65	67	55	49
Hamont-Achel	33	23	56	43	47	42
Hechtel-Eksel	32	16	48	52	50	49
Lommel	56	40	96	94	91	94
Meeuwen-Gruitrode	34	23	57	45	57	60
Neerpelt	19	30	49	55	52	40
Overpelt	31	33	64	61	78	51
Peer	28	33	61	45	51	49
TOTAAL	275	221	496	462	481	434

In 2012 werden door de dienst T&O in totaal 496 trajecten begeleid. Hiervan werden er 221 in de loop van het jaar afgerond. Zodanig waren er op 31 december nog 275 trajecten lopend die in 2013 verdergezet zullen worden.

In vergelijking met 2011 is er voor Bocholt, Hechtel-Eksel en Neerpelt een lichte daling van het totaal aantal trajecten. Voor Hamont-Achel, Lommel, Meeuwen-Gruitrode, Overpelt en Peer is het aantal trajecten gestegen.

B. Aantal cliëntmaanden in 2012 en voorgaande jaren per OCMW

OCMW	'12	'11	'10	'09
Bocholt	279	260	222	195
Hamont-Achel	278	204	228	198

<i>Hechtel-Eksel</i>	257	212	203	209
<i>Lommel</i>	529	365	420	389
<i>Meeuwen-Gruitrode</i>	242	173	185	168
<i>Neerpelt</i>	278	218	213	137
<i>Overpelt</i>	270	247	320	247
<i>Peer</i>	221	123	166	170
TOTAAL	2354	1802	1957	1713

In 2012 zijn de cliëntmaanden aanzienlijk toegenomen. Voor elk OCMW is een stijging merkbaar. Lommel heeft duidelijk het hoogst aantal cliëntmaanden en kent ten opzichte van 2011 de sterkste stijging.

4.7.2 Kenmerken doelgroep in 2012

A. Geslacht en leeftijd doelgroep

<i>OCMW</i>	<i>Man</i>	<i>Vrouw</i>	<i>Totaal</i>	<i><20</i>	<i>20-29</i>	<i>30-39</i>	<i>40-49</i>	<i>>=50</i>	<i>Totaal</i>
<i>Bocholt</i>	24	41	65	-	17	19	18	11	65
<i>Hamont-Achel</i>	23	33	56	1	20	16	13	6	56
<i>Hechtel-Eksel</i>	18	30	48	-	15	13	10	10	48
<i>Lommel</i>	42	54	96	-	33	26	25	12	96
<i>Meeuwen-Gruitrode</i>	24	33	57	-	13	24	11	9	57
<i>Neerpelt</i>	32	17	49	1	14	11	14	9	49
<i>Overpelt</i>	30	34	64	-	20	24	16	4	64
<i>Peer</i>	29	32	61	-	14	25	13	9	61
TOTAAL	222	274	496	2	146	158	120	70	496
%	45%	55%	100%	0%	29%	32%	24%	14%	100%

Zoals we al vele jaren gewend zijn, waren er ook voor 2012 iets meer vrouwen in trajectbegeleiding. Enkel voor Neerpelt waren de mannen in de meerderheid. De grootste groep situeert zich in de leeftijdscategorie 30-39 jaar met 32% en 20-29 jaar met 29 %. Jongeren beneden de 20 jaar komen bijna niet voor.

B. Scholingsgraad doelgroep

<i>OCMW</i>	<i>Universitair</i>	<i>Hoger Onderwijs</i>	<i>Hoger Middelbaar Onderwijs</i>	<i>Lager Middelbaar Onderwijs</i>	<i>BUSO</i>	<i>Deeltijds Onderwijs</i>	<i>Buitenlands Onderwijs</i>	<i>Lager onderwijs</i>	<i>Ander</i>	<i>Ongeschoold</i>	<i>Totaal</i>
<i>Bocholt</i>	-	1	22	27	-	-	14	1	-	-	65
<i>Hamont-Achel</i>	-	1	6	14	3	-	27	-	2	3	56
<i>Hechtel-Eksel</i>	-	-	14	13	2	1	11	5	1	1	48
<i>Lommel</i>	-	6	19	20	11	1	25	5	-	9	96
<i>Meeuwen-Gruitrode</i>	-	1	14	15	5	5	12	-	1	4	57

Neerpelt	-	2	9	15	1	-	16	-	-	6	49
Overpelt	1	1	10	17	-	-	28	3	-	4	64
Peer	-	-	18	18	5	-	11	6	-	3	61
Totaal	1	12	112	139	27	7	144	20	4	30	496
%	0%	2%	23%	28%	5%	1%	29%	4%	1%	6%	100%

Een drietal grote categorieën worden min of meer gelijkmatig verdeeld: de grootste groep cliënten wordt vertegenwoordigd door personen die onderwijs volgden in het buitenland (29 %), gevolgd door de grote groep laaggeschoolden (getuigschrift lager middelbaar onderwijs) (28%). Vervolgens is er nog een grote groep (23%) die hoger middelbaar onderwijs volgde.

C. Gezinssituatie doelgroep

OCMW	Alleenstaand	Alleenstaand met kinderlast	Inwonend	Samenwonend/gehuwd	Totaal
Bocholt	16	17	9	23	65
Hamont-Achel	15	11	12	18	56
Hechtel-Eksel	15	13	6	14	48
Lommel	27	30	11	28	96
Meeuwen-Gruitrode	12	12	6	27	57
Neerpelt	11	7	7	24	49
Overpelt	15	19	5	25	64
Peer	16	10	11	24	61
TOTAAL	127	119	67	183	496
%	26%	24%	14%	37%	100%

Het merendeel van onze doelgroep nl. 37 % is samenwonend/gehuwd, maar ook de alleenstaanden vormen een zeer grote groep met 26 %.

D. Nationaliteit doelgroep

OCMW	Belg	EU	niet-EU	Totaal
Bocholt	39	13	13	65
Hamont-Achel	21	21	14	56
Hechtel-Eksel	31	7	10	48
Lommel	56	19	21	96
Meeuwen-Gruitrode	39	8	10	57
Neerpelt	18	15	16	49
Overpelt	27	11	26	64
Peer	41	11	9	61
TOTAAL	272	105	119	496
%	55%	21%	24%	100%

55% van onze doelgroep heeft de Belgische nationaliteit, 21% zijn EU-onderdanen en 24% zijn niet EU-onderdanen.

4.7.3 Tewerkstelling Art. 60

A. Aantal lopende Art. 60-ers per OCMW

OCMW	'12	'11	'10	'09
Bocholt	23	18	24	17
Hamont-Achel	15	12	7	11
Hechtel-Eksel	17	12	17	9
Lommel	28	24	12	12
Meeuwen-Gruitrode	8	9	10	6
Neerpelt	13	10	13	5
Overpelt	15	17	6	6
Peer	6	7	7	2
TOTAAL	125	109	96	68

Het totaal aantal Art. 60'ers kent voor het derde jaar op rij een fikse stijging. Dit heeft voor een groot deel te maken met het feit dat de meeste OCMW's een verhoging hebben gekregen van het contingent Sociale Economie waardoor er meer ruimte werd gecreëerd voor extra tewerkstellingen.

B. Opsplitsing Art. 60 – gewone staatstoelage en verhoogde staatstoelage Sociale Economie

OCMW	Gewone toelage '12	Sociale Economie '12	Gewone toelage '11	Sociale Economie '11	Gewone toelage '10	Sociale Economie '10
Bocholt	8	8	7	11	8	9
Hamont-Achel	11	4	7	5	6	4
Hechtel-Eksel	4	13	1	11	1	11
Lommel	18	9	15	9	13	11
Meeuwen-Gruitrode	3	5	2	7	1	5
Neerpelt	4	9	3	7	3	4
Overpelt	5	10	6	11	5	8
Peer	0	6	1	6	3	4
TOTAAL	53	64	42	67	40	56

Ten opzichte van vorig jaar is er een lichte daling merkbaar in de terbeschikkingstelling naar een Sociale Economie-initiatief. De Art. 60'ers met gewone staatstoelage daarentegen zijn gestegen.

