



**WELZIJNSREGIO
NOORD-LIMBURG
&
DISV REGIO
NOORD-LIMBURG**

JAARVERSLAG

2024





Welzijnsregio is de vereniging van 8 Noord-Limburgse OCMW's met focus op het thema Welzijn.



DISV Regio Noord-Limburg is de samenwerking tussen 8 Noord-Limburgse lokale besturen.

INHOUD



Inhoud	
Woord vooraf.....	4
Werken bij Welzijnsregio & DISV Regio Noord-Limburg:	6
GEZINSZORG.....	8
Leren op school én bij Gezinszorg.....	9
Een inkijk in 40 jaar Gezinszorg	10
DIENST WERK EN MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE	12
Samen sterk voor elk gezin: Schoolcoaches maken het verschil	13
Samen op weg: Redaes verhaal in België.....	15
DIENST RECHTSHULP & SCHULDBEMIDDELING	16
Eerste hulp bij juridische vragen	17
Een warme samenwerking voor heldere antwoorden	18
PROJECTEN	20
Een dag bij PRAGT	21
DISV REGIO NOORD-LIMBURG.....	22
Dragen digipunten écht bij tot e-inclusie?	25
Elke klik telt: 242 vragen, één missie- samen sterk tegen cyberdreiging	26

Woord vooraf

2024 was een jaar van verbinding en samenwerking. Een jaar waarin we samen met onze medewerkers, lokale besturen en partners opnieuw het verschil maakten voor wie het nodig had. Maar ook een jaar waarin we vooruitkeken en de eerste stappen zetten richting een sterkere, wendbare organisatie die klaar is voor de toekomst.

Dit jaarverslag is anders dan anders. Geen loutere opsomming van cijfers en projecten, maar een verslag in een nieuwe stijl – gedragen door de mensen die elke dag het hart van onze werking vormen. U leest hier verhalen. Verhalen van mensen die inspireren. Zoals onze verzorgenden Mia en Linda die zich al meer dan veertig jaar met hart en ziel inzetten voor ouderen en gezinnen in onze regio. Of het succesverhaal van Redae die via onze begeleiding opnieuw zijn plek vond op de arbeidsmarkt. En het dagelijkse engagement van onze PRAGT-collega's, die met veel warmte en professionaliteit kwetsbare aanstaande moeders bijstaan in een moeilijke periode van hun leven.

We danken dan ook al onze medewerkers die zich dagelijks met volle overtuiging inzetten om mensen te versterken, te activeren en te integreren.

2024 was ook het jaar waarin we, samen met Deloitte, het begeleidingstraject opstartten om te komen tot een nieuw eengemaakt organisatiemodel. Dat traject helpt ons om onze werkingen tegen het licht te houden, sterker te structureren en af te stemmen op de noden van vandaag én morgen. Zo bereiden we ons voor op de nieuwe opportuniteiten en uitdagingen die de regiowerking met zich meebrengt.

Dit jaarverslag weerspiegelt waar Welzijnsregio Noord-Limburg en DISV Regio Noord-Limburg voor staan: nabijheid, samenwerking en toekomstgerichtheid. We zijn trots op wat we samen met onze medewerkers, besturen en partners hebben gerealiseerd in 2024. En we kijken vol vertrouwen uit naar wat nog komt.



Stephanie Bawin
Waarnemend directeur
Welzijnsregio Noord-Limburg &
DISV Regio Noord-Limburg



Serge Vander Linden
Voorzitter Welzijnsregio
Noord-Limburg



Dennis Fransen
Voorzitter DISV Regio
Noord-Limburg

Werken bij Welzijnsregio & DISV Regio Noord-Limburg:

Drie collega's aan het woord

Bij **Welijnsregio Noord-Limburg** staat regionaal samenwerken voor een sterk lokaal sociaal beleid centraal, met aandacht en optimale kansen voor de meest kwetsbaren.

Bij **DISV Regio Noord-Limburg** wordt via regionale samenwerking gewerkt aan zowel individueel sterke gemeenten als de uitbouw van een sterke regio Noord-Limburg.

Zo'n 180 medewerkers zetten zich dagelijks in om dit waar te maken. Samen met gemeenten, OCMW's, partnerorganisaties, instanties, collega's, burgers en kwetsbare inwoners werken we samen en is er ondersteuning, advies, overleg en begeleiding. Benieuwd naar hoe we dit in de praktijk brengen? Lees de ervaringen en getuigenissen van enkele medewerkers en krijg een blik waarom ze voor deze organisaties werken.

Maak kennis met Bart. Als diensthoofd financiën voor beide organisaties werkt hij mee aan het reilen en zeilen van de organisatie. Dan is er Esra, functionaris voor gegevensbescherming en vertrouwenspersoon. Daarnaast is er Inge, al 25 jaar een vaste waarde binnen Welzijnsregio. Tot slot laten we verzorgenden Linda en Mia uitgebreider aan het woord over hun 40 jaar in de Gezinszorg. Hun verhalen lees je verderop dit jaarverslag.

De verhalen van deze collega's bieden een unieke inkijk in onze organisaties. Werken bij Welzijnsregio en DISV is meer dan een job: het is bijdragen aan een warme samenleving en tegelijk jezelf blijven ontwikkelen.



