

Kerkstraat 1
3910 Neerpelt

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

info@welzijnsregio.be
www.welzijnsregio.be

JAARVERSLAG

2011

WELZIJSREGIO NOORD-LIMBURG
KERKSTRAAT 1 - 3910 NEERPELT

TEL 011/80.16.67
FAX 011/80.18.29

WWW.WELZIJSREGIO.BE

Voorwoord

Met de presentatie van dit jaarverslag 2011 is het jaar 2012 al een eind gevorderd. Dit wordt ongetwijfeld een jaar met vele uitdagingen.

In 2012 zijn er gemeenteraadsverkiezingen waarbij aansluitend de OCMW-raden opnieuw worden samengesteld. Uiteindelijk zal dit in 2013 tot gevolg hebben dat ook Welzijnsregio een nieuw bestuur krijgt. Dit betekent meteen dat deze organisatie, opgericht in 2000, intussen al twee volledige legislaturen achter de rug heeft. Wij mogen de vereniging zo stilaan als volwassen gaan beschouwen.

2012 wordt in vele fora aangekondigd als een moeilijk jaar. Er wordt gewezen op de voortslepende financiële en economische crisis. Dit zal ook meespelen in onze werking.

Het is zeker niet de bedoeling om hier aan doemdenken te gaan doen, maar we moeten wel realistisch zijn. Overheidsbudgetten komen onder spanning en wij moeten er waakzaam over blijven dat deze middelen goed worden ingezet.

Anderzijds betekent het ook dat wanneer het economisch moeilijker gaat, de welzijnssector meer en meer bevraagd wordt. Steeds meer mensen worden in hun bestaanszekerheid bedreigd. De OCMW's zien een toename van het aantal hulpvragen en schakelen hiervoor ook hun compagnon Welzijnsregio in. De jaarcijfers voor de verschillende diensten in 2011 zoals opgenomen in dit jaarverslag, bevestigen dit.

De gezamenlijke organisatie van een aantal opdrachten is een troef om dit op een efficiënte wijze en kostenbesparend te doen.

Voorts wil Welzijnsregio voor zijn opdrachten steeds vertrekken vanuit lokale noden en behoeften. Dit maakt dat onze doelstellingen realistisch blijven en vanuit de basis worden geïnspireerd en gedragen.

Dit vraagt evenwel de nodige flexibiliteit van de organisatie, maar ook van iedere medewerker. Open staan voor nieuwe maatschappelijke ontwikkelingen en hierop verder gaan. In al deze uitdagingen nieuwe kansen zien en hier op inspelen, dat is onze verzekering voor de toekomst.

Geen spectaculaire en blitse initiatieven maar gericht verder werken aan de doelstelling, met kleine projecten die wij zo zien opduiken in elke dienst.

Wij zijn blij te zien dat onze mensen hun verantwoordelijkheid nemen. Op de eerste plaats in de eigen job en functie en voorts in het team waarin ze samenwerken.

Hiervoor mijn dank en waardering aan de medewerkers.

Willy Mertens

Voorzitter

Inhoudsopgave

I.	Voorstelling Welzijnsregio Noord-Limburg	1
1.	Welzijnsregio Noord-Limburg.....	1
2.	Historiek.....	1
3.	Doelstelling	2
4.	Visie en missie van de Vereniging	2
5.	Actueel aangeboden diensten.....	3
6.	Bestuur	4
7.	Algemene Administratie	5
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	7
II.	De diensten van Welzijnsregio Noord-Limburg in 2011	8
1.	Gezinszorg en Aanvullende Thuiszorg	8
2.	Rechtshulp	17
3.	Schuldbemiddeling	20
4.	Tewerkstelling en Opleiding	25
5.	Opvoedingswinkel	35
6.	Informatieveiligheid	44
7.	Sociaal Verhuurkantoor.....	48

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
- Peer

Voor en samen met deze OCMW's organiseert Welzijnsregio Noord-Limburg een zevental diensten: Gezinszorg, Rechtshulp, Schuldbemiddeling, Tewerkstelling en Opleiding, Opvoedingswinkel, Sociaal Verhuurkantoor en de ondersteunende dienst Informatieveiligheid.

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

Adres: Kerkstraat 1, 3910 Neerpelt – tel. 011/80.16.67 - fax 011/80.18.29
info@welzijnsregio.be – www.welijnsregio.be

2. Historiek

De OCMW's van Noord-Limburg 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 Welzijnsregio. 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 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 8 juli 1976. In het huidige decreet van 19 december 2008 houdende de organisatie van de OCMW's is deze samenwerking geregeld in titel VIII, hoofdstuk I.

De vereniging heeft tot doel de samenwerking tussen de OCMW's te bevorderen en om 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.

Opdrachtverklaring:

Welijnsregio Noord-Limburg wil de welzijnszorg in de regio optimaliseren door vanuit een tussengemeentelijke structuur diensten in te richten en te beheren namens de OCMW's, daar waar een gezamenlijke organisatie een toegevoegde waarde biedt.

Doelstellingen:

- 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

Samenwerking met de partner-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. Actueel aangeboden diensten

Dienst Gezinszorg en Aanvullende Thuiszorg

- Biedt thuiszorg in de gezinnen. Gezien de noden is deze dienst 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 sociale diensten van de aangesloten OCMW's.

Dienst Schuldbemiddeling

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

Dienst Tewerkstelling en Opleiding

- Staat in voor de trajectbegeleiding van OCMW-clieñten die op zoek zijn naar een tewerkstelling.

Dienst Opvoedingswinkel

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

Dienst Informatieveiligheid

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

Sociaal Verhuurkantoor (vzw Sociaal Verhuurkantoor Noord-Limburg)

- Huurt woningen op de private woningmarkt.
- Verhuurt deze woningen aan diegenen die zelf moeilijk een woning vinden op de private huurmarkt, vaak in afwachting van de toewijzing van een sociale woning.
- Biedt woonbegeleiding aan deze huurders.

Een meer uitgebreide toelichting van de werking van deze diensten in 2011 wordt afzonderlijk in dit jaarverslag aangegeven.

6. Bestuur

Welijnsregio Noord-Limburg is een vereniging van OCMW's, opgericht volgens artikel XII van de OCMW-wet van 8 juli 1976. Met het in voege gaan van het nieuwe OCMW-decreet is dit een vereniging volgens titel VIII van het decreet van 19 december 2008 betreffende de organisatie van de OCMW's. 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 10 mei 2011 in het Glazen Huis te Lommel. In het statutaire gedeelte werden de jaarrekening en het jaarverslag 2010 goedgekeurd, alsmede het budget voor 2011.

In het publieke gedeelte van de vergadering werd het thema 'Vijf jaar Sociaal Verhuurkantoor Noord-Limburg' behandeld. Het SVK Noord-Limburg ging op 1 maart 2006 van start als nieuw initiatief van de 8 Noord-Limburgse OCMW's, samen met sociale huisvestingsmaatschappij Kempisch Tehuis en Welzijnsregio Noord-Limburg. Voorzitter Willy Mertens schetste de evolutie van het Sociaal Verhuurkantoor en duidde het initiatief als een instrument van Wonen en Welzijn. Jo Bollen, Directeur Kempisch Tehuis, schetste het sociaal objectief 2020 als een belangrijke uitdaging voor alle woonactoren in Noord-Limburg. Burgemeester Peter Vanvelthoven zag in zijn afsluiting het thema wonen als een belangrijke uitdaging voor de lokale besturen en hij feliciteerde het SVK voor zijn actieve bijdrage hierin.

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 2011 maandelijks vergaderd.

Leden van de Raad van Beheer zijn:

- 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

Voorzitter van de Vereniging is Willy Mertens.

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.

Leden van de Adviescommissie Algemeen Beleid 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.

7. Algemene Administratie

De Dienst Algemene Administratie werkt ondersteunend voor de andere diensten van Welzijnsregio.

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.

Voor de algemene administratie zijn Ilse Vanduffel, Diana Daenen en Kim Vanbaelen aangesteld als administratief medewerker:

- Ilse Vanduffel behartigt de personeelsadministratie: verwerking lonen, personeelsgegevens, sociale documenten, ...
- Diana Daenen staat in voor de financiële administratie van Welzijnsregio Noord-Limburg. Hiernaast superviseert ze de boekhouding van het Sociaal Verhuurkantoor.
- Kim Vanbaelen staat in voor het onthaal, voorbereiding verslag Raad van Beheer en andere administratieve taken.

Stijn Paesmans is adjunct-directeur van Welzijnsregio Noord-Limburg. In deze functie is hij diensthoofd van de diensten Algemene Administratie en 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. Hij is 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, alwaar hij is aangesteld als bestuurlijk secretaris.

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

Voorwaarde voor een goed verloop van de uitvoering 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 van Welzijnsregio, die grotendeels gedecentraliseerd en lokaal werken. Ten tweede de communicatie naar de OCMW's met hun raadsleden en medewerkers. De website **www.welzijnsregio.be** is hiervoor een interessant werkinstrument.

Het **publieke gedeelte** van de website geeft algemene informatie over de Vereniging Welzijnsregio Noord-Limburg 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 de verschillende activiteiten aan. Er kunnen op de website 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 naar de respectievelijke diensten.

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. Er zijn toegangen op niveau 'personeel Welzijnsregio Noord-Limburg', 'personeel Gezinszorg', 'personeel en raadsleden OCMW's' en 'Raad van Beheer van Welzijnsregio Noord-Limburg'. Op deze manier kan de beschikbare informatie gericht worden aangeboden.

Voor de kennismaking met nieuwe medewerkers in de OCMW's wordt een kennismakingsnamiddag bij Welzijnsregio georganiseerd. Welzijnsregio als samenwerkingsverband en de afzonderlijke diensten worden er voorgesteld. In 2011 is doorgegaan op 17 februari en 13 oktober.

Daarnaast worden nieuwe medewerkers van Welzijnsregio in het eerste half jaar van hun tewerkstelling ontvangen op een 'onthaalsessie'. Deze is doorgegaan op 19 mei.