C. Aantal maanden tewerkstelling Art. 60 per OCMW

Deze tabel geeft een overzicht van het aantal maanden dat de artikel 60'ers uitbetaald werden.

OCMW	2012	2011	2010
Bocholt	147	137	110
Hamont-Achel	77	78	68
Hechtel-Eksel	126	76	102
Lommel	176	157	142

Meeuwen-Gruitrode	54	43	53
Neerpelt	104	76	42
Overpelt	99	77	90
Peer	54	19	58
Totaal	837	663	665

Voor 2012 zien we een sterke stijging in het aantal maanden, het sterkst in Hechtel-Eksel en Peer.

D. Soort tewerkstellingsplaatsen Art. 60 in 2012 per OCMW

OCMW	Non profit	Overheid	Privé	Eindtotaal
Bocholt	25	-	5	30
Hamont-Achel	20	1	1	22
Hechtel-Eksel	18	1	-	19
Lommel	27	6	-	33
Meeuwen-Gruitrode	12	1	-	13
Neerpelt	12	6	-	18
Overpelt	18	3	-	21
Peer	9	-	-	9
Eindtotaal	141	18	6	165
%	85%	11%	4%	100%

85% van de werknemers Art. 60 werden tewerkgesteld in een werkplaats uit de non-profit sector. 11% kwam terecht in overheidsdiensten en 4% in een privé-onderneming.

4.7.4 Resultaatgegevens

A. Toestand van de lopende trajecten op 31/12/'12 per OCMW

Detail trajectfase	BO	HA	HE	LO	MG	NE	OV	PE	TOT.	%
IT oriëntatie	3	3	4	12	12	2	4	6	46	17%
RES arbeidszorg	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0%
RES art. 60	13	10	11	13	7	7	10	5	76	28%
RES hulpverlening	1	-	-	-	-	-	-	1	2	1%
RES opleiding	1	1	1	2	1	-	1	-	7	3%
RES privé	4	1	-	3	1	-	3	2	14	5%
RES screening	-	-	-	1	-	-	-	-	1	0%
RES sociale werkplaats	-	-	1	-	-	-	-	-	1	0%
RES voortraject	2	1	-	1	-	1	1	-	6	2%
RES vrijwilligerswerk	-	-	-	1	1	-	-	-	2	1%
RES WEP	-	1	1	2	1	1	3	-	9	3%
TL arbeidszorg	-	-	2	-	1	-	-	-	3	1%
TL art. 60	1	3	-	3	-	3	2	1	13	5%
TL beschutte werkplaats	-	-	-	2	1	-	-	-	3	1%
TL heroriëntatie	3	-	2	1	2	-	-	-	8	3%
TL hulpverlening	1	-	-	-	-	-	-	2	3	1%

TL opleiding	-	1	-	1	2	2	1	2	9	3%
TL oriëntatiecursus	-	-	-	-	-	-	1	-	1	0%
TL privé	5	3	3	5	2	3	1	2	24	9%
TL screening	-	3	-	2	-	-	-	-	5	2%
TL sociale werkplaats	-	3	3	-	-	-	-	1	7	3%
TL verwijzing andere dienst	-	1	-	-	-	-	-	-	1	0%
TL WEP	1	1	2	5	-	-	2	2	13	5%
UI uitnodiging 1	7	-	2	-	3	-	2	4	18	7%
UI uitnodiging 2	-	1	-	1	-	-	-	-	2	1%
Totaal	42	33	32	56	34	19	31	28	275	100%

De grootste groep van 28% bevindt zich in een tewerkstelling Art. 60. De tweede grootste groep vinden we in de intake- en oriëntatiefase met 15%.

B. Resultaten van de beëindigde trajecten in 2012 per OCMW

Detail trajectfase	BO	HA	HE	LO	MG	NE	OV	PE	TOT.	%
ET ziekte/inv uitkering	-	-	1	-	1	3	-	1	6	3%
ET werkloosheidsuitkering	1	-	-	4	-	-	1	-	6	3%
ET WEP	-	-	1	1	4	-	-	1	7	3%
ET verwijzing naar andere dienst	2	-	2	5	1	4	6	11	31	14%
ET verhuis cliënt	3	8	1	2	2	4	7	5	32	14%
ET stopzetting andere reden	-	3	-	7	2	6	8	3	29	13%
ET stopzetting eigen keuze cliënt	6	7	2	2	-	-	4	3	24	11%
ET sociale werkplaats	1	-	-	1	-	3	2	3	10	5%
ET privé	8	4	9	14	11	9	3	6	64	29%
ET opleiding	-	-	-	3	2	-	-	-	5	2%
ET hulpverlening	2	1	-	1	-	1	2	-	7	3%
Totaal	23	23	16	40	23	30	33	33	221	100%

34% van de trajecten werden beëindigd omwille van tewerkstelling (hiervan werkte 29% in de privé, 5% in een sociale werkplaats). Een andere grote groep van 24% zijn trajecten die werden stopgezet omwille van eigen keuze cliënt of andere redenen. Ook stopzettingen wegens verhuis en doorverwijzing naar andere diensten komen vaak voor, voor beiden nl. 14%.

5. OPVOEDINGSWINKEL

5.1 Situering

Opvoedingsondersteuning is een thema dat actueel is in de samenleving. Elke ouder heeft wel eens vragen over de opvoeding van hun kinderen. Veelal vinden ouders antwoorden op deze vragen in hun nabije omgeving: grootouders, vrienden en kennissen, aan de schoolpoort...

Naast deze informele steun bestaat ook een georganiseerde vorm van opvoedingsondersteuning. De Opvoedingswinkel Noord-Limburg is hier één voorbeeld van.

De Opvoedingswinkel Noord-Limburg is een project dat ondergebracht is bij Welzijnsregio en daardoor gesteund wordt vanuit de verschillende OCMW's. Opvoedingsondersteuning belangt echter alle opvoedingsverantwoordelijken uit Noord-Limburg aan. Vandaar dat de organisatie van deze dienst naast de OCMW's ook door de gemeentebesturen wordt opgenomen. Belangrijk om hierbij te vermelden is dat ook het OCMW en het gemeentebestuur van Bree in dit project ingestapt is via een samenwerkingsovereenkomst.

5.2 Voortgang in 2012

Op basis van een evaluatie na 2 volledige werkingsjaren werd het concept van de Opvoedingswinkel Noord-Limburg door de Beleidscommissie van 16 februari geëvalueerd. In een volgende vergadering van 22 maart werd het concept bijgestuurd.

De voornaamste afspraak was dat de personeelsinzet vanaf maart herleid werd tot 1 consultant. In deze formule willen de lokale besturen (met uitzondering van Lommel dat enkel opteert voor 2012) voortgaan tot eind 2013. Intussen hoopt men op meer duidelijkheid in de ontwikkelingen rond het *Huis van het Kind*, waarin de functie 'preventieve gezinsondersteuning' is ondergebracht. Om hierop wat meer zicht te krijgen werd op 21 juni een informatieve vergadering gehouden voor Beleidscommissie en Adviescommissie met een presentatie van het concept *Huis van het Kind* zoals dit wordt voorbereid binnen Kind en Gezin.