Bart Daniëls
Diensthoofd financiën
Welijnsregio en DISV

In dienst sinds 2022

Eerlijk, ik heb wel even moeten wennen toen ik bij Welzijnsregio/DISV begon te werken. Begrijp me niet verkeerd - ik bedoel het in de positieve zin. Er ging een nieuwe wereld voor mij open: een complimentje of een blijk van appreciatie over geleverd werk. Dat doet deugd voor mijn werk "achter de schermen".

De maatschappelijke relevantie van onze organisaties spreekt me ook sterk aan. De nauwe contacten met de lokale besturen zorgt voor mooie kruisbestuivingen, telkens met dezelfde insteek: samenwerken aan het welzijn van de Noord-Limburgers. Het is fijn om hieraan een steentje te kunnen bijdragen.

Een persoonlijk hoogtepunt? Ik ben nog altijd een tevreden man dat we, samen met de personeelsdienst, de fietslease uitrolden voor het personeel. Als fervent fietstoerist ben ik veel op mijn fiets te vinden, dus de fietslease sluit daar zeer nauw op aan.



Esra Inanc Data
Protection Officer bij
DISV Regio
Noord-Limburg

In dienst sinds 2023

Als ik vertel dat mijn job een creatieve uitlaatklep is, reageren mensen vaak verrast. Mijn collega en ik maken het abstracte immers tastbaar: vanuit complexe wetgeving maken we de vertaalslag naar duidelijke mensentaal.

Mijn collega en ik zijn veel op de baan om te overleggen met de Hulpverleningszone, de Eerstelijnszone en de acht Noord-Limburgse OCMW's en lokale besturen. Solidair samenwerken met de acht gemeenten rond hetzelfde thema, dat zorgt voor gedragenheid en een gelijkvormige aanpak. Tot slot is het ook boeiend dat we bij nieuwe projecten in het begin geconsulteerd worden voor advies rond informatieveiligheid. Zo zie je na een tijdje een project écht ontstaan.

Sinds 2024 neem ik ook de rol van vertrouwenspersoon op: dat draagt bij aan mijn professionele én persoonlijke groei. Het inspireert me om ruimdenkend te zijn en te blijven.



Inge Hollanders
Trajectbegeleider
bij Werk en
Maatschappelijke
Integratie

In dienst sinds 1999

Afgelopen jaar was ik 25 jaar in dienst. Doorheen de jaren heb ik geleerd om naar het bredere plaatje in de hulpverlening te kijken: ieder cliënttraject is anders en daarin moet je ruimte hebben om op maat te werken. Een integrale aanpak werkt echt: zo zie je dat een cliënt stap voor stap voortgang maakt richting werk, maar ondertussen ook op andere facetten grote sprongen maakt. Gelukkig kunnen we deze visie uitdragen vanuit Welzijnsregio.

Mijn werkjubileum heb ik ook gezellig gevierd heb met mijn teamcollega's. Zij zijn belangrijk voor mij, omdat ieder teamlid zichzelf mag en kan zijn. Wat mijn typische eigenschap dan is? Dat ik mijn eigen ding mag doen (*lacht*). Ik bedoel daarmee dat we vertrouwen krijgen om onze gevarieerde job zelfstandig te kunnen organiseren. Elk cliënttraject, bedrijf, partnerorganisatie en elke zitdag op het OCMW van Hechtel-Eksel of Peer is anders. Deze afwisselingen maken mijn job elke keer opnieuw uitdagend.

Leren op school én bij Gezinszorg

Duaal leren is leren op school én op de werkvloer. Twee dagen per week volgen leerlingen uit het secundair onderwijs les op school, waar ze algemene en beroepsgerichte vakken volgen. De overige dagen gaan ze aan de slag op een werkvloer, o.a. bij de gezinnen van de dienst Gezinszorg. Dit is een unieke leeromgeving: ze worden ondergedompeld in een realiteit die ze in een klasomgeving niet zouden ervaren. Op die manier gaan theorie en praktijk hand in hand.

Duaal leren is een intensieve en praktijkgerichte onderwijsvorm. Op school krijgen de leerlingen, naast de algemene vakken, les over huishoudelijke taken, zelfreflectie, maatschappelijke thema's zoals psychische kwetsbaarheid of armoede. Binnen de dienst Gezinszorg passen ze deze kennis en vaardigheden toe. In het begin is dit samen met een verzorgende, maar na verloop van tijd werken deze jongeren volledig zelfstandig in de gezinnen.

Niet alleen de praktische kant van het vak ervaren ze zo, maar ook ontwikkelen ze ook belangrijke sociale en beroepscompetenties, zoals feedback geven en krijgen, samenwerken met collega's en cliënten. Dit versterkt hun aansluiting op de arbeidsmarkt. Annick Coninx (WICO) bevestigt deze meerwaarde van duaal leren: "De leerlingen dienen uitgedaagd en gestimuleerd te worden om hun leren in eigen handen te nemen. Ik kan individueel en op maat werken, zodat de leerling op zijn tempo kan groeien als persoon, maar ook in de job. Daarom ben ik echt fan van het duaal leren."