9. Overleg diensthooften Sociale Dienst

Drie maal per jaar komen de diensthooften van de sociale diensten van de OCMW's samen in het kader van Welzijnsregio. Bedoeling van deze samenkomst is om tot een vlotte afstemming te komen tussen de werking van Welzijnsregio en de Sociale Dienst van de OCMW's. Er is de inhoudelijke afstemming via de respectievelijke Adviescommissies per dienst. Binnen het diensthooftenoverleg kan er tot meer organisatorische afstemming gekomen zoals de zitdagen in de OCMW's, deelname aan teams, taakafspraken, gezamenlijke vorming...

Deelnemers aan het diensthooftenoverleg – regiovergadering MW:

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

10. Gezamenlijke vorming voor de OCMW's

Uit dit Diensthooftenoverleg is het initiatief gegroeid om op regelmatige tijdstippen vorming aan te bieden, waaraan door de medewerkers van de OCMW's kan worden deelgenomen. In 2011 werden in regionaal verband volgende vormingen georganiseerd:

- 29 april: Wet Maatschappelijke Integratie, door Eefje Van den Auweland, stafmedewerker VVSG. Locatie Palette Overpelt, 25 deelnemers.

11. Stages bij Welzijnsregio Noord-Limburg

Welijnsregio Noord-Limburg is met zijn brede dienstverlening inmiddels uitgegroeid tot een organisatie met een 150-tal werknemers. Uitbreiding van de diensten en regelmatige vervangingen betekenen dat de vereniging voortdurend met nieuwe aanwervingen bezig is. 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 Noord-Limburg dan ook open voor stagiaires. In de loop van 2011 hebben volgende personen een korte of langere stageperiode doorlopen in de diensten van Welzijnsregio Noord-Limburg:

- Obe Custers, 2^e jaar sociaal werk, Katholieke Hogeschool Kempen (Geel)
- Babette Paredis, 6^e jaar humane wetenschappen, Instituut Agnetendal (Peer)
- Gussie Druyts, 6^e jaar humane wetenschappen, Instituut Agnetendal (Peer)
- Davy Hoebe, 6^e jaar kantoor, Wico Campus Mater Dei (Overpelt)
- Anita Van der Laarse, 5^e jaar kantoor, Wico Campus Mater Dei (Overpelt)
- Monique Van Nieuwenhuijzen, algemeen bediende VDAB
- Sara Jansen, GWW, Wico Campus Sint Maria (Neerpelt)
- Sarah Quets, oriënterende terbeschikkingstelling Open Atelier (Overpelt/Lommel)
- Stefanie Heeren, GTB-partner Azertie (Zonhoven)

Voorts waren er 16 stagiaires verzorgenden in de Dienst Gezinszorg en Aanvullende Thuiszorg vanuit de opleiding polyvalent verzorgende (Lommel) en waren er 19 stagiaires verzorgenden in de Dienst Gezinszorg en Aanvullende Thuiszorg vanuit de middelbare opleiding verzorging 7-de jaar van WICO Campus Sint-Maria Neerpelt. Zie verder onder Personeel Gezinszorg.

Tenslotte was er de samenwerking met de opleiding boekhouding van de XIOS-Hogeschool in het kader van opvolging van de boekhouding voor de vzw Sociaal Verhuurkantoor.

II. DE DIENSTEN VAN WELZIJSREGIO NOORD-LIMBURG IN 2011

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 draagkracht van de gebruiker of 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, psychosociale 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 Dienst Gezinszorg van Welzijnsregio Noord-Limburg 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 2010 was het aantal toegekende uren gegroeid tot 98.727. In 2011 werd opnieuw uitbreiding gevraagd. Deze keer werden er slechts 2.523 uren bekomen, waardoor het totale gesubsidieerde urencontingent op 101.250 uren komt.

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

De Adviescommissie Gezinszorg vergadert om de 2 maanden en is als volgt samengesteld:

- Bern Vrolix, maatschappelijk werker thuisdiensten, Sociaal Huis Bocholt
- Nathalie Maas, maatschappelijk werker thuisdiensten, OCMW Hamont-Achel
- Karen Kerkhofs, maatschappelijk werker thuisdiensten, OCMW Hechtel-Eksel
- Danielle 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

1.1.2 Inspectie Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid

Op 18 januari 2011 kreeg de Dienst Gezinszorg inspectie van het Vlaams Agentschap Zorg & Gezondheid. De kwaliteit en administratie van de dienstverlening werd gecontroleerd. Het inspectieverslag was zeer lovend. Onze organisatie en de manier waarop we de kwaliteit van onze dienstverlening benaderen werd als zeer voorbeeldig beoordeeld. Uit de controle van de dossiers bleek ook dat de administratie zonder meer in orde is.

1.1.3 Cijfergegevens Dienst Gezinszorg

A. Overzicht van de cliënten en de geleverde prestaties

Gemeenten	Cliënten				Gepresteerde uren			
	'08	'09	'10	'11	'08	'09	'10	'11
Bocholt	72	69	69	70	20.560,33	21.866,00	21.557,50	21.597,25
Hamont-Achel	25	32	34	36	5.082,50	5.946,75	6.880,25	7.507,75
Hechtel-Eksel	22	27	27	26	4.963,25	5.527,75	6.974,25	8.775,25
Lommel	27	29	40	45	7.353,75	8.391,58	9.972,25	10.314,75
Meeuwen-Gruitrode	37	36	39	39	10.056,25	10.355,92	10.623,75	12.695,00
Neerpelt	47	49	48	53	12.358,75	12.654,25	12.211,00	12.365,50
Overpelt	44	39	49	45	10.842,51	10.965,50	12.400,17	13.174,00
Peer	50	49	50	60	12.769,25	12.468,83	13.628,75	15.012,75
TOTAAL	324	330	356	374	83.986,59	88.176,58	94.247,92	101.442,25

In 2011 maakten 374 gezinnen gebruik van de Dienst Gezinszorg. In totaal werden er 101.442,25 uren prestaties (inclusief stagiaires) geleverd. Samen met de 2.147,25 gelijkgestelde uren (werkvergaderingen) betekent dit 102.249,75 gepresteerde uren (exclusief stagiaires), hetzij 101% van de toegekende uren.

B. Profiel van de gebruiker

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

61% van de cliënten binnen de dienst hadden in 2011 een *belscore* van meer dan 35 punten. Wij zien in de voorbije jaren een sterke evolutie naar een grotere zorgbehoefendheid. Meer cliënten met een grotere zorgvraag worden bereikt met de Dienst Gezinszorg.

C. Aantal opgestarte gezinnen

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

Wij stellen vast dat in 2011 een honderdtal nieuwe gezinnen zijn opgestart in de Dienst Gezinszorg. Dit heeft mede tot gevolg dat het totaal aantal gezinnen dat beroep doet op de Dienst Gezinszorg, gestegen is van 356 in 2010 tot 374 in 2011.

1.1.4 Personeel

Voor de begeleiding van de Dienst Gezinszorg zijn er vier maatschappelijk werkers voltijds in dienst: Silvia Creemers, Annelies Vanmeert, Evy Stippelmans en Marijke Winters. Voor de administratieve ondersteuning is Britt Plessers in dienst met voltijdse prestaties. De algemene leiding van de Dienst Gezinszorg wordt waargenomen door Stijn Paesmans, adjunct-directeur van de vereniging. Voor het project Thuiscompagnie staat Ine Spreuwers in halftijds dienstverband in.

Eind 2011 telt de dienst in totaal 112 verzorgenden. Van deze verzorgenden hebben 93 een contract voor onbepaalde duur. De anderen staan in voor vervangingen wegens ziekte of loopbaan-onderbreking.

In totaal volgden de verzorgenden in 2011 2.084,75 uren bijscholing. Deze bijscholing behandelt verschillende aspecten die in de opdracht van de verzorgende aan bod komen:

- Peterschap/meterschap: het begeleiden van nieuwe medewerkers op de werkvloer
- Haar- en baardverzorging
- Hand- en voetverzorging
- EHBO
- Agressie
- Diabetes
- Verslavingen
- Kooklessen
- Kanker en thuiszorg
- Fluitend naar je werk
- Tussen afstand en nabijheid
- Dag van de Verzorgende

Op 20 oktober 2011 werden de verzorgenden van Welzijnsregio Noord-Limburg ontvangen in het Breugelheem te Peer voor “De Dag van de Verzorgende”. Op deze dag wordt een stuk waardering uitgesproken over het werk van de verzorgenden en tegelijkertijd is dit ook een leuke ontmoetingsdag voor de totale groep. De verzorgenden werden er na de lunch vastgelegd op de gevoelige plaat voor een groepsfoto. Daarna ging het naar de vlakbij gelegen Breugelhoeve voor een wandeling over het ‘Boerenpad’. Deze 4 kilometer lange wandeltocht bracht de verzorgenden langs een mooi staaltje Limburgse landbouw.

Een meer gedetailleerd overzicht van de werking van de Dienst Gezinszorg is te vinden in het afzonderlijke jaarverslag van de dienst.