Na het vertrek van de tweede opvoedingsconsultant per 1 september werd in afstemming met de lokale besturen afgesproken om te bekijken of de functie 'opvoedingsondersteuning' regionaal niet beter zou kunnen worden ingevuld in aansluiting met een partnerorganisatie.

De CKG's "De Hummeltjes" en "De Stap" werden bereid gevonden om het initiatief voort te zetten. Gezien deze preventieve werking niet onder de gesubsidieerde opdrachten valt, wordt gerekend op een bestendiging van de provinciale subsidie en een financiële inbreng en samenwerking met de lokale besturen.

In de tussenperiode naar een nieuwe aanwerving die voorzien is begin 2013, vangen de beide CKG's de binnenkomende vragen rond opvoedingsondersteuning op. In de vergadering van de Beleidscommissie van 5 november 2012 werd deze overdracht besproken en goedgekeurd.

5.3 Activiteiten 2012

5.3.1 Basisinformatie aanbieden – verstrekken van algemeen pedagogisch advies

De Opvoedingswinkel Noord-Limburg wil een laagdrempelig initiatief zijn voor alle opvoedingsverantwoordelijken die betrokken zijn bij de opvoeding van kinderen tussen 0 en 18 jaar en richt zich op lichte opvoedingsvragen. Met opvoedingsverantwoordelijken worden zowel ouders, grootouders, etc. bedoeld als vrijwilligers en professionals.

Onder lichte opvoedingsvragen worden opvoedingssituaties begrepen die spanning opleveren, maar nog hanteerbaar zijn. In de meeste gevallen gaat het om alledaagse, herkenbare opvoedingsvragen die nog niet zo lang bestaan en niet complex van aard zijn.

In de periode januari-augustus 2012 waren er bij de opvoedingswinkel 82 nieuwe aanmeldingen. Deze kunnen als volgt verdeeld over de gemeenten.

Gemeente	Aantal aanmeldingen
Bocholt	6
Bree	9
Hamont-Achel	7
Hechtel-Eksel	5
Lommel	8
Meeuwen-Gruitrode	6
Neerpelt	13
Overpelt	7
Peer	6
Onbekend	15
TOTAAL	82

Inwoners uit de Noord-Limburgse gemeenten kunnen voor opvoedingsadvies terecht bij de opvoedingsconsulent. Deze heeft zitdag in elk van de deelnemende gemeenten. Afspraken worden centraal gemaakt met opvoedingsconsulent Agnes Vankriekelsvenne. Aangezien in 2012 slechts met 1 consulent werd gewerkt, was het niet langer haalbaar op met de consulent wekelijks aanwezig te zijn op vastgelegde spreekmomenten. Als alternatief werd ervoor gekozen dat in functie van timing en bereikbaarheid met de ouders werd afgesproken wanneer en op welke locatie het gesprek best kan doorgaan. Een verdere verdeling maken over de plaatsen waar de gesprekken doorgang hebben gevonden is dus niet langer relevant.

Hieronder de cijfers voor wat betreft het bezoek aan de opvoedingsconsulent voor de periode 1 januari – 31 augustus. Voor de resterende periode werden de aanmeldingen opgevangen door de CKG's of door de opvoedingswinkels in de omgeving.

Herkomst ouders	Gesprekken
Bocholt	10
Bree	19
Hamont-Achel	17
Hechtel-Eksel	10
Lommel	18
Meeuwen-Gruitrode	11

Neerpelt	22
Overpelt	16
Peer	14
TOTAAL gesprekken	137
Advies Telefonisch/mail	35

5.3.2 Groepsaanbod: Lezingenreeks en ouderinterview

A. Lezingenreeks

Samen met de partners uit het samenwerkingsverband zijn er tijdens het schooljaar 2010-2011, alsook tijdens het schooljaar 2011-2012 infoavonden uitgewerkt waarbij diverse opvoedingsthema's aan bod gekomen zijn. Tijdens dergelijke avonden kunnen opvoedingsverantwoordelijken in groep mogelijk een antwoord vinden op algemene opvoedingsvragen. Deze avonden vormen bovendien een informeel ontmoetingsmoment voor opvoedingsverantwoordelijken. De inhoud geeft immers geregeld een aanzet tot een gesprek over opvoeding in praktijk. Vaak zijn ook heel wat *professionals* aanwezig op deze avonden, wat de bekendheid van de Opvoedingswinkel ten goede komt.

In 2012 vonden volgende informatieavonden plaats, georganiseerd door lokale partners en de Opvoedingswinkel Noord-Limburg:

- Woensdag 25 januari 2012 – Kaulille (Bocholt) in samenwerking met KAV Kaulille – ouderraad lagere school Kaulille – Gezinsbond: *Kleine kinderen stellen grote vragen*.
- Dinsdag 14 januari 2012 – Hamont-Achel – in samenwerking met OCMW, stadsbestuur, Lokaal Overleg Kinderopvang Hamont-Achel – *Geweldloos Opvoeden* – Pat Patfoort
- Dinsdag 6 maart 2012 – Neerpelt – in samenwerking met OCMW en gemeentebestuur Neerpelt – *Moeilijke tieners? Hoezo?* – Eliane Maesen
- Donderdag 8 maart 2012 – In samenwerking met Middenschool Meeuwen en dienst Welzijn – *Fanny 15* – theaterproductie over gevaren van chatten en chatrooms.
- Woensdag 21 maart 2012 – Peer- in samenwerking met Peers Lokaal Overleg Kinderopvang – Opvangdiensten en basisscholen Peer – *Opvoeden terwijl je zelf druk bezig bent* – Weny Bosmans
- Maandag 23 april 2012 Meeuwen-Gruitrode – i.s.m. Lokaal overleg Kinderopvang – *Moeder... een noodzakelijk kwaad* – productie Route 33
- Dinsdag 15 mei 2012 – Lommel – i.s.m. Sociaal huis Lommel – *Kinderen en scheiding* – Anne De Keyser
- Maandag 21 mei 2012 – Bocholt – i.s.m. bibliotheek Bocholt en Lokaal overleg Kinderopvang – *Veerkrachtige kinderen ... (z)onder stress* – Lieve Swinnen
- Dinsdag 29 mei 2012 – Hechtel-Eksel – i.s.m. Lokaal overleg Kinderopvang en basisscholen – *Zelfvertrouwen en faalangst bij lagere schoolkinderen* – Rik Prenen.
- Maandag 17 september 2012 - Hamont-Achel - i.s.m. bibliotheek Hamont-Achel - *Druk druk druk: Hoe je kind helpen bij stress* - Lieve Swinnen

B. Groepswerking – Ouderinterview

Vanuit de grote vraag naar inhoudelijke groepswerking en na een inventaris van het reeds bestaande aanbod in de regio, zijn er onder de vleugels van de Opvoedingswinkel Noord-Limburg twee oudergroepen opgestart voor ouders van pubers. De begeleiding van deze groepen gebeurde door de opvoedingsconsulente en een medewerker van het provinciale Steunpunt

Opvoedingsondersteuning. Binnen deze oudergroep is de methodiek “ouderintervisie” ingezet. Er werd gekozen om twee groepen op te starten, in Bree en in Neerpelt. Het aanbod richtte zich tot ouders met pubers. In elke reeks waren er 6 samenkomsten.

5.4 Vorming

Voor het netwerk Noord-Limburg organiseerde de Opvoedingswinkel samen met TAO en Jongerenwelzijn op 13 maart een netwerkmoment rond opvoedingsondersteuning in kansengroepen.