Coninx blikt tevreden terug op de samenwerking met de dienst Gezinszorg: "Ze zijn heel bereikbaar. Doordat de leerlingen op den duur alleen in de gezinnen komen, is dit erg belangrijk. Door de goede communicatie met de dienst kan er kort op

de bal gespeeld worden." Duaal leren vormt een innovatieve, praktijkgerichte benadering die zowel de kwaliteit van het onderwijs als de aansluiting op de arbeidsmarkt versterkt. Sint-Augustinusinstituut Bree en WICO campus Pelt hebben een samenwerking met Welzijnsregio Noord-Limburg.

Cijfers in de kijker:



625 gezinnen



98.020 uren
gezinszorg



3.747 uren
karweihulp



Student Duaal leren Maité

Een inkijk in 40 jaar Gezinszorg

Twee verzorgenden aan het woord

Linda Van de Weyer, geboren, getogen en werkzaam in Bocholt, gaat midden 2025 na 42 dienstjaren op pensioen, maar “tot de laatste dag zal ik mijn job met hart en ziel blijven doen. In mijn gezinnen zal ik apart afscheid nemen. Mijn leven zal er binnenkort dus anders uitzien, maar na al die jaren kijk ik er toch ook naar uit om op pensioen te gaan.”

Mia Houben woont in Grote-Brogel (Peer) en is deel van zorgteam Peer. Officieel mag ze op pensioen, maar “zolang mijn gezondheid het toelaat, blijf ik werken. Het sociale zat altijd al in mijn bloed. Als vijfjarig meisje ging ik vaak naar mijn blinde buurvrouw om met haar te babbelen. En die zei toen al: jij gaat later iets met bejaarden doen. En ze had gelijk ook, want die ouderen, dat spreekt mij nog altijd aan.”

Linda en Mia spreken af in het Dorpshuis te Bocholt. Al snel halen ze herinneringen op aan hun eerste werkdagen.

Linda: Wat waren we toch seutekes toen we pas begonnen bij Gezinszorg. We durfden niet zoveel, we gingen met knikkende knieën naar een gezin. Sanitair helpster, met dat diploma kwamen we van school. Ik ben in 1983 begonnen in het OCMW van Bocholt als verzorgende, al had dat toen nog de titel ‘gezins- en bejaardenhelpster’. Om de 6 maanden kregen toen we trouwens een ander gezin toegewezen. Nu biedt een vaste verzorgende in een gezin juist houvast.

Mia: De jaren 80 - het was toen écht crisis. Je had niet veel keuze waar je wilde werken: de werkgelegenheid was miniem. Gelukkig kon ik starten in het rustoord en daarna bij het OCMW van Peer als verzorgende.

Hoe kunnen we ons het werk van een verzorgende voorstellen?

Mia: Het typische werk voor een verzorgende



is helpen met het eten maken, de was en strijk, ondersteunen bij de administratie of gezelschap houden door een spelletje te spelen of een babbeltje te doen. De dankbaarheid die je iedere dag weer krijgt van je cliënt, de vriendelijke lach die je terug krijgt en de mensen zien stralen van geluk dat je er bent voor hen. Daar doe ik het voor, daar word ik gelukkig van.

Linda: Doorheen de jaren zijn de gezinnen ook veel veranderd – en onze job dus ook. Vroeger had je vooral de ouderen en lag de nadruk op het poetsen. Na verloop van tijd kwamen daar ook kwetsbare gezinnen bij. Het is vooral het welzijn dat belangrijker geworden is: je gaat eens wandelen, doet een babbeltje, je biedt meer begeleiding aan. Denk aan personen met dementie, diabetes, asielzoekers, mensen die in de gevangenis zaten, palliatieve ondersteuning. Gelukkig worden we ondersteund door cursussen en vormingen.

Wat zijn belangrijke zaken als verzorgende?

Samen: De Dag van de Verzorgende op 20 oktober, dat is één van de belangrijkste dagen

op het werk. Je krijgt er erkenning voor het werk dat we doen, maar je kan daar ook eens bijbabbelen met collega's.

Mia: Een verzorgende moet in gezinnen kunnen luisteren en kunnen zwijgen. Je komt bij iemand thuis, je bent er voor hen. Je eigen problemen, dat vertel je niet aan de mensen. We hebben ook beroepsgeheim, maar gelukkig kunnen we wel steeds terecht bij collega's of onze teambegeleider.

Linda: we krijgen nu ook meer verantwoordelijkheid en vrijheid in de gezinnen. Daar moet je mee leren omgaan door grenzen te durven trekken. Wij zijn geen familie of vrienden van onze gezinnen, we zijn daar als verzorgenden. Je mag natuurlijk wel een band hebben hé, want je doet deze job met hart en ziel.

1 september 2002 was een bijzondere dag, want de verzorgenden uit elk Noord-Limburs OCMW kregen de keuze om over te gaan over naar de regionale dienst Gezinszorg binnen Welzijnsregio Noord-Limburg.

Mia: Dit bracht in het begin zeker onrust met zich mee, want we wilden onze voordelen behouden. Ik ging mee, in sommige gezinnen stond ik toen al 20 jaar – en daar sta ik nu nog altijd. Soms bellen de kinderen mij zelfs op als ze iets aan het zoeken zijn. (lacht)

Linda: Ik ging ook mee over naar de Welzijnsregio. Eerlijk gezegd heb ik wel even getwijfeld over een andere uitdaging, maar het persoonlijk contact bij mensen in hun vertrouwde omgeving was toch doorslaggevend. En nu kom ik bij gezinnen waar ik nog ooit voor de ouders gezorgd heb. Da's toch schoon hé.