1.1.5 Overzicht van de verzorgenden in dienst bij Welzijnsregio Noord-Limburg in 2011

A. Contract onbepaalde duur

<i>Naam</i>	<i>Woonplaats</i>
Jessica Agten	Overpelt
Marie-Christine Belmans	Lommel
Martine Bloemen	Bocholt
Anna Boers	Lommel
Nathalie Broeders	Bocholt
Marleen Camps	Meeuwen-Gruitrode
Sofie Castro	Lommel
Carine Caymax	Bocholt
Sabine Cnudde	Peer
Lieve Coumans	Neerpelt
Cindy Cox	Peer
Miet Creten	Bocholt
Henriette Deckers	Peer
Suzanne Dirikx	Lommel
Anita Driesen	Peer
Diane Driesen	Overpelt
Marleen Driesen	Neerpelt
Annie Eerdekens	Meeuwen-Gruitrode
Marie-José Elen	Overpelt
Karolien Follon	Overpelt
Christel Fransen	Peer
Hilda Franssen	Bocholt
Lydia Geuns	Peer
Lydie Geysmans	Peer
Sabrina Gielen	Peer
Eddy Gielkens	Neerpelt
Liane Goyens	Bocholt
Liliane Hanssen	Bocholt
Bart Hendrixx	Lommel
Ine Hodzelmans	Mol
Maria Houben	Peer
Rita Huskens	Meeuwen-Gruitrode
Linda Jacobs	Bocholt
Fanny Jans	Bocholt
Lizette Jansen	Overpelt
Mireille Janssen	Overpelt
Carine Knevels	Neerpelt
Annemie Kuppens	Neerpelt
Mieke Kuppens	Neerpelt
Mirjam Kwanten	Overpelt
Monique Lenaerts	Hechtel-Eksel
Vera Lenskens	Bree
Liesbet Liekens	Peer
Nancy Linsen	Lommel
Gerd Maes	Overpelt

<i>Naam</i>	<i>Woonplaats</i>
Heidi Maes	Hechtel-Eksel
Sonja Maes	Meeuwen-Gruitrode
Patricia Martens	Peer
Viviane Mathijssen	Bocholt
Christel Mertens	Leopoldsburg
Gertrudis Mestrom	Bocholt (uit dienst 11/07/2011)
Miek Meurkens	Neerpelt
Vicky Mondelaers	Neerpelt
Hilde Olijslagers	Overpelt
Nicole Oyen	Overpelt
Elke Peeters	Neerpelt
Sandy Peeters	Lommel (uit dienst 31/08/2011)
Riet Poorters	Peer
Evy Ramaekers	Hamont-Achel
Monique Reynkens	Bocholt
Christine Schoofs	Overpelt
Kathleen Schoolmeesters	Meeuwen-Gruitrode
Kim Schuurmans	Overpelt
Patricia Segers	Peer
Martine Sels	Lommel
Lydia Serroyen	Overpelt
Hilda Sevens	Bocholt
Ilona Smeets	Hamont-Achel
Marina Sontrop	Bocholt
Marielle Spreuwers	Bree
Lydia Stevens	Neerpelt
Ria Stevens	Neerpelt
Gerda Swinnen	Meeuwen-Gruitrode
Jacqueline Swinnen	Bocholt
Els Tielen	Bocholt
Sofie Tielen	Bocholt
Marietta Tips	Hechtel-Eksel
Rita Vaes	Overpelt
Lydie Van Bael	Lommel
Conny Van Baelen	Overpelt
Sarah Van Bommel	Bocholt
Linda Van de Weyer	Bocholt
Sofie Van den Heuvel	Lommel
Brenda Van der Wielen	Neerpelt
Greta Van Hoolst	Overpelt
Annemie Vandebosch	Bocholt
Heidi Vandebosch	Neerpelt
Hilda Vandekerkhof	Neerpelt
Marita Vandenberk	Lommel
Sonja Vandenberk	Lommel
Els Vandersanden	Bocholt
Hilde Vanspauwen	Bree
Monique Verachten	Peer
Mia Verheyen	Meeuwen-Gruitrode

<i>Naam</i>	<i>Woonplaats</i>
Sandra Vermeesen	Lommel
Sandra Vrolijks	Hechtel-Eksel (uit dienst 28/02/2011)
Edith Wageneire	Lommel
Brigitte Willems	Hamont-Achel
Kelly Winters	Peer

B. Contract bepaalde duur (vervangingen tijdens ziekte of loopbaanonderbreking)

<i>Naam</i>	<i>Woonplaats</i>
Monique Baeten	Overpelt (uit dienst 28/02/2011)
Sonja Bruninx	Lommel
Annemie Clefas	Lommel
Nancy Cuypers	Leopoldsburg
Sofie Evens	Peer
Nele Geerits	Overpelt
Myriam Gevers	Neerpelt
Sonja Lefroid	Peer
Karen Mues	Neerpelt
Michelle Poets	Overpelt (uit dienst 05/10/2011)
Chris Rademakers	Lommel
Sandra Schouteden	Meeuwen-Gruitrode
Yentl Smeulders	Lommel
Lut Vaes	Meeuwen-Gruitrode
Mieke Van Dael	Overpelt
Lore Vanhees	Peer
Vuegen Monicque	Hechtel-Eksel
Wendy Willems	Houthalen-Helchteren

C. Stages

Er volgden 16 stagiaires verzorgenden een stage in de dienst Gezinszorg en aanvullende thuiszorg vanuit de opleiding polyvalent verzorgende (Lommel):

- Novah Bernaerds, Hechtel-Eksel
- Kim Biemans, Overpelt
- Cindy Colaers, Meeuwen-Gruitrode
- Ines Colle, Overpelt
- Britt De Bock, Hamont-Achel
- Vicky Dierckx, Lommel
- Mia Haex, Peer
- Kessy Oamhen, Overpelt
- Stella Osiemo, Overpelt
- Linsy Stevens, Hamont-Achel
- Karin Ten Hartog, Overpelt
- Monique Van Elsen, Neerpelt
- Vicky Van Endert, Lommel
- Peggy Verbruggen, Heppen
- Sara Verheijden, Neerpelt
- Marina Westerlinck, Hamont-Achel

Daarnaast waren er 19 stagiaires verzorgenden in de dienst Gezinszorg en aanvullende thuiszorg vanuit de middelbare opleiding verzorging 7-de jaar van WICO Campus Sint-Maria Neerpelt:

- Kathleen Beysen, Lommel
- Ashley Bruijnaers, Hamont-Achel
- Brenda Cardinaels, Bree
- Pieter Coene, Bocholt
- Ruben Dierckx, Balen
- Vincent Dubois, Peer
- Sandra Evens, Bocholt
- Katrien Gabriël, Lommel
- Heleen Gijbels, Peer
- Roy Greeven, Neerpelt
- Eva Hagemans, Neerpelt
- Sanne Janssen, Overpelt
- Hannelore Knevels, Neerpelt
- Iris Reijmen, Peer
- Laure Soetens, Bocholt
- Sabrina Swinnen, Houthalen-Helchteren
- Jeroen Van Bommel, Overpelt
- Anna Vereijken, Neerpelt
- Shana Vromans, Hechtel-Eksel

Er deden ook vier verzorgenden vakantiewerk binnen de Dienst Gezinszorg:

- Anke Dalemans, Peer
- Roy Greeven, Neerpelt
- Michelle Poets, Overpelt
- Stefanie Theunis, Lommel

1.2 Karweidienst in het kader van Aanvullende Thuiszorg

In 2009 is aansluitend op de Dienst Gezinszorg de Karweidienst 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. Deze 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:

- De woningen van het doelpubliek zijn vaak verouderd, vertonen lichte gebreken of zijn onvoldoende aangepast aan de leefsituatie van ouderen. Er dienen dus kleine herstellingswerken te gebeuren die relatief gemakkelijk te verhelpen zijn maar die voor de betrokkene veel ongemak bezorgen.
- Soms is de thuissituatie waarin er gezinszorg wordt gevraagd dermate geëvalueerd dat eerst grondig moet opgeruimd worden vooraleer er gezinszorg van start kan gaan.
- Veel herstellingswerken zijn vaak weinig interessant voor de reguliere markt;
- Het ontbreekt ons cliënteel vaak aan de nodige zelfredzaamheid of sociaal netwerk om te zorgen dat de herstellingswerken gebeuren;
- Het ontbreekt ons cliënteel in een aantal gevallen aan de nodige financiële draagkracht om professionele hulp in te roepen.

Daarnaast biedt het project tewerkstellingskansen voor mensen uit de kansengroepen.

De dienst is sinds augustus 2009 operationeel met de aanstelling van de ploegbazen Jo Jansen (4/5^{de}) en Leon Thomas (1/2^{de}) die overkwamen van het Natuurproject. Er zijn vanuit LDE 3 arbeidsplaatsen gesubsidieerd binnen de Klaverbladfinanciering. Daarnaast is half 2011 de karweidienst uitgebreid met 1 arbeider, gefinancierd door extra middelen Sociale Maribel. De aanwerving van de doelgroepwerknemers verliep in afstemming met de dienst Tewerkstelling en Opleiding, die ook instaat voor de opvolging in de begeleiding.

Arbeiders in dienst in 2011 zijn Stefan Deckers, Mariola Maciejewska, Sitki Et'Hemi en Erik Plessers (sedert 01/05/2012). Tijdens langdurige afwezigheid van Mariola Maciejewska en Sitki Et'Hemi zijn Patrick Bloemen en Samuël Van der Wildt als vervanger in dienst.

De dienst wordt aangestuurd vanuit de Dienst Gezinszorg, met adjunct-directeur Stijn Paesmans als leidinggevende. De maatschappelijk werkers van de Dienst Gezinszorg en de huurbeggeleiders van het Sociaal Verhuurkantoor beoordelen de maatschappelijke context van de aangevraagde karweien. De financiële administratie wordt afgehandeld door Diana Daenen als financieel medewerker en Kim Vanbaelen als administratief medewerker binnen de algemene administratie.

In 2011 werden in totaal 4.148 uren karweihulp gepresteerd bij 131 cliënten. Het ging om 193 klussen. Het gaat in 84% van het cliënteel om alleenstaanden. Naar leeftijd scoren 2 groepen een gelijk aandeel van 36 %. Zoals verwacht is dit de groep van 65+, maar een beetje verwonderlijk vinden wij een even hoog aandeel in de leeftijdsgroep 31 tot 50 jaar. Dit zijn uitsluitend alleenstaanden. Afwezigheid van andere hulp is dan doorslaggevend bij de vraagstelling naar de Karweidienst.

Uit de analyse van de opgenomen taken blijkt dat de behoefte aan op te nemen klussen goed ingeschat is. Veel klussen bestaan uit herstellingen en verven en behangen maar ook verhuizingen worden veel gevraagd. Opvallend is dat ter ondersteuning van de Dienst Gezinszorg (voor opstart hulp) en Sociaal Verhuurkantoor (einde verhuring) door de Karweidienst veel opgeruimd en gepoetst is.

In mindere mate werd ook grof tuinonderhoud opgenomen. Het is echter een bewuste beleidskeuze om tuinonderhoud slechts beperkt op te nemen. Regelmatig tuinonderhoud behoort niet tot de opdrachten van de Karweidienst.