Zoals voorheen, zijn er in het voorjaar 2012 door de opvoedingsconsulente een aantal vormingsmomenten gevolgd om de visie en methodiek af te stemmen op meest recente inzichten:

- Opvoedingslunch met als thema ‘zindelijkheid’ georganiseerd door Steunpunt Opvoedingsondersteuning i.s.m. Kind en Gezin
- Vervolg training ouderintervisie door Komma Kompagnie, gesteund door Steunpunt Opvoedingsondersteuning Limburg.
- Terugkomdag training ouderintervisie gesuperviseerd door Komma Kompagnie, georganiseerd door Steunpunt Opvoedingsondersteuning Limburg.
- Vorming ‘beroepsgeheim binnen het juridisch kader van het zorgrecht’ door dr. Vanessa Verdeyen, georganiseerd door de dienst informatieveiligheid Welzijnsregio.
- Intervisiemomenten, georganiseerd door het Limburgs Netwerk Opvoedingsondersteuning.
- Studiedag Steunpunt Opvoedingsondersteuning: ‘Stevig in mijn schoenen’
- Teamdag Opvoedingswinkel West-, Zuid- en Noord-Limburg

5.5 Omkadering

5.5.1 Beleidscommissie

De Beleidscommissie bestaat uit een vertegenwoordiging van elke gemeente en/of OCMW. De taak van deze commissie bestaat vooral uit het beleidsmatig adviseren aan de Raad van Beheer van Welzijnsregio Noord-Limburg. De samenstelling:

- Dhr. Ivo Geenen, Voorzitter OCMW Bocholt
- Mevr. Ingrid Thyskens, Voorzitter OCMW Bree
- Dhr. Willy Mertens, Voorzitter OCMW Hamont-Achel
- Dhr. Tony Baselet, Voorzitter OCMW Hechtel-Eksel
- Dhr. Jean Lavreysen, Voorzitter Sociaal Huis Lommel en Schepen
- Mevr. Wendy Bosmans, Schepen van Gezin Meeuwen-Gruitrode
- Mevr. Leen Gielen, Schepen van Jeugd Neerpelt
- Mevr. Nele Gutschoven, Schepen van Gezin Overpelt
- Mevr. Lutgarde Ceyssens, OCMW-Voorzitter Peer, Schepen van Gezinsbeleid

In 2012 kwam de beleidscommissie samen op 16 februari, 22 maart, 21 juni en 5 november.

5.5.2 Adviescommissie

In de Adviescommissie Opvoedingswinkel Noord-Limburg is elke gemeente en elk OCMW

vertegenwoordigd door een medewerker die vanuit zijn eigen expertise direct of indirect met vragen rond opvoedingsondersteuning geconfronteerd wordt. De Adviescommissie heeft als opzet een gezamenlijke inhoudelijke onderbouw te vormen voor de dienstverlening gezamenlijk opgezet vanuit Welzijnsregio. Daarnaast vormt deze commissie de brugfunctie tussen datgene wat lokaal verwacht wordt naar de dienst en omgekeerd. Verder kunnen de leden van de Adviescommissie het aanspreekpunt zijn voor de dienst en kunnen de leden de communicatie rond de Opvoedingswinkel opnemen met hun collega's. Leden:

- Sven Donders, maatschappelijk werker OCMW Bocholt
- Hilde Claes, coördinator IBO Bocholt
- Bjorn Martens, coördinator IBO, Bree
- Cindy Steensels, maatschappelijk werkster, OCMW Hamont-Achel
- Véronique Vos, coördinator IBO Hamont-Achel
- Ann Bernaerts, maatschappelijk werkster, OCMW Hechtel-Eksel
- Gwenny Vervaeren, coördinator IBO Hechtel-Eksel
- Ingrid Debrier, Diensthoofd Sociale dienst Lommel
- Wendy Bosmans, schepen van gezin, Meeuwen-Gruitrode (voorzitter Adviescommissie)
- Ann Drijkoningen, dienst welzijn, Meeuwen-Gruitrode
- Anniek Soors, coördinator IBO, Meeuwen-Gruitrode (vervangen door Sandra Vranken)
- Stijn Jansen, bestuurssecretaris, Neerpelt
- Margo Quanten, preventiewerkster OCMW Neerpelt
- Gunther Brebels, dienst Welzijn Overpelt
- Gerda Vanderlocht, dienst Welzijn Peer
- Chris Linsen, coördinator IBO Peer
- Katrijn Kelchtermans, diensthoofd Steunpunt Opvoedingsondersteuning Limburg
- Bernard Leys, Vlaams Coördinator Opvoedingsondersteuning, Jongerenwelzijn.

De Adviescommissie kwam in 2012 samen op 24 januari, 8 mei en 21 juni.

5.3 Vlaamse Coördinatoren

De Vlaamse Coördinatoren Opvoedingsondersteuning nemen een ondersteunende, stimulerende en coördinerende rol op ten aanzien van diverse actoren opvoedingsondersteuning. Ze hebben een driedelig takenpakket: het bevorderen dat gemeentes een lokale coördinator aanstellen, samen met de lokale coördinatoren het bovenlokaal overleg organiseren en het ondersteunen van de opvoedingswinkels.

5.4 Steunpunt Opvoedingsondersteuning provincie Limburg

Het Steunpunt Opvoedingsondersteuning begeleidt en ondersteunt diensten en organisaties die opvoedingsondersteuning als doelstelling formuleren. Het Steunpunt Opvoedingsondersteuning wil dat opvoedingsondersteuning toegankelijk is voor alle ouders, en in het bijzonder voor maatschappelijk kwetsbare ouders. Ze zijn de drijvende kracht achter het Limburgs Netwerk Opvoedingsondersteuning, waarvan ook de Opvoedingswinkel Noord-Limburg deel uitmaakt. De lokale samenwerkingsverbanden van Limburg, alsook de gesubsidieerde opvoedingswinkels ontmoeten elkaar op geregelde tijdstippen. Het Limburgs netwerk volgt de Vlaamse ontwikkelingen en signaleert knelpunten uit het werkveld. Uitwisseling van ervaring en goede praktijken is een vast agendapunt.

5.5 EXPOO

Onder impuls van het decreet Opvoedingsondersteuning werden door Kind en Gezin en het agentschap Jongerenwelzijn de fundamenteen gelegd voor het Vlaams Expertisecentrum Opvoedingsondersteuning (EXPOO). Zij hebben een tweeledige opdracht:

- Het verzamelen, verspreiden en verrijken van de kennis en *knowhow* rond opvoedingsondersteuning
- Het praktisch ondersteunen van het werkveld Opvoedingsondersteuning door het aanreiken van technieken, methoden en instrumenten

Door de toekenning van het kwaliteitslabel vanuit Kind en Gezin en het Agentschap Jongerenwelzijn aan de Opvoedingswinkel Noord-Limburg, maakt de Opvoedingswinkel Noord-Limburg formeel deel uit van het Vlaams netwerk van opvoedingsondersteunende initiatieven, een platform dat door EXPOO wordt gedragen. Ook hier is ruimte om ervaringen en goede praktijken uit te wisselen. Daarnaast biedt dit eveneens mogelijkheden om voeling te houden met de tendensen binnen opvoedingsondersteuning. Beleidsbeslissingen worden er gecommuniceerd en besproken. Ook biedt dit platform ook de kans om beleidsaanbevelingen te formuleren.

5.6 Financiering

De Opvoedingswinkel Noord-Limburg wordt vanuit verschillende invalshoeken gefinancierd.

Een aantal gemeenten uit de regio behoren tot het LEADER-gebied Kempen & Maasland. Binnen het programmaonderdeel *Leefbaarheid van het Platteland* werd er vanuit LEADER een subsidie toegekend voor de duur van 3 jaren.