Jullie hebben elk veel ervaring, maar wat leren jullie zelf nog bij?

Mia: Ja, we willen soms nog per se dingen gedaan hebben tegen het einde van de werkshift, terwijl nieuwe collega's ook durven zeggen dat ze dat werk even laten liggen om

nog even met de cliënt te gaan wandelen of te babbelen.

Linda: Ik vind het echt chapeau hoe jongere collega's met kansarme gezinnen omgaan. Ik zag onlangs hoe een jonge collega grenzen stelt, maar tegelijkertijd heel natuurlijk met de kinderen omgaat en daarin de moeder betreft. Ze speelt een spelletje met de kinderen, zodat de moeder ook kan meedoen. Ik weet niet of ik dit vroeger zo gedurfd zou hebben. De ondersteuning van je dienst moet je wel goed hebben om dat goed te kunnen doen.



DIENST WERK EN MAATSCHAPPELIJKE INTEGRATIE

Cijfers in de kijker:



466 trajecten



67 tewerkstellingen
via artikel 60



39% uitstroom naar werk

Wijk-werken:



196 wijk-werkers



32.285 gepresteerde uren
wijk-werken

Samen sterk voor elk gezin: Schoolcoaches maken het verschil

In 2022 tekende Welzijnsregio Noord-Limburg in op het plan samenleven. Al snel werd duidelijk dat inzetten op het thema brugfiguren een hoge prioriteit had voor alle lokale besturen binnen de regio. Enerzijds wilden ze het contact tussen kwetsbare ouders en scholen verbeteren. Anderzijds wilden ze de scholen ondersteunen in het omgaan met de groeiende diversiteit in de brede zin van het woord.

Geïnspireerd door een gelijkaardig project in Lier, startte Welzijnsregio in 2023 met het project 'Schoolcoaches'. We werden hierbij ondersteund door het Agentschap Integratie en Inburgering en kozen daarnaast om samen te werken met vzw Arktos als partner. Arktos heeft heel wat expertise rond kinderen en jongeren en had al een nauwe samenwerking met de scholen binnen de regio.

Met het project wil Welzijnsregio enerzijds ouders van lagere schoolkinderen versterken in de schoolse ondersteuning van hun kind en kinderen helpen bij hun schoolse ontwikkeling en hun welbevinden op school. Dit gebeurt in de brede gezinscontext. Maar wat betekent dat nu precies?

"Een schoolcoach ondersteunt een gezin aan huis met schoolse zaken zoals het opvolgen van de schoolagenda, brieven en facturen van de school, de werking van het digitaal schoolplatform, vrije tijd...", aldus Eva Winters en Saline Mertens, de projectcoördinatoren van Schoolcoaches.

Liliane is zelf actief als vrijwillige schoolcoach in Pelt. "Ik spreek elke maandag af met het gezin dat ik begeleid op het moment dat de kinderen van school komen. Dan kan ik op basis van de agenda de rest van hun week

overlopen. Je hebt hiervoor geen specifieke kennis nodig. Het belangrijkste is dat je je kan openstellen voor de school en het gezin. Ik leer hen in het begin hun weg te zoeken en na verloop van tijd kunnen ze heel veel zelf."

Arktos voorziet vormingen en lezingen ter ondersteuning van hun schoolcoaches. Ze zorgen ook voor een persoonlijke opvolging.

Het Agentschap Integratie en Inburgering ondersteunde Welzijnsregio tijdens het project dan weer met de opstart van een leer-en-coachingstraject rond omgaan met diversiteit. Het traject stond open voor zowel scholen die een de slag gingen met een schoolcoach, als scholen die zich hier al op wilden voorbereiden. Belangrijk blijft dat scholen ook zelf nadenken over hoe ze hun werking in de toekomst nog toegankelijker kunnen maken voor kwetsbare gezinnen, en hier de nodige handvaten voor krijgen. Het traject zorgde ook voor een zinvolle uitwisseling over de aanpak van verschillende scholen in Noord-Limburg.



Samen op weg: Redaes verhaal in België

Het traject van Redae binnen Dienst Werk en Maatschappelijke Integratie



"Ik ben Redae. Ik ben sinds 2021 in België. Ik ben gevlucht uit Eritrea en via verschillende landen terechtgekomen in Kaulille, waar ik als erkend vluchteling werd opgevangen."

Toen Redae in België aankwam, had hij een droom: buschauffeur worden. Maar zonder rijbewijs, zonder werkervaring en zonder kennis van het Nederlands leek dat verre toekomstmuziek.

Via het OCMW werd Redae doorverwezen naar trajectbegeleider Stephanie. Samen gingen ze stap voor stap aan de slag. Een traject op maat werd uitgewerkt om zijn talenten te versterken en zijn kansen op werk te vergroten. In het begin lag de nadruk op oriënteren: wat kan en wil Redae? Waar liggen zijn sterktes? Wat zijn de drempels? Hij volgde infosessies, leerde solliciteren, oefende zijn Nederlands in groep en volgde rijles.

Een belangrijke stap was de beroepsverkenkende stage bij Buseloc. Daar mocht Redae kennismaken met verschillende taken in het productieproces, van inpakken, snijden tot het bedienen van machines. Het was even wennen, maar na twee weken voelde hij zich zekerder. Zowel Redae als Buseloc waren enthousiast over de samenwerking.