A. Prestaties per gemeente

	<i>Aantal uren gepresteerd</i>		<i>Aantal cliënten</i>		<i>Aantal klussen</i>	
	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>	<i>2010</i>	<i>2011</i>
Bocholt	228	1026	8	17	13	28
Hamont-Achel	406	582	14	14	26	24
Hechtel-Eksel	141	284	8	13	12	22
Lommel	1166	584	25	19	34	30
Meeuwen-Gruitrode	173	465	9	12	15	16
Neerpelt	298	354	16	27	22	33
Overpelt	683	531	19	20	34	27
Peer	111	322	7	9	11	13
TOTAAL	3206	4148	106	131	167	193

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 moeten gehandhaafd blijven. Vandaar dat de juristen verbonden blijven aan de OCMW's en de sociale diensten die zij bedienen en er spreekuren voor het publiek organiseren.
- 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 voor deze juridische problemen een grondige oplossing aan te reiken, richtten de Noord-Limburgse OCMW's sociale rechtshulp in. Deze rechtshulpverlening 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 de informatie: met oog voor een praktische en niet steeds een puur juridische oplossing.

De jurist van de Dienst Rechtshulp heeft een dubbele functie. Enerzijds een **externe functie** wat inhoudt dat de dienst een autonome dienst is, die rechtstreeks door het publiek kan gecontacteerd worden en waar de dienstverlening bestaat uit informatie, advies en begeleiding (dit alles gezien als 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 Dienst. Maatschappelijk werkers kunnen beroep doen op de jurist bij het afhandelen van hun dossiers in de Sociale Dienst.

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, enz.), waarmee onderhandeld wordt, waarmee afspraken gemaakt worden, waaraan bijkomende inlichtingen gevraagd worden, enz.

De jurist kan contact opnemen met derden (verzekeringsmaatschappijen, administratieve diensten, advocaten, enz.) voor inlichtingen, bespreking of afspraken. Deze contacten zijn hetzij telefonisch, hetzij schriftelijk. Soms is uitgebreid onderzoekwerk 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, juridische argumentatie (bijvoorbeeld bij de ingebrekestelling van aannemers, leveranciers, enz.).

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 2011 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 Royackers 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 komen de juristen tot afstemming. Dit is belangrijk aangezien zij in hun functie binnen de verschillende OCMW's vrij autonoom werken.

2.4 Cijfergegevens Dienst Rechtshulp

2.4.1 Overzicht van de cliëntdossiers – bureelbezoeken

Gemeenten	Uren RH	Aantal dossiers			Bureelbezoeken		
		'09	'10	'11	'09	'10	'11
Bocholt	10	221	238	232	298	325	302
Hamont-Achel	10	191	196	201	335	339	359
Hechtel-Eksel	8	224	219	214	271	256	255
Lommel	28	495	469	425	963	998	845
Meeuwen-Gruitrode	12	272	277	284	264	263	272
Neerpelt	9	284	290	286	342	342	356
Overpelt	10	202	188	195	383	395	388
Peer	14	293	310	312	283	309	338
TOTAAL	101	2182	2187	2149	3139	3227	3115

Het aantal dossiers vertoont in 2011 opnieuw een status quo, met globaal gezien een lichte daling van zowel het aantal dossiers als van het aantal bureelbezoeken. Dit stabiele aantal wijst erop dat mensen de weg naar de rechtshulp in hun gemeente gevonden hebben. Per gemeente zijn er lichte verschillen. Daarnaast wordt in veel dossiers ondersteunend gewerkt naar de maatschappelijk werker in de Sociale Dienst en wordt vaak ook telefonisch of per mail info verstrekt.

2.4.2 Overzicht van probleemstellingen per gemeente

Gemeente	<i>Probleemstellingen (meerdere per dossier mogelijk)</i>										
	<i>Familie recht</i>	<i>Contracten- recht</i>	<i>Zakenrecht</i>	<i>BA</i>	<i>Sociaal Recht</i>	<i>Strafrecht</i>	<i>Gerechtelijk Recht</i>	<i>Publiek & Adm. Recht</i>	<i>Fiscaal- en handelsrecht</i>	<i>Varia</i>	<i>TOTAAL</i>
Bocholt	95	85	2	1	4	15	20	6	4	0	232
Hamont-Achel	245	106	15	0	11	23	159	21	7	0	587
Hechtel-Eksel	123	48	11	0	9	15	60	9	12	0	287
Lommel	283	111	21	1	34	41	226	34	41	17	809
Meeuwen-Gruitrode	117	117	1	6	18	12	110	18	2	0	401
Neerpelt	150	89	13	0	13	8	120	10	18	0	421
Overpelt	246	109	13	0	13	17	167	19	11	0	595
Peer	148	89	0	8	19	14	134	21	0	0	433

Overeenkomstig het stramien van de vorige jaren heeft de dienst rechtshulp in 2011 voor het merendeel te maken met vragen en problemen in verband met:

- Familierecht: hoofdzakelijk echtelijke moeilijkheden, onderhoudsgeld, erfrecht, statuut van de minderjarige, samenwonen;
- Gerechtelijk recht: hoofdzakelijk vragen over rechtsprocedures, rechtsbijstand en beslagrecht;
- Contractenrecht: hoofdzakelijk problemen rond huurcontracten en koopcontracten.

2.5 Externe activiteiten juristen Dienst Rechtshulp

In 2011 werden de volgende vormingen gevolgd of gegeven:

- Volgen van studiedag “Personen- en Familierecht” te Leuven (Marie-Louise Hellemans, Philippe Royakkers en Sandra Dekelver)
- Volgen van studiedag “Personen- en Familierecht” te Diepenbeek (Lief Ceusters)
- Volgen van studiedag “Alimentatie – Onderhoudsgelden voor kinderen” te Geel (Marie-Louise Hellemans, Sandra Dekelver en Lief Ceusters)
- Volgen van studiedag “Onbeheerde nalatenschappen” te Gent (Sandra Dekelver en Philippe Royakkers)
- Volgen van studiedag “Bevrijding na Faillissement” te Brussel (Lief Ceusters)
- Spreker studiedag Provinciehuis Hasselt “Sociale en private huurwetgeving”, Hasselt 07/12/2011 (Tim Greven)
- Bijwonen vergaderingen Commissie Juridische Bijstand (Hasselt (Philippe Royakkers en Lief Ceusters als effectief en Sandra Dekelver als plaatsvervanger) / Tongeren (Marie-Louise Hellemans als plaatsvervanger): jaarlijks vier vergaderingen betreffende de organisatie van de kosteloze juridische eerstelijnsbijstand door de advocatuur.

3. SCHULDBEMIDDELING

3.1 Personeelsbezetting

De Dienst Schuldbemiddeling werd, in het kader van het samenwerkingsverband van de 8 OCMW's van Noord-Limburg, opgericht op 1 juli 1999.

Het afgelopen jaar 2011 werd de Dienst Schuldbemiddeling bemand door drie juristen, één administratieve kracht en één juridisch assistent. Er zijn geen personeelswijzigingen gebeurd.

De juristen zijn:

- Philippe Royackers (50% Schuldbemiddeling, 50% Rechtshulp)
- Tim Greven (75% Schuldbemiddeling, 25% Rechtshulp)
- Ingrid Staelens (75% Schuldbemiddeling)

De administratie wordt uitgevoerd door:

- Renate Kox (80 % Schuldbemiddeling wegens ouderschapverlof)

De functie van juridisch assistent wordt waargenomen door:

- Ine Spreuwers (deeltijds - werking rond nazorg en preventie)
- Katelijne Kerkhofs (deeltijds), vanaf mei vervangen door Katrien Kelchtermans (deeltijds)

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

De juristen werken nauw samen (in “tandem”) met de maatschappelijke werkers van de respectievelijke OCMW's waar het budgetbeheer werd 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: ondersteuning van de maatschappelijk werkers in het kader van de dossiers budgetbeheer/budgetbegeleiding, het voeren van de procedure collectieve schuldenregeling voor de bevoegde rechtbank, en tenslotte het uitwerken van een vormingsproject voor nazorg.

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...) 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 meer het voortouw in het dossier. De maatschappelijk werker voert de collectieve schuldenregeling uit door maandelijks de betalingen te verrichten. 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 door de band dossiers die gedurende enkele jaren op de dienst blijven voor intensieve opvolging gezien een afbetalingsregeling loopt over verschillende jaren.

Tevens neemt de dienst Schuldbemiddeling met de deeltaak binnen juridisch assistent, de taak op zich om een **vormingsprogramma “preventie en nazorg”** uit te werken voor alle geïnteresseerde cliënten in of na budgetbeheer en/of schuldbemiddeling.

3.3 Cijfergegevens Dienst Schuldbemiddeling

3.3.1 Budgetbegeleiding/budgetbeheer

Voor de vijfde 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 dd. 28.04.2006 betreffende de verplichte registratie.

Uit de resultaten van de afgelopen jaren kan afgeleid worden dat er, verspreid over de 8 OCMW's, in totaal zo'n 1.500 dossiers “schuldhulpverlening” (algemene term) in behandeling zijn, gaande van éénmalige bemiddelingen tot collectieve schuldenregelingen.

3.3.2 Collectieve Schuldenregeling

A. Evolutie cijfers sinds oprichting dienst

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

B. Evolutie cijfers per gemeente sinds 2004

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

In de loop van 2011 werkte de dienst aan 198 lopende dossiers. De dossiers worden geregistreerd bij het OCMW dat als schuldbemiddelaar is aangesteld is.

Bij de lopende dossiers zitten zowel de nieuwe toelaatbaarheden (26) als de in 2011 afgesloten dossiers (34) vervat. Ook de totale kwijscheldingen blijven nog gedurende 5 jaar geregistreerd en worden dus meegeteld.

Op 01/01/2012 gaat de dienst verder met 164 effectief nog lopende dossiers. (198 – 34 sluitingen) Dit is een lichte daling t.o.v. 2010. Toen waren er 173 effectief lopende dossiers (205 – 32 sluitingen). De daling is enerzijds te verklaren door het grote aantal afsluitingen (34). Anderzijds waren er minder aanstellingen: 26 t.o.v. 35 in 2010. Van de 34 afsluitingen waren er 6 herroepingen en 28 “gewone” sluitingen.