Verder wordt er vanuit de provincie Limburg gedurende 4 jaar een subsidie voorzien voor de dienst. De resterende financiering wordt aangebracht door de deelnemende lokale besturen (gemeenten en/of OCMW's).

6. INFORMATIEVEILIGHEID

6.1 Doelstelling en werking

Zowel bij Welzijnsregio als de OCMW's wordt er dag in dag uit gewerkt met vertrouwelijke en persoonlijke gegevens van cliënten. Vertrouwelijk met deze informatie omgaan kan mettertijd vanzelfsprekend worden, ook omdat door de groeiende technologieën het dataverkeer steeds makkelijker en sneller wordt. Bewustwording omtrent het veilig omgaan met informatie is daarom geen overbodige luxe.

Uiteraard komt er bij deze materie ook een wettelijke verplichting aan te pas. Zowel Welzijnsregio als de OCMW's maken voor hun dagdagelijkse werking gebruik van gegevens die beschikbaar gesteld worden via het netwerk van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid (KSZ). Aan dit gebruik worden een aantal verplichtingen gekoppeld: beschikken over een dienst informatieveiligheid geleid door een veiligheidsconsulent, en voldoen aan een lijst van criteria, beter bekend als de Minimale Normen.

Om te voldoen aan deze normen en de bewustwording rondom informatieveiligheid te verhogen, is Noortje Brebels in dienst als veiligheidsconsulent voor Welzijnsregio Noord-Limburg, Sociaal Verhuurkantoor Noord-Limburg en de OCMW's van Bocholt, Hamont-Achel, Lommel, Meeuwen-Gruitrode, Neerpelt, Overpelt en Peer. In elk van de participerende OCMW's is er ook tenminste één adjunct-veiligheidsconsulent aangesteld, die nauw met de veiligheidsconsulent samenwerkt. De adjunct neemt ook deel aan de Adviescommissie Informatieveiligheid (*cf. infra*).

6.2 Vestiging van het beleid met bijhorende policies

Na de nodige overlegmomenten in 2011 worden er in 2012 een heel aantal documenten voorgelegd en goedgekeurd op de Raden. Een overzicht.

“Beleid voor Informatieveiligheid”: het algemene informatieveiligheidsbeleid van elke organisatie en dus de basis.

Voor Welzijnsregio werd dit document reeds goedgekeurd in 2011, en ook de OCMW's van Bocholt en Lommel keurden dit nog in 2011 goed op de Raad van december. In januari volgden Neerpelt, Overpelt en Peer, in maart Hamont-Achel. Meeuwen-Gruitrode, dat lichte vertraging heeft opgelopen door een personeelsswissel waardoor het overleg enkele maanden moest worden uitgesteld, keurt het document goed in november.

“Policy: algemeen internetgebruik”, “Policy: e-mailgebruik” en “Procedure: controle op internet- en e-mailgebruik”: deze policies regelen alles wat te maken heeft met het algemene gebruik van internet en e-mail en vormen dus voor elke organisatie een persoonlijke gedragscode. De procedure omschrijft de wettelijk bepaalde manier waarop de werkgever controle mag uitvoeren op het internet- en e-mailgedrag van zijn werknemers.

Het OCMW van Lommel heeft ook deze documenten nog goedgekeurd op de Raad van december 2011. Neerpelt volgt in januari, Welzijnsregio in februari, Bocholt en Hamont-Achel in maart. Meeuwen-Gruitrode keurt de documenten goed in november. Bij de OCMW's van Overpelt en Peer werd de reglementering opgenomen in bestaande documenten en kan er nog even gewacht worden met nieuwe versies.

“Policy: wachtwoorden”: dit document regelt alle bepalingen rond correcte en veilige logische toegangsbeveiliging. Het bevat ook tips en hulpmiddelen voor het personeel om op een vrij eenvoudige manier een sterk wachtwoord te creëren dat aan de opgegeven specificaties beantwoordt.

Dit document werd in 2012 al goedgekeurd bij Welzijnsregio (april), het OCMW Neerpelt (mei) en het OCMW Meeuwen-Gruitrode (november). De OCMW's van Overpelt en Peer hebben ook deze regels reeds opgenomen in bestaande documenten. De overblijvende OCMW's zullen het document goedkeuren in 2013.

“Plan voor informatieveiligheid”: een planning voor een periode van drie jaar, eventueel jaarlijks aanpasbaar, opgemaakt aan de hand van een interne audit met een vragenlijst die gebaseerd is op de Minimale Normen van de KSZ.

Bij Welzijnsregio en de OCMW's van Neerpelt en Overpelt werd dit document goedgekeurd in mei. Meeuwen-Gruitrode volgde in november, de overige OCMW's zullen het goedkeuren in 2013.

We kunnen dus concluderen dat in 2012 Welzijnsregio en de OCMW's een grote stap gezet hebben in het beantwoorden aan de norm voor de meeste documenten, of dat in 2013 zullen doen.

6.3 Communicatie naar het personeel

Een essentieel onderdeel van het voeren van een beleid is een goede communicatie met alle betrokkenen. Het is nodig dat het personeel op de hoogte is van wat informatieveiligheid precies inhoudt en welke de eventuele gevolgen zullen zijn voor hun dagdagelijkse werking. Daarom organiseert de veiligheidsconsulent voor de personeelsleden van de OCMW's infosessies aangaande alle goedgekeurde documenten. Aan de hand van een nota met alle punten die specifiek van toepassing zijn op het personeel, werden de nieuwe maatregelen in groep toegelicht en besproken. Het personeel mocht steeds feedback geven. Vanzelfsprekend kwamen er tijdens de sessies allerlei meningen, verhalen, vragen en probleempunten naar boven, waar de veiligheidsconsulent dan weer mee aan de slag kon gaan. Op deze manier wordt er een goede wisselwerking gecreëerd en kan er gestreefd worden naar de beste en meest praktische manier om aan de verplichte maatregelen te voldoen. Het verloop van de sessies (de overige OCMW's komen in 2013 aan bod):

- OCMW Bocholt: 7 mei (groep 1 en 2), 15 mei (groep 3)
- OCMW Hamont-Achel: 30 mei
- OCMW Neerpelt: 24 mei (groep 1), 14 juni (groep 2)
- OCMW Overpelt: 5 juni

In het OCMW Overpelt werd het beleid eveneens toegelicht aan de Raad op 24 mei.

6.4 Vorming

In 2011 kwam er vanuit het diensthoofdenoverleg de vraag om een opleiding te organiseren omtrent beroepsgeheim. Omdat dit thema zeer nauw aansluit bij informatieveiligheid, privacy en verantwoordelijk omgaan met de gegevens van cliënten, werd de organisatie opgenomen door de dienst Informatieveiligheid. Op 29 maart ging de opleiding door in CC Palette in Overpelt, met maar liefst 120 deelnemers vanuit Welzijnsregio en de aangesloten OCMW's. Gastspreker was dr. Vanessa Verdeyen, verbonden aan het Instituut voor Sociaal Recht van de Katholieke Universiteit Leuven en

tevens docente Sociaal Recht aan de Katholieke Hogeschool Leuven. Een specialiste ter zake dus. De opleiding werd overal zeer positief onthaald en bracht het delicate onderwerp beroepsgeheim terug onder de aandacht.

In de nasleep van de opleiding wordt er ook opvolging voorzien. Zo staan de juristen van Welzijnsregio klaar om eventuele vragen van de personeelsleden onder de loop te nemen en wordt er vanuit de dienst Informatieveiligheid gewerkt aan een policy omtrent beroepsgeheim.