Dat leidde tot een tewerkstelling via artikel 60. Gedurende een jaar werkte Redae verder bij Buseloc, bouwde hij werkervaring op en kreeg hij een loon. Hij combineerde het werk met lessen

Nederlands. Ondertussen werd hij ook opgevolgd door Stephanie. Zij kwam langs op de werkvloer en stond ook in nauw contact met het OCMW Bocholt en Buseloc.

Aan het einde van dat jaar volgde een positieve evaluatie. Buseloc bood Redae een vast contract aan. Vandaag werkt hij er nog steeds met plezier. *"Ik ben heel blij en trots. Ze helpen mij, ik spreek Nederlands en ik leer elke dag bij. Werken is belangrijk voor mij: om te kunnen wonen, voor mijn auto..."*

Het traject van Redae toont hoe de dienst werk en maatschappelijke integratie mensen op weg helpt naar duurzame tewerkstelling. Niet alleen via een tewerkstelling, maar met een traject op maat, in dialoog en met blijvende ondersteuning.



Redae en Stephanie

Wat leerde Redae onderweg?

Opstart begeleiding

- Intakegesprek met Stephanie
- Oriënteren en verkenning

Werkervaring opbouwen

- Artikel 60: 1 jaar werkervaring
- Tussentijdse evaluaties op de werkvloer
- Begeleiding door de trajectbegeleider

Persoonlijke begeleiding en duurzame tewerkstelling op maat, in tandem met het OCMW

1

Startpunt: Aankomst & OCMW

- Inschrijving in Kaulille
- Eerste contact met OCMW

2

3

Vaardigheden en competenties

- Infosessie Versterkt Werk
- Nederlandse lessen
- Pc-lessen & rijbewijs B
- Beroepsverkenkende stage bij Buseloc

4

5

Tewerkstelling op maat

- Positieve evaluatie
- Vast contract bij Buseloc
- Zelfstandig en trots aan het werk
- Nazorg en afsluiten begeleiding

Wat is artikel 60?

Artikel 60 biedt mensen die een uitkering krijgen van het OCMW de kans om werkervaring op te doen en zo hun kansen op de arbeidsmarkt te vergroten.

DIENST RECHTSHULP & SCHULDBEMIDDELING

Eerste hulp bij juridische vragen

In de Noord-Limburgse OCMW's leven geregeld dezelfde vragen of noden. Sinds enkele jaren stelt de dienst rechtshulp regionale nota's op over juridische thema's die relevant zijn binnen het OCMW. Deze nota's worden verspreid naar de 8 OCMW's.

Voor de maatschappelijk werkers en OCMW-diensthouders biedt het houvast als een naslagwerk. Het geeft ook de mogelijkheid om in te lezen in een bepaald topic, alvorens advies te vragen aan de jurist. De juristen houden zo de vinger aan de pols welke juridische thema's er leven en blijven up-to-date met recente wijzigingen in de wetgeving.

Cijfers in de kijker:



2.495 cliënten rechtshulp



6 juridische vragen:

Familierecht (26%)

Algemeen gerechtelijk recht (25%)

Huurwetgeving (15%)



74 dossiers collectieve schuldenregeling



Een warme samenwerking voor heldere antwoorden

Iedereen kan in een situatie verzeild geraken die hem/haar juridisch in een moeilijk parket brengt. In die omstandigheden is het nuttig dat mensen op de hoogte zijn van de rechten en plichten. Het behoort tot de taak van het OCMW zijn inwoners hierover te informeren - hiervoor rekenen ze op de dienst Rechtshulp

van Welzijnsregio. Burgers kunnen wekelijks terecht bij één van de juristen in het eigen OCMW voor gratis eerstelijnsbijstand, in de vorm van informatie, advies, bemiddeling of doorverwijzing. Een samenwerking die loont, zo blijkt uit de ervaringen van het Sociaal Huis van Bree.



Zena Tankowski *Diensthoofd Sociaal Huis Bree*

In het Sociaal Huis merken we steeds vaker dat mensen met meer complexe vragen langskomen, dat is ook zo op juridisch vlak. Deze mensen komen rechtstreeks bij de jurist terecht, ofwel worden ze doorverwezen via de maatschappelijk werker die bepaalde signalen heeft opgevangen. Sommige dossiers zijn met momenten echt een kluwen en dan is het fijn om te kunnen rekenen op Anke. De vragen kunnen dan ook vanuit het juridische perspectief benaderd worden en samen wordt de volledige puzzel gelegd. Het is

goed dat mensen snel een duidelijk antwoord kunnen krijgen – of dat ze correct worden doorverwezen naar de juiste persoon of instantie om hen verder bij te staan, denk maar aan een (pro-Deo)advocaat of een notaris.

Eén van de facetten van mijn job is het aansturen van het team, zodat er een goed hulpverleningskader is voor de cliënten. Daarin kan ik gelukkig ook steunen op de juridische expertise. **Hoe kunnen we iets formuleren of verwoorden in een beslissingsbrief?** Of wat zegt de regelgeving over een bepaalde verandering of wijziging? De aanwezigheid van een jurist in ons Sociaal Huis is onontbeerlijk geworden, zowel voor burgers, cliënten als voor onszelf als Sociaal Huis!