De aanstellingen als schuldbemiddelaar heeft de dienst niet in de hand: het is de Rechtbank die soeverein over de aanstelling tot schuldbemiddelaar beslist. Inmiddels is het wel duidelijk geworden dat de Arbeidsrechtbanken, zowel van Hasselt als van Tongeren, hierin een eigen beleid voeren, en meer en meer opteren voor aanstelling van advocaten en grote samenwerkingsverbanden van OCMW's, dan wel voor een individueel OCMW. Vanaf 2011 gebeurt dit quasi systematisch, tenminste wat het arrondissement Hasselt betreft, want alleen daar kan Welzijnsregio aangesteld worden als schuldbemiddelaar, wegens vestiging in Neerpelt, behorend tot arrondissement Hasselt. Het aantal dossiers waarin Welzijnsregio als schuldbemiddelaar werd aangesteld bedraagt thans 25. Dit is een stijging van 66% ten opzichte van vorig jaar, en die trend zet zich door in 2012.

De vraaggestuurde aanstelling van het lokale OCMW als beginsel, en van Welzijnsregio als uitzondering (enkel in die gevallen waar het betrokken OCMW zelf schuldeiser is), blijkt aldus niet meer vol te houden.

C. Cijfers per gemeente voor 2011

Gemeenten	Geregistreerd voor '11	Nieuw in '11	Afgesloten in '11	Lopend op 01/01/'12
Bocholt	33	4	3	30
Hamont-Achel	18	2	1	17
Hechtel-Eksel	14	2	2	12
Lommel	28	1	7	21
Meeuwen-Gruitrode	16	0	5	11
Neerpelt	24	4	3	21
Overpelt	19	0	3	16
Peer	21	1	8	13
Welijnsregio	25	12	2	23
TOTAAL	198	26	34	164

3.4 Adviescommissie Schuldbemiddeling

In de Adviescommissie Schuldbemiddeling is elk OCMW vertegenwoordigd door een maatschappelijk werker. In 2011 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, maatschappelijk werker, OCMW Meeuwen-Gruitrode
- Kim Plavec, maatschappelijk werker, 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 m.b.t. het thema schuldbemiddeling.

De adviescommissie is een forum voor het bespreken van moeilijke casussen en het ontwikkelen en uitvoeren van nieuwe ideeën, waardoor de dynamiek binnen het domein behouden blijft.

Tenslotte leverde de adviescommissie in 2011 ook voldoende inbreng en reflectie bij de opmaak en het verdere gevolg van het project 'Preventie en nazorg' en de directe voorbereiding van het groepsmatige vormingsaanbod naar de cliënten.

De adviescommissie schuldbemiddeling kwam samen op 15 februari, 31 mei en 20 september.

3.5 Preventie en nazorg

3.5.1 Nazorg

In navolging van de werking in 2009 en 2010 werd het vormingsprogramma "Doe het zelf ... beter!" voortgezet. Met dit project werd beoogd om cliënten in de schuldhulpverlening zelfstandiger te leren omgaan met hun eigen budget. Zo werd er in de sessies van 2011 gewerkt rond voeding, vrijetijdsbesteding, de afvalberg verkleinen en hygiëne in het huishouden. De sessies werden voorbereid en begeleid door Ine Spreuwers. Een aantal keer werd een gastspreker uitgenodigd.

Begin 2011 lanceerde de Provincie Limburg een oproep voor "Subsidiëring van Armoedeprojecten en van Krachtgericht Groepswork met Mensen in Armoede". Welzijnsregio diende aanvraag in voor subsidiëring van het project **"Samen werken aan een nieuwe, schuldenvrije start"**. Het groepswork is initieel bedoeld voor cliënten in hun laatste jaren van de CSR, om hen de nodige vaardigheden en inzichten te geven om een nieuwe, schuldenvrije start te maken.

De aanvraag werd in juni goedgekeurd, waarna in september i.s.m. de deelnemende OCMW's werd gestart met de uitwerking van het groepswork. De doelgroep werd uitgebreid naar alle cliënten in BBH die (ooit) met schulden, al dan niet in CSR, te kampen hebben (gehad). De maatschappelijk assistent van het OCMW motiveerde de cliënten voor een deelname aan het groepswork. Daarna volgde een kennismakingsgesprek met Ine Spreuwers, die ook altijd op de samenkomsten aanwezig zal zijn. De vorming wordt dit keer gebracht door Groep Intro. Zij vertrekken voor de inhoud vanuit de situatie van de cliënt zelf, hetgeen meer aanspreekt.

De groepswerking zal starten in januari 2012 en zal lopen van half januari tot einde mei, met tweewekelijkse bijeenkomsten. In de zomer worden nog 2 terugkeermomenten voorzien.

3.5.2 Preventie bij jongeren in scholen

Het Vlaams Centrum Schuldbemiddeling (VCS) lanceerde het preventieproject 'In Balans' voor het onderwijs. Dit pakket bevat verschillende preventieproducten, is bestemd voor het secundair onderwijs en focust op financiële educatie. Elke Vlaamse school werd door het VCS op de hoogte gebracht van het bestaan van dit project.

In de loop van 2011 werd financiële vorming in de vakoverschrijdende eindtermen opgenomen. Naar aanleiding hiervan werden, vanuit de Dienst Schuldbemiddeling, de Noord-Limburgse secundaire scholen herinnerd aan het bestaan van het preventiepakket van het VCS. Tevens werd aangeboden om, in het mate van het mogelijke, de vakoverschrijdende eindtermen mee te helpen realiseren.

Ine Spreuwers gaf in maart 2011 in WICO Campus Salvator les rond armoede en budgetteren in de klassen van 6 STW. Hetzelfde gebeurde in WICO Campus Sint-Maria in november 2011.

In 2011 werd er, naar aanleiding van een bezoek aan de budgetbeurs in Turnhout, tevens gebrainstormd over het organiseren van een gelijkaardige budgetbeurs in de regio Noord-Limburg. Dit idee werd doorgepraat met CAW Sonar die dit hebben opgenomen in hun projectaanvraag schuldhulpverlening.

3.6 Externe activiteiten Dienst Schuldbemiddeling

In 2011 werden volgende vormingen en opleidingen gevolgd of gegeven:

- Volgen van studiedag "Bevrijding in het faillissementsrecht en de collectieve schuldenregeling", Brussel 18/03/2011 (Ingrid Staelens)
- Volgen van postacademische vorming (THEMIS) "Bijzondere Overeenkomsten", Diepenbeek 20/12/2011 (Ingrid Staelens, Tim Greven)
- Lesgeven in de basisopleiding Schuldbemiddeling - Vlaams Centrum Schuldbemiddeling (VCS) (Tim Greven)
- Deelname aan vergaderingen beleidsgroep Schuldbemiddeling van het VCS (Ingrid Staelens)
- Deelname aan Provinciale Werkgroep Budgetbeheer van het LSO (Tim Greven)

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 2011 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, een vereniging als Welzijnsregio en als het echt niet anders kan, een individueel OCMW.

Door de aanstelling, niet meer van het lokale OCMW maar van Welzijnsregio als samenwerkingsverband, is de werkdruk voor de Dienst Schuldbemiddeling verhoogd, meer bepaald, het administratieve takenpakket is enorm toegenomen (nieuwe rekeningen openen, instanties aanschrijven, leefgeldten doorstorten naar het betrokken OCMW, schuldeisers betalen,...).

4. TEWERKSTELLING EN OPLEIDING

4.1 Doelstellingen

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

Ten tweede wil de dienst maatschappelijk werkers en bestuursleden van de deelnemende OCMW's informatie en hulpmiddelen aanbieden met betrekking tot opleiding en tewerkstelling.

Tenslotte 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, begeleiding van de werknemer en het aanbieden van nazorg.

4.2 Situering personeel en werkverdeling

In 2011 waren er 3 voltijdse en 2 halftijdse trajectbegeleiders in dienst. Iedere trajectbegeleider verzorgt de trajectbegeleidingen voor (een) bepaald(e) OCMW('s). Bij deze verdeling werd er rekening gehouden met de Werkwinkels in de regio, zijnde:

- Werkwinkel Lommel,
- Werkwinkel Neerpelt (Neerpelt, Overpelt en Hamont-Achel)
- Werkwinkel Peer (Peer, Hechtel-Eksel)
- Werkwinkel Bree (Meeuwen-Gruitrode en Bocholt)

In 2011 waren de volgende trajectbegeleiders in dienst:

- Yvette Vanbuel, voltijds
- Inge Hollanders, halftijds (tijdelijk vervangen door Katrien Kelchtermans)
- Caroline Vermeesen: voltijds
- Ann Willems, voltijds (tijdelijk vervangen door Tim Sleurs)
- Ellen Klomp: vervanging loopbaanonderbreking Inge Hollanders (19 uur)

Maandelijks houden de trajectbegeleiders van T&O een teamvergadering waarin samen met de directie afstemming wordt gedaan omtrent de werking.

4.3 Methodiek

4.3.1 Doorverwijzing en informatie-inwinning omtrent de werkzoekende

Na teamoverleg en/of een raadsbeslissing binnen één van de OCMW's wordt de cliënt door de maatschappelijk assistent doorverwezen met behulp van een doorverwijsformulier en bij voorkeur telefonisch of mondeling overleg. Hierna 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 jobverwachting, 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 dan ook een traject uitgestippeld op maat van de werkzoekende.

4.3.2 Traject op maat van de cliënt

Rekening houdend met de arbeidsmarktmogelijkheden, de belemmeringen en de jobverwachting van de werkzoekende wordt er gezocht naar het meest aangewezen traject voor de werkzoekende.

In afwachting van concrete stappen naar een bepaalde vorm van tewerkstelling kan er bijvoorbeeld eerst nood zijn aan opleiding, training van sociale vaardigheden, werkervaring en/of hulpverlening, ...

4.3.3 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 (Art. 60). 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. Hierbij denken we aan 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 en 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's dat de Dienst Tewerkstelling en Opleiding zelf organiseert.

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

4.3.4 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 getracht voor de werkzoekende een passende arbeidsplaats te bekomen en aan de werkgever geschikt personeel te bieden.

4.3.5 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.