6.5 Kerngroep Informatieveiligheid – ondersteuning

De veiligheidsconsulent neemt maandelijks deel aan de vergaderingen van de Kerngroep Informatieveiligheid, een initiatief van de Vereniging voor Steden en Gemeenten (VVSG) en de POD Maatschappelijke Integratie (POD MI). De bijeenkomsten zijn bedoeld als uitwisselingsforum voor informatie, nieuwe ontwikkelingen en probleemoplossingen, alsook als werkgroep voor het opstellen van standaarddocumenten. De vergadering wordt bijgewoond door de veiligheidsconsulenten van de koepelverenigingen van Vlaanderen, aangevuld door veiligheidsconsulenten van OCMW's of andere organisaties. De vaste groep bestaat uit:

- Gilles Kempgens: federaal veiligheidsconsulent, POD MI
- Chris Boens: projectmedewerker KSZ, VVSG
- Yvan Gielens: veiligheidsconsulent, Welzijnskoepel West-Brabant
- Sandra Claeys: veiligheidsconsulent, Welzijnsband Meetjesland
- Jef Van Beylen: veiligheidsconsulent, Welzijnszorg Kempen
- Michel Buyssens: veiligheidsconsulent, KINA
- Noortje Brebels: veiligheidsconsulent, Welzijnsregio Noord-Limburg

Verdere ondersteuning is er vanwege de Vereniging van Diensten voor Gezinszorg (VVDG) in het kader van de toepassing Vesta. In een samenwerkingsverband met Belgacom ICT is Kristel Van Aken aangesteld als veiligheidsadviseur. Zij organiseert op regelmatige basis infosessies en begeleidt de diensten ook met individueel advies op maat. Op 8 augustus bracht zij een bezoek aan Welzijnsregio om samen te zitten met de veiligheidsconsulent.

Ook voor SVK's wordt er ondersteuning georganiseerd, in dit geval door de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) in het kader van de toepassing SVKAdmin. Op 29 februari werd het SVK door de veiligheidsadviseur van VMSW geauditeerd (*cf. infra*).

6.6 Adviescommissie Informatieveiligheid

Naar analogie met de andere diensten van Welzijnsregio Noord-Limburg heeft ook de dienst Informatieveiligheid een Adviescommissie met leden uit de aangesloten OCMW's. Tijdens deze vergadermomenten worden actuele onderwerpen aangehaald, problemen gesignaleerd, ontwerpversies voor documenten besproken en afspraken gemaakt voor het uitbouwen en onderhouden van het veiligheidsbeleid bij Welzijnsregio en de aangesloten OCMW's.

De Adviescommissie Informatieveiligheid bestond in 2012 uit volgende leden:

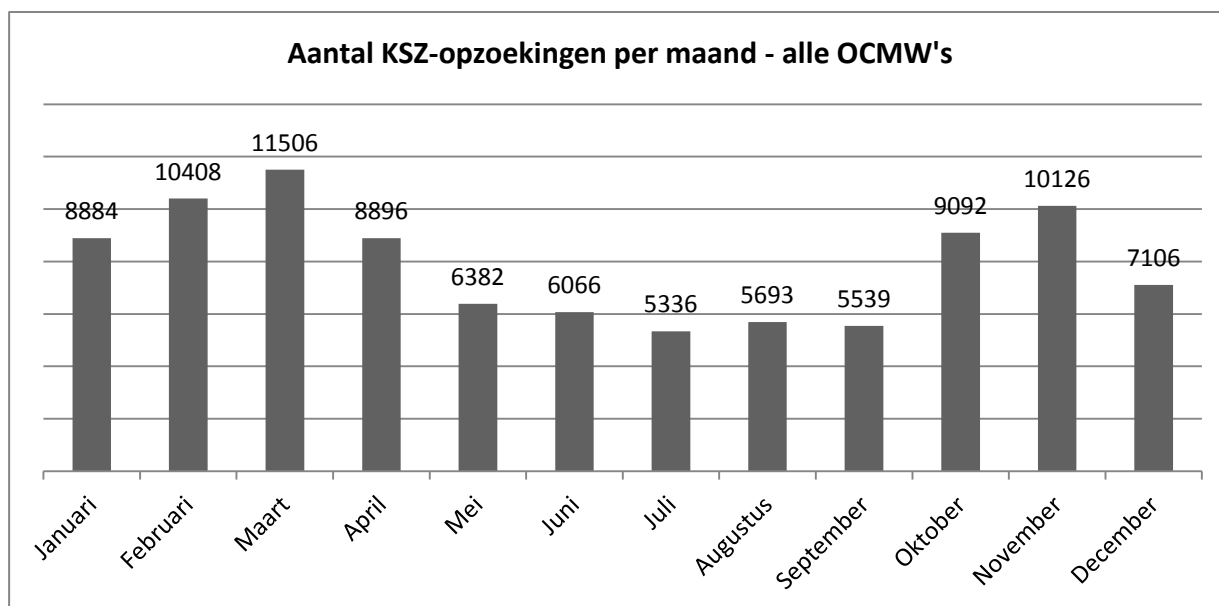
- Anja De Graaf, administratief deskundige, OCMW Bocholt
- Katelijne Kwanten, administratief medewerkster, OCMW Hamont-Achel
- Ingrid Debrier, diensthoofd sociale dienst, OCMW Lommel
- Frans Franken, ICT/BA, OCMW Meeuwen-Gruitrode

- Hilde Vandervelden, secretaris, OCMW Neerpelt
- Sonja Sleurs, diensthoofd sociale dienst, OCMW Overpelt
- Josée Hendrix, administratief verantwoordelijke, OCMW Peer
- Guido Vrolix, directeur, Welzijnsregio Noord-Limburg
- Noortje Brebels, consultant informatieveiligheid, Welzijnsregio Noord-Limburg