Jayada Jansen
Maatschappelijk werker Sociaal Huis Bree



Als maatschappelijk werker is het heel belangrijk om verschillende signalen op te vangen en gericht door te verwijzen. Als ik in een dossier of op een spreekuur merk dat het over juridische kwesties gaat, weet ik meteen dat we kunnen terugvallen op de expertise van de jurist/ Anke. In dat geval kan ik hen doorverwijzen naar de dienst rechtshulp. Maar cliënten die met juridische vragen zitten kunnen ook altijd rechtstreeks een afspraak bij haar maken.

Ik ben heel blij dat we een jurist hebben waarop we kunnen rekenen. Die expertise moet je in huis hebben als maatschappelijk werker. Door de fysieke zitdag is het eenvoudig voor ons om Anke aan te spreken, maar ook via mail en telefonisch kan ik haar contacteren met updates of vragen. Deze vlotte manier van communiceren zorgt voor een goede samenwerking, waar in de eerste plaats de cliënten, maar ook wijzelf veel baat bij hebben.



Anke Daniëls
Jurist bij Welzijnsregio Noord-Limburg

Het is positief dat mensen hun weg vinden naar mijn zitdag in het Sociaal Huis te Bree.

Ons spreekuur wordt bekend gemaakt via de website van Stad Bree maar ik merk ook dat andere diensten, zoals de sociale dienst van bijvoorbeeld woonzorgcentrum Gerkenberg, cliënten doorverwijzen voor juridisch eerstelijnsadvies. Op deze manier bereiken we meer en meer mensen die we kunnen adviseren.

De tandemwerking met de maatschappelijk werkers is voor mij zeker van belang. Helaas kunnen we niet altijd positief nieuws brengen. Doordat de maatschappelijk assistent een vertrouwensband met de cliënt heeft, kan deze het duidelijker kaderen of het nieuws in perspectief zetten. Maar andersom is dit ook zo: als juriste kan ik een boodschap extra kracht geven. De maatschappelijk werker en ikzelf geven dus dezelfde boodschap, maar ieder vanuit zijn eigen rol. Samen vormen we op deze manier een sterke basis waarop de inwoners kunnen rekenen. Je merkt dat mensen die duidelijkheid en wisselwerking appreciëren.

Cijfer in de kijker



142 begeleidingen van kwetsbare zwangere vrouwen

Een dag bij PRAGT

Een dag vol zorg voor mama's

Het is 8:30 in de ochtend, en terwijl de meeste mensen nog genieten van hun eerste kop koffie, heeft Alix Geenen al contact met een aanstaande moeder die vorige week haar eerste afspraak had bij de gynaecoloog. Inne doorbladert haar agenda van de dag: huisbezoeken, telefoongesprekken met betrokken hulpverleners rondom een zwangere en overleg met de vroedvrouwen op de afdeling materniteit. Zo begint een nieuwe dag bij PRAGT, een project dat veel verder gaat dan alleen administratieve hulp. Het draait om het bieden van persoonlijke steun aan zwangere die door moeilijke situaties gaan en samen op zoek gaan naar de meest gepaste hulp.

“Het is als een grote puzzel,” zegt Inne Maes terwijl ze zorgvuldig dossiers sorteert. “Elke familie is anders, en elke dag proberen we de juiste stukjes op hun plaats te leggen.” Bij PRAGT is elk dossier uniek. Soms gaat het om iets eenvoudigs, zoals het helpen van een moeder met haar ziekenhuisbezoek of administratie. Maar op andere dagen gaat het over ingewikkeldere kwesties zoals dakloosheid, intrafamiliaal geweld, psychische moeilijkheden of een verslavingsproblematiek.

Alix maakt zich klaar voor een huisbezoek aan een moeder die net in de regio is komen wonen. “Voor velen is een zwangerschap een periode vol vragen en onzekerheden. Wij zijn er om hen te begeleiden en hen het gevoel te geven dat ze er niet alleen voor staan,” zegt ze, net voordat ze de deur uitgaat. De rest van de dag doet Alix wat ze het beste kan: vertrouwen opbouwen en ervoor zorgen dat elke moeder zich gehoord voelt.

Ondertussen gaat Inne naar een bijeenkomst met verschillende zorgverleners om de situatie van een jonge moeder te bespreken die extra steun nodig heeft bij de opvoeding van haar kind. “Soms blijf je ‘s avonds nog aan een gezin denken,” geeft Inne toe.

“We nemen elk geval heel serieus, omdat het niet zomaar werk is; het is onze manier om er voor hen te zijn.”



Ondertussen blijven de telefoons rinkelen. Er komen berichten binnen via WhatsApp, e-mails, en soms gebeurt er iets dat onmiddellijke aandacht vraagt. Maar Alix en Inne blijven altijd kalm. Ze combineren professionaliteit met warmte, en elke dag vinden ze opnieuw de balans tussen beide. Hun werk stopt niet wanneer ze de computer uitzetten of de deur van het kantoor sluiten. “Soms is het simpelweg een bemoedigende boodschap sturen, en andere keren is het het opzetten van een heel ondersteunend netwerk,” zegt Alix met haar gebruikelijke rustige toon.