4.4 Samenwerking

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

De samenwerking met de deelnemende OCMW's is een grote meerwaarde voor de Dienst Tewerkstelling en Opleiding. Zo wordt er frequent overlegd met de maatschappelijk werkers van de Sociale Dienst en de voorzitters, secretarissen, personeelsverantwoordelijken, enz. 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 Tewerkstelling en Opleiding 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 trajectbegeleiding 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 opleiding en tewerkstelling en tewerkstellingsbevorderende maatregelen zoals bijvoorbeeld het banenplan of dienstenbanen.

Voorts is er de **Adviescommissie Tewerkstelling en Opleiding** waaraan een maatschappelijk werker per OCMW deelneemt. Enerzijds heeft deze Adviescommissie als doel de werking van T&O aan te sturen vanuit de behoeften en wenselijkheden van de OCMW's. Anderzijds is het de opdracht om een eenduidige visie rond tewerkstelling en opleiding naar de OCMW's te brengen. De adviescommissie T&O was in 2011 als volgt samengesteld:

- 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
- Ine Dirkx, 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
- Inge Hollanders, trajectbegeleider T&O, Welzijnsregio
- Ellen Klomp, trajectbegeleider T&O, Welzijnsregio
- Caroline Vermeesen, trajectbegeleider T&O, Welzijnsregio,
- Ann Willems, trajectbegeleider T&O, Welzijnsregio,
- Guido Vrolix, directeur Welzijnsregio Noord-Limburg

4.4.2 Samenwerking met externe diensten

Het is noodzakelijk om een netwerk te ontwikkelen met organisaties in de regio, zoals vormingsinstanties, tewerkstellingsinitiatieven, organisaties van maatschappelijke hulpverlening, enz. 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 enz.

4.4.3 Samenwerking in het kader van de Werkwinkels

De verschillende OCMW's hebben een lokale samenwerkingsovereenkomst afgesloten omtrent het lokaal werkgelegenheidsbeleid en de lokale Werkwinkel met VDAB, PWA, gemeenten en de sociale partners. In de regio geldt dit voor de Werkwinkels van Lommel, Neerpelt, Peer en Bree, die in 2004 werd opgericht. Welzijnsregio Noord-Limburg is namens de OCMW's een partner in de Werkwinkel.

In 2011 ontvingen de OCMW's de mandaten voor kosteloze arbeidsbemiddeling en kosteloze arbeidsbegeleiding.

4.5 Specifieke projecten

4.5.1 De Karweidienst

Aansluitend bij de Dienst Gezinszorg en Aanvullende Thuiszorg werd in de tweede helft 2009 gestart met de Karweidienst. Dit is een project opgestart in het kader van de Lokale Diensteneconomie waarbij kleine karweien worden uitgevoerd bij cliënten met een beperkte zelfredzaamheid, een verminderd sociaal netwerk of met beperkte inkomsten. In de werking van Welzijnsregio Noord-Limburg sluit deze cliëntgroep aan bij de Dienst Gezinszorg en het Sociaal Verhuurkantoor.

Naar tewerkstelling toe biedt dit sociale economieproject tewerkstellingskansen voor specifieke doelgroepwerknemers, die gerecruteerd werden uit de trajectbegeleiding van T&O.

4.5.2 Het Federale ESF-project: Socio-professionele Inschakelingstraject

Op 1 juni 2011 startte het Socio-profesionele Inschakelingstraject voor de vierde keer.

Aan leefloners vanuit de deelnemende OCMW's wordt een tewerkstelling Art. 60 op maat aangeboden. Tijdens deze tewerkstelling leggen ze een traject af waarin zij zichzelf verder zullen ontdekken om zo een ruimer beeld te ontwikkelen van hun zelfbeeld, competenties, mogelijkheden en toekomstperspectieven. Dit alles heeft als doel na de tewerkstelling Art. 60 de doorstromings-

kansen om de arbeidsmarkt te verruimen. Om de tewerkstelling te realiseren wordt er samengewerkt met verschillende partners: eigen diensten, sociale werkplaatsen, vzw's, rusthuizen en de privésector. Voor iedere tewerkstelling worden er terbeschikkingstellingsovereenkomsten 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 krijgen de Art. 60-ers een duidelijk instrumentarium waarbinnen de begeleiding werd vastgelegd. Zowel het opmaken van de SPB, 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 heeft doorverwezen. Elke deelnemer zal van deze trajectbegeleider 90 uren begeleiding krijgen. De vorming wordt gegeven door een medewerker van Groep Intro.

4.5.3 Het Federale ESF-project: Voortraject

In september 2011 startte dit project voor de derde maal.

Met dit traject willen we leefloners, die een grote afstand hebben tot de arbeidsmarkt omwille van persoonsgerichte problematieken, een Voortraject aanbieden. Het gaat hierbij om kandidaat-werknemers waarbij het ontbreekt aan de nodige arbeidsattitudes en sociale vaardigheden of personen die kampen met verslavingsproblematieken of psychische problemen. In de opstart worden leefloners vanuit de verschillende OCMW's uitgenodigd voor een infosessie van het Voortraject.

De vorming 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, dat loopt van september tot en met januari, wordt een groepsvorming aangeboden waarin de deelnemers op zoek gaan naar hun mogelijkheden.

In een tweede deel, van februari tot en met 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, in mei, is er opnieuw een vormingspakket in groep voorzien om de deelnemers te informeren over hun tewerkstelling Art. 60 en hun zo goed mogelijk voor te bereiden op de start van hun Art. 60 tewerkstelling vanaf juni.

Vanaf juni kunnen de deelnemers dan voor een tewerkstelling Art. 60 terecht in de werkplaats die het best bij hen past (één van de drie stageplaatsen), waardoor zij terecht komen in het hierboven omschreven Socio-Professionele Inschakelingstraject.

4.6 Cijfergegevens en conclusies

4.6.1 Aantal trajecten en aantal maanden trajectbegeleiding

A. Aantal trajecten in 2011 en voorgaande jaren per OCMW

<i>OCMW</i>	<i>Lopend</i>	<i>Afgesloten</i>	<i>Totaal '11</i>	<i>Totaal '10</i>	<i>Totaal '09</i>	<i>Totaal '08</i>
Bocholt	41	26	67	55	49	33
Hamont-Achel	24	19	43	47	42	34
Hechtel-Eksel	25	27	52	50	49	42
Lommel	41	53	94	91	94	84
Meeuwen-Gruitrode	21	24	45	57	60	63
Neerpelt	31	24	55	52	40	40
Overpelt	30	31	61	78	51	42
Peer	19	26	45	51	49	36
TOTAAL	232	230	462	481	434	374

In 2011 werden door de dienst T&O in totaal 462 trajecten begeleid. Hiervan werden er 230 in de loop van het jaar afgerond. Zodanig waren er op 31 december nog 232 trajecten lopend die in 2012 verdergezet worden.

In vergelijking met 2010 is er een voor Hamont-Achel, Meeuwen-Gruitrode, Overpelt en Peer een lichte daling van het totaal aantal trajecten. Voor Bocholt, Hechtel-Eksel, Neerpelt en Lommel zijn de trajecten gestegen.

B. Aantal cliëntmaanden in 2011 en voorgaande jaren per OCMW

<i>OCMW</i>	<i>'11</i>	<i>'10</i>	<i>'09</i>	<i>'08</i>
Bocholt	260	222	195	131
Hamont-Achel	204	228	198	132
Hechtel-Eksel	212	203	209	148
Lommel	365	420	389	395
Meeuwen-Gruitrode	173	185	168	150
Neerpelt	218	213	137	181
Overpelt	247	320	247	119
Peer	123	166	170	142
TOTAAL	1802	1957	1713	1398

Ook de cliëntmaanden dalen licht in 2011. In Hechtel-Eksel, Neerpelt en Bocholt zien we een stijging, in Peer, Overpelt, Meeuwen-Gruitrode en Hamont-Achel dalen de cliëntmaanden mee met de trajecten. In Lommel daalt het aantal cliëntmaanden, ondanks een stijging van het aantal trajecten.

4.6.2 Kenmerken doelgroep in 2011

A. Geslacht doelgroep

<i>OCMW</i>	<i>Mannen</i>	<i>Vrouwen</i>	<i>Totaal</i>
<i>Bocholt</i>	28	39	67
<i>Hamont-Achel</i>	19	24	43
<i>Hechtel-Eksel</i>	17	35	52
<i>Lommel</i>	37	57	94
<i>Meeuwen-Gruitrode</i>	25	20	45
<i>Neerpelt</i>	32	23	55
<i>Overpelt</i>	30	31	61
<i>Peer</i>	15	30	45
TOTAAL	203	259	462
%	44%	56%	100%

Zoals we al vele jaren gewend zijn, waren er ook voor 2011 iets meer vrouwen in trajectbegeleiding.

B. Leeftijd doelgroep

<i>OCMW</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>	0	16	19	23	9	67
<i>Hamont-Achel</i>	0	19	10	13	1	43
<i>Hechtel-Eksel</i>	2	11	7	16	16	52
<i>Lommel</i>	0	28	27	24	15	94
<i>Meeuwen-Gruitrode</i>	0	12	11	16	6	45
<i>Neerpelt</i>	0	15	12	17	11	55
<i>Overpelt</i>	0	18	20	18	5	61
<i>Peer</i>	0	15	9	14	7	45
TOTAAL	2	134	115	141	70	462
%	0.5%	29%	25%	30.5%	15%	100%

De grootste groep situeert zich in de leeftijdscategorie 20-29 jaar met 29% en 40-49 jaar met 30,5%. Jongeren beneden de 20 jaar komen bijna niet voor.

C. Gezinssituatie doelgroep

<i>OCMW</i>	<i>Alleenstaand</i>	<i>Alleenstaand met kinderlast</i>	<i>Inwonend</i>	<i>Samenwonend/gehuwd</i>	<i>Totaal</i>
<i>Bocholt</i>	16	13	8	30	67
<i>Hamont-Achel</i>	11	8	10	14	43
<i>Hechtel-Eksel</i>	17	12	6	17	52
<i>Lommel</i>	32	23	16	23	94
<i>Meeuwen-Gruitrode</i>	13	4	8	20	45
<i>Neerpelt</i>	12	9	7	27	55
<i>Overpelt</i>	14	17	11	19	61
<i>Peer</i>	15	6	6	18	45
TOTAAL	130	92	72	168	462
%	28%	20%	16%	36%	100%

Het merendeel van onze doelgroep nl. 36 % is samenwonend/gehuwd, maar ook de alleenstaanden vormen een zeer grote groep met 28 %.