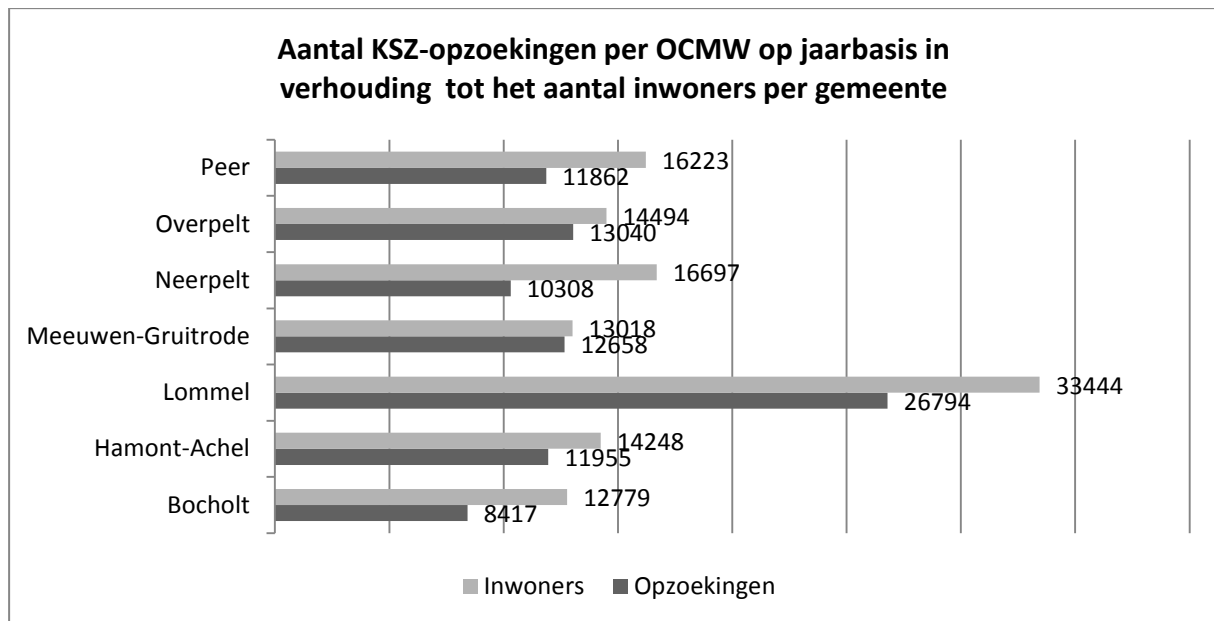
Door het hoofdzakelijk individuele werk per OCMW kwam de Adviescommissie in 2012 slechts twee maal samen, op 26 januari en 6 december. Volgende onderwerpen werden besproken: verslaggeving vergaderingen kerngroep, inventaris van de toepassingen, aanmaak van gebruikersprofielen, stand van zake individueel beleid, stand van zake internet- en emailpolicy's en procedure voor controle, communicatie beleid naar personeel, goedkeuring veiligheidsplan, specificaties voor wachtwoordpolicy en policy werken op afstand en mobiele media, documenten samenwerking OCMW & gemeente, nota KSZ betreffende samenwerking OCMW & gemeente, toegang KSZ voor secretarissen/ontvangers, vernieuwing eBox, vragenlijst POD MI, Telemarc en regelgeving, veiligheidssessie POD MI, organisatie vorming beroepsgeheim, mutaties, werken op de server buitenshuis, opmaak sleutelplan, voorstelling Frans Franken (nieuwe adjunct-veiligheidsconsulent voor Meeuwen-Gruitrode), opvolging en omkadering beleid in de OCMW's, steekproef KSZ-logs, overkoepelend document voor steden en gemeenten (Vlaamse Toezichtscommissie), integratie gemeentes: hoe aanpakken voor Noord-Limburg, verslag studiedag informatieveiligheid (13/11, Mechelen), ontwerp policy beroepsgeheim, ontwerp policy werken op afstand en mobiele media, ontwerp procedure in- en uitdiensttreding, ontwerp samenwerkingsovereenkomst en vertrouwelijkheidsclausule, nieuwe toepassing Handiweb, eBox voor de burger.

6.7 Cijfergegevens

De statistieken van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid geven voor 2012 de volgende resultaten voor de Noord-Limburgse OCMW's.



Het totaal aantal opzoeken op het netwerk van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid ligt gevoelig lager in de zomermaanden.



Het aantal opzoeken dat een OCMW verricht op het netwerk van de Kruispuntbank Sociale Zekerheid is netjes in verhouding tot het inwonersaantal. Wat betreft Overpelt moet nog vermeld worden dat zij als enige OCMW werken met Logins als softwareleverancier, ten opzichte van Cipal voor de andere. Logins registreert het aantal opzoeken op een andere manier als Cipal. Volgens Cipal-normen zou het aantal opzoeken in Overpelt iets lager liggen.

Het is de taak van de veiligheidsconsulent om de logs van deze opzoeken op regelmatige basis te controleren. Vanaf 2013 zal dit op regelmatige basis gebeuren voor alle OCMW's.

6.8 Externe activiteiten

- Lid van de Kerngroep Informatieveiligheid van VVSG/POD MI, vaste deelname aan de maandelijkse vergaderingen in Brussel
- Infosessie veiligheid in het kader van de Vesta-toepassing, org. Belgacom ICT i.s.m. VVDG, Familiehulp Brussel, 21 februari
- *Beroepsgeheim in het kader van Hulpverlening*, org. Dienst Informatieveiligheid Welzijnsregio Noord-Limburg i.s.m. Dr. Vanessa Verdeyen, CC Palette Overpelt, 29 maart
- Halfjaarlijkse opleidingssessie veiligheidsconsulenten, org. POD MI, OCMW Ham, 22 juni
- Kennisdag Informatieveiligheid, org. Vlaamse Toezichtscommissie i.s.m. V-ICT-OR, Cogrescentrum Lamot Mechelen, 13 november
- Halfjaarlijkse opleidingssessie veiligheidsconsulenten, org. POD MI, OCMW Hasselt, 5 december

6.9 Audit

Op 29 februari werd het SVK geauditeerd in het kader van het informatieveiligheidsproject van de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW). Auditeur is Dhr. Leon Ronsmans van Steria Benelux. Verschillende veiligheidsdomeinen worden gecontroleerd: netwerkbeveiliging, beveiliging van het gebouw, werkwijze personeel, organisatie van het veiligheidsbeleid, enz. Het SVK (en dus ook Welzijnsregio) krijgt een zeer positief rapport.

7. SOCIAAL VERHUURKANTOOR (vzw Sociaal Verhuurkantoor Noord-Limburg)

7.1 Algemeen

Het Sociaal Verhuurkantoor is ontstaan vanuit het samenwerkingsverband van de acht Noord-Limburgse OCMW's, met name Welzijnsregio Noord-Limburg. Omdat de erkenning door de Vlaamse Gemeenschap – hetgeen subsidies inhoudt – voorschrijft dat ook andere partners (gemeenten, Sociale Huisvestigingsmaatschappijen, Opbouwwerk, Centra Algemeen Welzijnswerk, etc.) moeten kunnen deel uitmaken van het bestuur, werd het Sociaal Verhuurkantoor opgericht als een vzw. Toch werd ervoor gekozen de organisatie en de werking op te vatten conform de andere diensten binnen Welzijnsregio Noord-Limburg. Ook werd er gestreefd naar een parallelisme inzake bestuur, door de OCMW-voorzitters aan te duiden als bestuurders en de directeur van Welzijnsregio Noord-Limburg aan te stellen als bestuurder/secretaris van de vzw.

7.2 Werking

7.2.1 Personeel

In 2012 waren volgende personeelsleden in dienst van het Sociaal Verhuurkantoor:

- Marcel Knevels, coördinator
- Ann Straetemans, huurbegeleidster
- Kathleen Habets, huurbegeleidster
- Wendy Vos, huurbegeleidster
- Kris Segers, administratief en financieel beheerder (tijdelijk vervangen door Daisy Daniëls)
- Ingrid Moelans, administratief beheerder (in dienst vanaf 05/08/2012)

Omwille van de gestage groei van het aantal SVK-woningen en de gevolgen die dit heeft voor de inzet van het personeel werd door de Raad van Bestuur beslist om een werklasmeting uit te voeren. De bedoeling hiervan is na te gaan welke taken nu en in de toekomst worden opgenomen en in welke processen deze verlopen. Op basis van deze inzichten en tegen de achtergrond van de financiering vanuit de Vlaamse subsidiëring wordt een aangepast personeelsorganogram verwacht. De opdracht voor de werklasmeting werd toevertrouwd aan de directie van Welzijnsregio met de vraag om deze in samenwerking met de SVK-medewerkers uit te voeren.

7.2.2 Overzicht woningen

Een overzicht van de gehuurde en verhuurde woningen in 2012 en de voorgaande jaren.

Gemeente	'06	'07	'08	'09	'10	'11	'12
Bocholt	5	9	16	18	17	18	21
Hamont-Achel	8	11	13	17	17	17	19
Hechtel-Eksel	13	15	23	25	30	32	31
Lommel	10	19	27	29	32	35	48
Meeuwen-Gruitrode	9	12	14	15	14	16	19
Neerpelt	7	10	14	20	21	20	24
Overpelt	-	20	24	28	30	25	26

Peer	4	12	18	22	22	21	23
TOTAAL	56	108	149	174	183	184	211

Ook in 2012 werd bijzondere aandacht besteed aan de verbetering van de kwaliteit van de ingehuurde woningen. Zo werd de huur van een aantal slechte woningen stopgezet. Bij het aangaan van nieuwe huurovereenkomsten werden de kwaliteitsvereisten verhoogd. Het lopende REG-programma met het oog op het doorvoeren van energiebesparende maatregelen in de huurwoningen werd verder afgewerkt. Bovendien werden eigenaars in afstemming met de sociale adviseurs van WIN geïnformeerd over renovatiemogelijkheden en subsidies.