Terwijl de dag vordert, komen de verhalen van verschillende families samen: moeders die zich zorgen maken over administratieve rompslomp, gezinnen die thuis extra hulp nodig hebben, en anderen die vooral even iemand willen hebben die naar hen luistert. Ondanks de drukte van de dag vinden Alix en Inne altijd tijd voor een vriendelijk woord, een glimlach of een snelle oplossing. Voor hen draait het niet om cijfers of afgesloten dossiers; elke familie herinnert hen aan waarom ze voor dit werk hebben gekozen.

Na een lange dag vol bezoeken en telefoongesprekken, zitten Alix en Inne nog even samen op kantoor om de dag door te nemen. “Vandaag was een goede dag,” zegt Alix, terwijl ze vermoeid maar voldaan glimlacht. Inne knikt instemmend en voegt eraan toe: “Elke kleine overwinning telt. Als we enkele mama's met hun baby kunnen ondersteunen in hun zorgen, dan hebben we ons werk goed gedaan.”

DISV REGIO NOORD-LIMBURG

Cijfers in de kijker:



Woonloket: 240 premie-aanvragen



Vaakgestelde vragen woonloket:

Info over premies (18%)
Sanitair en elektriciteit (17%)
Ramen en deuren (15%)
Binnenrenovatie (12%)



**Informatieveiligheid: 242 behandelde
adviesvragen**

Een impactonderzoek in Noord-Limburgse digipunten

Digitalisering is een integraal onderdeel van ons dagelijks leven – een ontwikkeling die door de coronacrisis nog sterker zichtbaar werd. In Noord-Limburg werd met de inzet van lokale digipunten gewerkt aan het verminderen van digitale uitsluiting. Het samenwerkingsverband DigiMee Noord-Limburg heeft in dit verband zowel fysieke als mobiele digipunten opgezet. Maar welke betekenis hebben deze digipunten in onze samenleving? Dragen ze echt bij tot e-inclusie?

Impactmeting

Om te beoordelen of digipunten daadwerkelijk bijdragen aan e-inclusie, werd een tweejarig impactonderzoek opgezet. Dit onderzoek werd uitgevoerd door studente Anouk Clits (master Orthopedagogiek; KU Leuven) onder begeleiding van professor Joke Vandenabeele. Er werd bewust gekozen om de impact van de digipunten in bredere zin te meten, namelijk op emotioneel, cognitief en sociaal vlak. Deze aanpak heeft als doel om te achterhalen hoe de ondersteuning in de digipunten bijdraagt aan het leven en welzijn van de inwoners.

Het onderzoek maakte gebruik van twee methoden:

- **Interviews met digihelpers:** Er zijn dertien vrijwillige digihelpers geïnterviewd. Deze gesprekken gaven inzicht in hoe zij de ondersteuning ervaren en hoe zij de impact van hun hulp ervaren bij de burgers die zij begeleiden. Hierbij kwam naar voren dat naast technische kennis er een sterke nadruk ligt op het opbouwen van vertrouwen en het verminderen van gevoelens van schaamte of isolement.

- **Observaties bij mobiele Digipunten:** De mobiele digipunten, die plaatsvinden in buurtrestaurants, werden via een uniform observatieschema in kaart gebracht. Opbouwwerker Marijke Janssenswillen observeerde herhaaldelijk deze bijeenkomsten en legde vast hoe informele momenten – bijvoorbeeld tijdens een maaltijd – een veilige setting bieden waarin digitale vragen openlijk besproken worden.



Opbouwwerker Marijke tijdens het buurtrestaurant

Resultaten en conclusies

De bevindingen van het onderzoek laten zien dat de impact van de digipunten verder reikt dan het louter oplossen van technische problemen. Voor veel hulpvragers is het belangrijke aspect de persoonlijke begeleiding en het opbouwen van een veilige vertrouwensrelatie. Concrete voorbeelden illustreren dit:

- **Herstel van itsme:** In één case kon een transgender vrouw dankzij de hulp van een digihelper weer toegang krijgen tot essentiële overheidsdocumenten. Itsme gaf immers een foutmelding na de geslachtswijziging op de identiteitskaart.
- **Sociale verbinding:** Bij de mobiele digipunten in buurtrestaurants gaat het niet alleen om hulp bij technische vragen, maar ook om het sociale aspect. De informele setting zorgt ervoor dat kwetsbare burgers zich gehoord en begrepen voelen. Dit leidde bijvoorbeeld tot een situatie waarin een oudere burger na ondersteuning niet alleen een foto succesvol verstuurde, maar ook positieve feedback ontving. Dit droeg bij aan zijn zelfvertrouwen.
- **Digipunt als veilige haven:** Het onderzoek benadrukt ook dat de rol van de digihelpers enerzijds bestaat uit het bieden van directe, concrete ondersteuning en anderzijds uit het creëren van een omgeving waarin burgers zich op hun gemak voelen om vragen te stellen. De tijd en aandacht die hierin wordt genomen, speelt een cruciale rol in het daadwerkelijk doorbreken van de barrières die leiden tot digitale uitsluiting.