D. Nationaliteit doelgroep

<i>OCMW</i>	<i>Belg</i>	<i>EU</i>	<i>niet-EU</i>	<i>Totaal</i>
<i>Bocholt</i>	36	15	16	67
<i>Hamont-Achel</i>	18	16	9	43
<i>Hechtel-Eksel</i>	33	9	10	52
<i>Lommel</i>	58	12	24	94
<i>Meeuwen-Gruitrode</i>	31	7	7	45
<i>Neerpelt</i>	25	16	14	55
<i>Overpelt</i>	35	7	19	61
<i>Peer</i>	30	5	10	45
TOTAAL	266	87	109	462
%	57%	19%	24%	100%

57% van onze doelgroep heeft de Belgische nationaliteit, 19% zijn EU-onderdanen en 23.5% zijn niet EU-onderdanen.

4.6.3 Tewerkstelling Art. 60

A. Aantal lopende Art. 60-ers per OCMW

<i>OCMW</i>	<i>'11</i>	<i>'10</i>	<i>'09</i>
<i>Bocholt</i>	18	17	9
<i>Hamont-Achel</i>	12	10	6
<i>Hechtel-Eksel</i>	12	12	12
<i>Lommel</i>	24	24	17
<i>Meeuwen-Gruitrode</i>	9	6	6
<i>Neerpelt</i>	10	7	2
<i>Overpelt</i>	17	13	5
<i>Peer</i>	7	7	11
TOTAAL	109	96	68

Het totaal aantal Art. 60-ers kent voor het tweede 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 tussen Art. 60 met gewone staatstoelage en verhoogde staatstoelage Sociale Economie

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

Het merendeel van de Art. 60-ers werd ingeschakeld in een Sociaal Economie-initiatief. In 2010 was dit 58% en in 2011 werkt 61% van de Art. 60-ers in een Sociaal Economie-initiatief.

4.6.4 Resultaatgegevens

A. Toestand van de lopende trajecten op 31/12/'11 per OCMW

<i>Detail trajectfase</i>	<i>BO</i>	<i>HA</i>	<i>HE</i>	<i>LO</i>	<i>MG</i>	<i>NE</i>	<i>OV</i>	<i>PE</i>	<i>TOTAAL</i>	<i>%</i>
<i>IT oriëntatie</i>	5	3	4	7	1	8	2	6	36	15%
<i>RES arbeidszorg</i>	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0.4%
<i>RES Art. 60</i>	11	6	8	15	6	8	9	3	66	28%
<i>RES hulpverlening</i>	1	1	0	0	0	1	0	0	3	1%
<i>RES opleiding</i>	3	1	0	3	1	2	1	3	14	6%
<i>RES privé</i>	0	1	1	3	2	1	3	0	11	5%
<i>RES sociale werkplaats</i>	0	0	0	0	0	1	1	0	2	1%
<i>RES verw. andere dienst</i>	0	0	0	0	0	0	1	1	2	1%
<i>RES voortraject</i>	1	0	3	1	1	3	1	0	10	4%
<i>RES WEP</i>	2	1	0	3	5	3	1	0	15	6%
<i>TL arbeidszorg</i>	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0.4%
<i>TL Art. 60</i>	3	0	4	1	0	0	2	2	12	5%
<i>TL beschutte werkplaats</i>	0	0	1	1	0	0	0	0	2	1%
<i>TL heroriëntatie</i>	3	0	0	0	1	0	0	0	4	2%
<i>TL hulpverlening</i>	1	1	0	0	0	0	0	2	4	2%
<i>TL opleiding</i>	1	0	1	0	3	0	0	1	6	3%
<i>TL privé</i>	7	4	0	4	1	2	6	1	25	11%
<i>TL screening</i>	1	0	2	1	0	0	1	0	5	2%
<i>TL sociale werkplaats</i>	0	2	0	0	0	0	0	0	2	1%
<i>TL voortraject</i>	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.4%
<i>TL WEP</i>	2	3	1	1	0	1	2	0	10	4%
TOTAAL	41	24	25	41	21	31	30	19	232	100%

B. Resultaten van de beëindigde trajecten in 2011 per OCMW

<i>Detail trajectfase</i>	<i>BO</i>	<i>HA</i>	<i>HE</i>	<i>LO</i>	<i>MG</i>	<i>NE</i>	<i>OV</i>	<i>PE</i>	<i>TOTAAL</i>	<i>%</i>
<i>ET ziekte/inv uitkering</i>	1	0	2	2	0	2	0	0	7	3%
<i>ET werkloosheidsuitkering</i>	0	0	1	2	0	0	2	0	5	2%
<i>ET WEP</i>	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0.4%
<i>ET vrijwilligerswerk</i>	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.4%
<i>ET verwijzing naar andere dienst</i>	4	3	3	4	4	0	6	3	27	12%
<i>ET verhuis cliënt</i>	5	1	3	5	2	1	5	8	30	13%
<i>ET stopzetting owv andere reden</i>	2	2	4	13	4	5	2	4	36	16%
<i>ET stopzetting eigen keuze cliënt</i>	4	4	3	1	3	0	6	2	23	10%
<i>ET sociale werkplaats</i>	2	0	3	4	2	3	1	3	18	8%
<i>ET privé</i>	7	6	5	14	6	11	8	6	63	27%
<i>ET overlijden</i>	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0.4%
<i>ET opleiding</i>	1	1	1	4	1	1	0	0	9	4%
<i>ET hulpverlening</i>	0	2	1	4	0	0	0	0	7	3%
<i>ET beschermde werkplaats</i>	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0.4%
<i>ET arbeidszorg</i>	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0.4%
TOTAAL	26	19	27	53	24	24	31	26	230	100%

Conclusie van de toestand van de lopende trajecten:

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%.

Conclusie van de resultaten van de beëindigde trajecten:

35,4 % van de trajecten werden beëindigd omwille van tewerkstelling. Hiervan werkte 27% in de privé, 8% in een sociale werkplaats en 0.4% in een beschermde werkplaats. Een andere grote groep namelijk 26%, zijn de trajecten die werden stopgezet omwille van eigen keuze cliënt of andere redenen. Ook stopzettingen omwille van verhuis komen vaak voor, namelijk. 13%.

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 is opgestart vanuit het lokaal sociaal beleid, een gezamenlijke opdracht van gemeente- en OCMW-besturen. Het initiatief werd ondergebracht in Welzijnsregio Noord-Limburg. Ook het OCMW en het gemeentebestuur van Bree is in dit project gestapt via een samenwerkingsovereenkomst.

5.2 Werking

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, enz. bedoeld als vrijwilligers, professionelen,

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.

Om de Opvoedingswinkel Noord-Limburg zo dicht mogelijk bij de inwoners te brengen, vindt er wekelijks een spreekuur plaats in elke deelnemende gemeente, meestal op het OCMW of in het gemeentehuis. Iedere inwoner van één van de 9 gemeenten is welkom tijdens het spreekuur in zijn eigen gemeente, maar ook tijdens de gesprekken in één van de andere gemeenten. Dit maakt het voor opvoedingsverantwoordelijken gemakkelijker om een afspraak te maken naar gelang hun eigen agenda of om anoniem te blijven.

De twee opvoedingsconsulenten zijn elk vast spreekuurhouder voor een aantal van de deelnemende gemeenten. Dit betekent ook dat zij vast aanspreekpunt zijn rond opvoeding in deze gemeenten.

De verdeling is als volgt:

- Marijke Daens: Meeuwen-Gruitrode, Hechtel-Eksel, Bocholt, Peer, Bree
- Agnes Vankriekelsvenne: Lommel, Neerpelt, Hamont-Achel, Overpelt

5.3 Actieplan 2011

Op basis van een evaluatie van het eerste volledige werkjaar van de opvoedingswinkel (2010), is er begin 2011 een haalbaar en inzetbaar actieplan uitgewerkt met werkpunten waaraan dit jaar aandacht gegeven is, maar waaraan ook in de toekomst gewerkt zal worden. Per taak die een Opvoedingswinkel vanuit het decreet Opvoedingsondersteuning¹ moet uitoefenen, zijn een aantal werkpunten opgesteld.

¹ Decr. 13-07-2007 Decreet houdende de organisatie van Opvoedingsondersteuning.

Om tot een evaluatie van de werking van de Opvoedingswinkel te komen, werd onder meer gesteund op:

- Ervaringen van de opvoedingsconsulenten.
- Overleg met de lokale partners in de verschillende gemeenten.
- Overleg met de diensthoofden van de sociale dienst van de verschillende OCMW's.
- Analyse door Kind en Gezin van de aanvraag van het kwaliteitslabel (2010) en bijhorende suggesties ter optimalisering van de werking.

5.3.1 Taak: Basisinformatie aanbieden – verstrekken van algemeen pedagogisch advies

- Tijdens de spreekuren in de deelnemende gemeenten kunnen opvoedingsverantwoordelijken binnenlopen voor basisinformatie en algemeen advies rond opvoeding en ontwikkeling.
- Samen met de lokale partners organiseert de Opvoedingswinkel opvoedingsavonden met een gevarieerd aanbod aan thema's rond opvoeding en ontwikkeling. Daarnaast verzamelen de consulenten ook opvoedingsondersteunende initiatieven georganiseerd door andere partners. Al deze initiatieven worden samengebracht in een folder die ruim verspreid wordt. Ook de kalender op de eigen website wordt up-to-date gehouden. Op deze manier trachten we het ruime aanbod onder de aandacht te brengen van de opvoedingsverantwoordelijken van de Noord-Limburgse regio.

5.3.2 Taak: individueel pedagogisch advies

Bij het bieden van pedagogisch advies bij specifieke opvoedingsvragen wordt er getracht om in één of meerdere gesprekken (max. 5) inzicht te krijgen in deze vraag. De bedoeling is vervolgens om samen met de ouders de opvoedingssituatie terug hanteerbaar te maken, zodat ze het zelf terug aankunnen. Deze opdracht is de kerntaak van de Opvoedingswinkel Noord-Limburg.