Voor een uitvoerig verslag van de activiteiten verwijzen wij naar het eigen Jaarverslag 2012 van de vzw Sociaal Verhuurkantoor Noord-Limburg. Hieronder volgt alvast een beknopt overzicht van de stand van zaken per gemeente in 2012.

	Totaal aantal woningen in beheer	Aantal inwoners	SVK woningen per 1000 inwoners	Aantal kandidaat huurders	Aantal huursubsidies	Maandelijks bedrag huursubsidies	Aantal woningen nieuw in beheer	Aantal woningen uit beheer	Verhuizingen	
									Domicilie gemeente huurder	SVK woning in gemeente
	31/12/12	01/01/12	31/12/12	31/12/12	31/12/12	31/12/12	2012	2012	2012	2012
BO	21	12.779	1,64	37	18	€3.312	6	3	11	9
HA	19	14.248	1,33	62	14	€2.503	5	3	5	10
HE	31	11.998	2,58	58	26	€4.281	4	4	10	10
LO	48	33.444	1,44	107	34	€5.953	13	0	22	16
MG	19	13.018	1,46	30	15	€2.780	4	1	3	7
NE	24	16.697	1,44	76	21	€3.578	5	1	10	7
OV	26	14.494	1,79	66	19	€3.451	4	4	8	9
PE	23	16.223	1,42	47	15	€2.471	2	0	6	9
Andere	-	-	-	48	-	-	-	-	2	-
Totaal	211	132.901	1,59	531	162	€28.329	43	16	77	77

7.2.3 Samenwerking met de OCMW's

De meeste kandidaat-huurders worden naar het SVK geleid via de sociale diensten van de OCMW's. Er bestaat dan ook een verregaande samenwerking tussen de coördinator en de huurbegeleiders van het SVK enerzijds en de maatschappelijk werkers van de aangesloten OCMW's anderzijds in de begeleiding van het SVK-cliënteel. Deze begeleiding heeft niet enkel te maken met het financiële aspect (veel SVK-huurders zijn bij de Sociale Dienst van het OCMW in budgetbeheer of –begeleiding, anderen bevinden zich in een procedure van collectieve schuldenregeling) maar ook met het woongedrag en het onderhoud van de woning.

Indien de OCMW's dit wensen worden er door de huurbegeleiders zitdagen gehouden op de OCMW's.

Om de inhoudelijke werking van het SVK uit te bouwen en af te stemmen met de OCMW-diensten, werd naar analogie van de andere diensten van Welzijnsregio Noord-Limburg een **Adviescommissie Sociaal Verhuurkantoor** opgericht. In 2012 namen volgende personen hieraan deel:

- Sven Donders, maatschappelijk werker OCMW Bocholt

- Sofie Pauwels, maatschappelijk werker OCMW Hamont-Achel
- Rachel Neven, diensthoofd Sociale Dienst OCMW Hechtel-Eksel
- Ingrid Debrier, diensthoofd Sociale Dienst OCMW Lommel
- Mario Winters, diensthoofd Sociale Dienst OCMW Meeuwen-Gruitrode
- Ilse Schildermans, maatschappelijk werker OCMW Neerpelt
- Hannelore Loenders, maatschappelijk werker OCMW Overpelt
- Marleen Houben, maatschappelijk werker OCMW Peer
- Jo Bollen, directeur Kempisch Tehuis
- Lief Ceusters, jurist Welzijnsregio Noord-Limburg
- Guido Vrolix, directeur Welzijnsregio Noord-Limburg
- Marcel Knevels, coördinator SVK Noord-Limburg
- Ann Straetemans, huurbegeleidster SVK Noord-Limburg
- Kathleen Habets, huurbegeleidster SVK Noord-Limburg (vervangen door Wendy Vos)
- Kris Segers, financieel en administratief beheerder SVK Noord-Limburg

Deze Adviescommissie is in 2012 drie keer samengekomen, op 1 maart, 7 juni en 4 oktober.

7.2.4 Karweidienst

Voor een aantal onderhoudswerken en klussen doet het SVK beroep op de Karweidienst van Welzijnsregio Noord-Limburg. Naast de assistentie die zij verlenen aan de dienst Gezinszorg zetten zij zich ook in om de woonkwaliteit van het cliënteel van het SVK te verbeteren. Dit vertaalt zich in een grote diversiteit aan klussen:

- soms is de thuissituatie waarin SVK-cliënten zich bevinden zo rommelig dat er eerst grondig opgeruimd dient te worden;
- dikwijls moet er ingegrepen worden wanneer een huurder uit de SVK-woning vertrekt. Voordat de woning verhuurd kan worden aan een nieuwe huurder moet er grondig opgeruimd worden en dienen er schilderwerken te gebeuren.
- veel herstellingswerken zijn vaak weinig interessant voor de reguliere markt;
- het ontbreekt het SVK-cliënteel vaak aan de nodige zelfredzaamheid of sociaal netwerk om te zorgen dat de herstellingswerken gebeuren;
- de SVK-cliënten hebben niet de nodige financiële draagkracht om professionele hulp in te roepen.

Om ervoor te zorgen dat deze samenwerking tussen SVK en Karweidienst vlot verloopt, is er een wekelijks overleg tussen de coördinator en de ploegbaas van de Karweidienst. Tijdens dit overleg worden de uit te voeren kluswerken toegelicht. De ploegbaas verdeelt daarna de klussen onder de medewerkers.

7.3 Wonen In Noord-Limburg

In het samenwerkingsverband Wonen In Noord-Limburg (WIN) hebben acht Noord-Limburgse gemeenten zich geëngageerd om de taak als regisseur van het lokaal woonbeleid op te nemen met alle private en publieke woonactoren. Het WIN-team zorgt voor:

- de uitbouw van de gemeentelijke informatieloketten waar inwoners terecht kunnen met hun vragen omtrent wonen in de gemeente;
- het organiseren van gemeentelijk woonoverleg met de bestaande diensten die reeds verantwoordelijk zijn voor een aantal deelaspecten;

- het opmaken van een gemeentelijke woonbeleidsvisie op basis van de bestaande woonproblematiek en –behoeften. Specifieke aandacht gaat hierbij naar ‘duurzaam, ecologisch en energiebewust wonen’ en ‘levenslang en aanpasbaar wonen’;
- het opmaken van een beleids- en actieplan over betaalbaar en kwaliteitsvol wonen.

Ook voor het SVK betekent WIN een hulp. De architecte van WIN biedt aan het SVK technische ondersteuning bij het afhandelen van de REG-premies, screent samen met de coördinator de nieuw in te huren woningen, stelt het conformiteitsattest ervoor op en geeft de bezettingsnorm aan. Enkel woningen die op deze manier door de architecte worden goedgekeurd worden ingehuurd. Dit biedt aan het SVK de garantie dat de woningen voldoen aan de Vlaamse Wooncode.

De coördinator van het SVK neemt deel aan de vergaderingen van de stuurgroep van WIN en aan het woonoverleg in de deelnemende gemeenten.

De activiteiten van Intergemeentelijke vereniging Wonen in Noord-Limburg zijn weergegeven in een afzonderlijk jaarverslag.