Breed begrip van e-inclusie

De impactmeting onderstreept dat digitale inclusie meer inhoudt dan het ontwikkelen van technische vaardigheden. Het gaat om een samenhangend leer- en ondersteuningsproces waarin ook emotionele en sociale factoren een grote rol spelen. De positieve ervaringen en verhalen die uit de interviews en observaties naar voren komen, ondersteunen het idee dat de ondersteuning in digipunten niet alleen leidt tot praktische oplossingen, maar ook bijdraagt aan een bredere maatschappelijke participatie.

Ja, digipunten maken het verschil

Het tweejarige impactonderzoek bevestigt dat digipunten daadwerkelijk een cruciale rol spelen bij e-inclusie. De combinatie van technische ondersteuning en een warme, persoonlijke benadering blijkt essentieel te zijn. Door een meetbare focus te leggen op emotionele, cognitieve en sociale impact, wordt duidelijk dat digipunten een veilige omgeving creëren waarin kwetsbare burgers niet alleen digitale vaardigheden opdoen, maar ook sociale steun en vertrouwen ervaren. Zoals één van de bevindingen uit de masterproef treffend aangeeft: "in een digipunt gaan technologische en sociale aspecten hand in hand." Dit bevestigt dat - zelfs bij schijnbaar kleine interventies zoals hulp verlenen tijdens een maaltijd - de impact op het dagelijks leven en de digitale participatie van burgers van groot belang kan zijn.



Studente Anouk presenteert haar masterproef

Elke klik telt: 242 vragen, één missie- samen sterk tegen cyberdreiging

In een wereld waarin cyberaanvallen dagelijkse kost zijn, is vertrouwen meer dan ooit een kostbaar goed. Lokale besturen worden geconfronteerd met phishing, hacking en datalekken – risico's die niet alleen technische schade veroorzaken, maar ook het vertrouwen van burgers kunnen aantasten.

DISV Regio Noord-Limburg speelt hierin een onmisbare rol. Onze dienst informatieveiligheid helpt lokale besturen om digitaal weerbaar te blijven – en dat doen we niet in stilte. In 2024 behandelden we maar liefst 242 concrete vragen over informatieveiligheidsbeleid. Elk van die vragen vertegenwoordigt een waakzaam moment, een partner die de juiste reflex had, en een systeem dat sterker werd.

Wat is informatieveiligheid?

Informatieveiligheid betekent dat informatie beschikbaar, correct, betrouwbaar én controleerbaar blijft. Niet alleen via technologie, maar ook dankzij duidelijke afspraken, mensen met kennis van zaken en een beleid dat meegroeit met de risico's.

Hoe ondersteunt DISV?

DISV biedt structurele ondersteuning aan haar partners via vier sporen:

• Adviesverlening

In 2024 behandelden we 242 inhoudelijke vragen. Voorbeelden zijn:
"Mag ik persoonsgegevens delen met een externe partner?", *"Is onze privacyverklaring nog up-to-date?"*,
"Hoe sluit ik een veilige verwerkersovereenkomst af?"

• Informatieveiligheidscel

We nemen actief deel aan het overleg in gemeenten om beleid op te maken, risico's te bespreken en incidenten structureel aan te pakken.

• Adviescommissie

We organiseren panelgesprekken met lokale actoren om overkoepelende thema's, zoals het gebruik van artificiële intelligentie, gezamenlijk te verkennen.

• Sensibilisering

Via campagnes en vorming vergroten we het bewustzijn over risico's en goede praktijken. Zo voerden we acties rond smartphonebeveiliging en het beroepsgeheim.

Waarom het ertoe doet

Volgens internationale rapporten neemt het aantal cyberaanvallen elk jaar toe, ook in België. Als gastland van EU en NAVO zijn we een aantrekkelijk doelwit voor hackers. Maar ook lokale besturen worden gevisieerd. Samenwerking en voorkennis zijn dus geen luxe – ze zijn essentieel.

DISV Regio Noord-Limburg blijft zich inzetten om een stevig veiligheidsfundament te leggen, waarop lokale besturen kunnen bouwen. Zo zorgen we samen voor stabiliteit, vertrouwen en toekomstbestendige dienstverlening in Noord-Limburg.

Met dank voor de steun



Gefinancierd door
de Europese Unie



Vlaanderen
verbeelding werkt



Colofon

Met dank aan:

De lokale besturen en OCMW's van Bocholt, Bree, Hamont-Achel, Hechtel-Eksel, Lommel, Oudsbergen, Peer en Pelt

De samenwerkingsverbanden en partners: A Way Home, Agentschap Integratie en Inburgering, BIZ Limburg, DigiMee Noord-Limburg, ELZ Kemp en Duin, ELZ Noord-Limburg, Focus Noord, GBO, GezinCentraal, Kruispunt Noord-Limburg, LES Hennig Op Weg, Ligo LiMiNo, LP Noord, Plan Samenleven, PRAGT, regionaal overleg dak- en thuisloosheid, regionaal welzijnsoverleg, regionaal woonoverleg en VDAB.

Tekst en redactie:

Stephanie Bawin en Brecht Thijs

Met dank aan de collega's, partnerorganisaties en cliënten voor het delen van ervaringen, verhalen en feedback

Lay-out:

Wendy Hidalgo

Contactgegevens

Welzijnsregio Noord-Limburg & DISV Regio Noord-Limburg
 Hoekstraat 70 bus 3, 3910 Pelt
 info@welzijnsregio.be

www.welzijnsregio.be

Overnemen uit de inhoud kan mits bronvermelding