In 2011 ligt de nadruk op een aantal actiepunten die aandacht hebben voor drempelverlagend werken.

Er moet een voortdurende investering zijn in het vergroten van de **algemene bekendheid** van de winkel alsook in het bijsturen van beeldvorming over de Opvoedingswinkel specifiek en opvoedingsondersteuning in het algemeen.

Daarnaast moet er aandacht zijn voor **kansengroepen**. Dit gebeurt op drie vlakken.

Ten eerste moet de samenwerking met de sociale diensten van de OCMW's versterkt worden door de gemaakte afspraken met de diensthoofden van de OCMW's (cfr. overleg eind 2010) te communiceren aan de betrokken teams en te evalueren met de betrokken teams.

Ten tweede is er de samenwerking met Jongerenwelzijn en TAO (Team Advies en Ondersteuning). Het agentschap Jongerenwelzijn wil door middel van inzet van een ervaringsdeskundige gedurende een jaar medewerkers van de Opvoedingswinkels ondersteunen in het uitwerken van een aanbod opvoedingsondersteuning of een bestaand aanbod vertalen naar kansengroepen in hun regio. Er is ingezet op vorming van de consulenten van de opvoedingswinkel (eind 2010 – begin 2011). Vervolgens is er in Noord-Limburg een voorstel voor een netwerkmoment uitgewerkt dat in het voorjaar 2012 doorgaat. Met dit netwerkmoment willen de opvoedingsconsulenten samen met de

ervaringsdeskundige van TAO beter duiden op welke manier opvoedingsondersteuning een plaats kan hebben in de lokale dienstverlening aan kwetsbare ouders en gezinnen.

Tenslotte is er het lokaal projectvoorstel rond armoede in Peer, “Gelijke kansen voor iedereen: een integrale aanpak van studieondersteuning voor kwetsbare leerlingen uit het secundaire onderwijs”. Naast externe studie- en huiswerkbegeleiding omvat het projectvoorstel ook een oudergroep waar er met de ouders gewerkt wordt rond het gemeenschappelijke thema “Huiswerk maken en studeren”. Het voorstel is eind 2011 goedgekeurd door de Koning Boudewijnstichting/Telenetfoundation. In 2012 zullen de verschillende partners, waaronder de Opvoedingswinkel Noord-Limburg, werk maken van de concrete invulling van dit project.

5.3.3 Taak: vroegtijdige detectie van opvoedingsonzekerheid en opvoedingsproblemen

Kennis van de sociale kaart is onontbeerlijk voor de opvoedingsconsulenten in het kader van eventuele doorverwijzing van ouders met hun kinderen/jongeren. Daarnaast is het ook belangrijk dat mogelijke doorverwijzers een goed beeld hebben van de werking van de Opvoedingswinkel.

Om die reden is er in 2011 blijvend geïnvesteerd in het onderhouden van contacten met lokale en regionale preventieve en hulpverlenende diensten om het begrip ‘opvoedingsondersteuning – Opvoedingswinkel Noord-Limburg’ te verankeren.

5.3.4 Taak: groepsaanbod

Deze opdracht bestaat uit volgende deeltaken:

- Ontmoetingen tussen opvoedingsverantwoordelijken stimuleren met nadruk op het creëren van sociale netwerken en het bespreekbaar maken van het opvoeden van kinderen bij brede groepen van opvoedingsverantwoordelijken.
- Voorlichtings-, opleidings-, vormings- of trainingsactiviteiten in verband met opvoeding binnen het bereik van opvoedingsverantwoordelijken brengen.

Toelichting bij de ondernomen stappen binnen deze opdracht in de volgende punten.

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, wat de bekendheid van de Opvoedingswinkel ten goede komt.

In 2011 vonden volgende informatieavonden plaats, georganiseerd door lokale partners en de Opvoedingswinkel Noord-Limburg:

- 1 februari, Hamont-Achel: *Wendy Peerlings – “Hoe breng ik mezelf en mijn kind structuur bij?”* Lezing in samenwerking met het Lokaal Overleg Kinderopvang, OCMW en Stadsbestuur Hamont-Achel (200-tal aanwezigen).
- 16 maart, Meeuwen-Gruitrode: *Rik Prenen – “Zelfvertrouwen en faalangst bij kinderen”*

- Lezing in samenwerking met het Lokaal Overleg Kinderopvang (250-tal aanwezigen).
- 31 maart, Neerpelt: *Productiehuis PACO – “Schaakmat (scheiden en pubers)”* Educatieve theatervoorstelling in samenwerking met het OCMW en Gemeentebestuur Neerpelt (40-tal aanwezigen).
 - 17 mei, Bocholt: *Maurits Wysmans – “Pesten, wij doen er niet aan mee!”* Lezing in samenwerking met de Bibliotheek Bocholt (100-tal aanwezigen).
 - 17 mei, Lommel: *Productiehuis Route 33 – “Moeder.. is een noodzakelijk kwaad. (Communicatie tussen ouders en pubers)”*. Educatieve theatervoorstelling in samenwerking met het OCMW Lommel (45-tal aanwezigen).
 - 25 oktober, Peer: *Els Vuerstaek – “Oei, ik groei!”* Lezing in samenwerking met KAV en Dienst Opvanggezinnen (40-tal aanwezigen).
 - 27 oktober, Overpelt: *Herman Konings – “Opvoeden met een blik op de toekomst”* Lezing in samenwerking met Lokaal Overleg Kinderopvang Overpelt (40-tal aanwezigen).
 - 30 november, Bree: *Maurits Wysmans – “Pubers: een spurt naar volwassenheid”* Lezing in samenwerking met het Sociaal Huis Bree (80-tal aanwezigen).
 - 15 december, Overpelt: *Julie Verfaillie – “Succesrecepten over voeding en opvoeding”* Lezing in samenwerking met de Stuurgroep Volksgezondheid Overpelt (60-tal aanwezigen).

B. Lezingenreeks georganiseerd door andere diensten

Vanuit de Opvoedingswinkel streven we ernaar om het aanbod opvoedingsondersteuning dat in de regio bestaat naast de Opvoedingswinkel, eveneens zo veel mogelijk onder de aandacht te brengen van de opvoedingsverantwoordelijken. Om een overzichtelijk en toegankelijk aanbod te krijgen, hebben we in het programma van de lezingenreeks ook initiatieven vanuit andere diensten opgenomen.

C. Groepswerking

Afgelopen werkingsperiode hebben we stilgestaan bij de rol die we als Opvoedingswinkel kunnen opnemen, naast een georganiseerde of ondersteunende rol bij het opzetten van voorlichtings-, opleidings-, vormings- of trainingsactiviteiten en/of ontmoetingsmomenten voor opvoedingsverantwoordelijken.

Tot op heden heeft de Opvoedingswinkel hoofdzakelijk een signalerende, ondersteunende en organiserende functie opgenomen op dit vlak. We brengen dus initiatieven onder de aandacht van opvoedingsverantwoordelijken. Met ondersteuning wordt gedoeld op het aanreiken van ideeën, van namen van interessante lectoren, van methodieken e.d. wanneer bepaalde diensten met deze vraag bij de Opvoedingswinkel komen aankloppen. Bij de opstart van de Opvoedingswinkel Noord-Limburg is er immers voor gekozen om het individueel pedagogisch advies als centrale taak te beschouwen. We merken evenwel:

- Veel vraag naar inhoudelijke groepswerking.
- Evoluties in het werkveld: stimuleren van ontmoetingsmogelijkheden tussen opvoedingsverantwoordelijken als belangrijke methodiek.
- Suggestie vanuit de analyse ‘Kwaliteitslabel’ voor de Opvoedingswinkel, toegekend door Kind en Gezin: aandacht voor het creëren van ontmoetingen.

Vanuit de grote vraag naar inhoudelijke groepswerking en na een inventaris van het reeds bestaande aanbod in de regio, hebben we eind 2011 de eerste stappen gezet tot het opstarten van een oudergroep voor ouders van pubers die door de consultants begeleid zal worden.

Om deze groep vorm te geven, steunen we ons op de training ouderintervisie die de consultants in de loop van 2011 volgden. Door het Agentschap Jongerenwelzijn en het provinciale steunpunt Opvoedingsondersteuning zal er voorzien worden in inhoudelijke en financiële ondersteuning, alsook zal er gezorgd worden voor wetenschappelijke opvolging van deze groepen.

5.4 Vorming team

Tijdens afgelopen periode streefde het team naar bestendiging van hun werking. We denken hierbij aan het verder vorm geven aan interne overlegmomenten met het team, directie, Adviescommissie, Beleidscommissie.

Om de visie en methodiek af te stemmen op meest recente inzichten, hebben de opvoedingsconsultanten een aantal vormingsmomenten gevolgd:

- Extra module opleiding psychopedagogische counseling “Gespreksvoering met ouders van pubers” – Lessius Hogeschool Antwerpen.
- Vormingsdag rond opvoedingsondersteuning aan ouders van pubers – georganiseerd door EXPOO (Vlaams Expertisecentrum voor Opvoedingsondersteuning).
- Workshop “Lopke”, een didactisch pakket om te werken rond kansarmoede voor het basisonderwijs en de samenwerkingspartners – georganiseerd door Steunpunt Onderwijs Limburg.
- Symposium “Vreemdeling, vluchteling, illegaal... KIND” – georganiseerd door Valkenhof Overpelt, opvangcentrum voor asielzoekers.
- Training ouderintervisie – georganiseerd door Steunpunt Opvoedingsondersteuning Limburg in samenwerking met Komma Kompagnie.
- Terugkomdag training ouderintervisie – georganiseerd door Steunpunt Opvoedingsondersteuning Limburg.
- “Taal is van iedereen” – Staten Generaal over taal en kansen.
- Voorstellingsmoment “Seks-GPS” – georganiseerd door CAW 't Verschil en BAAL.
- Vlaams Congres Opvoedingsondersteuning “Sterk met kinderen, ouders en de buurt” – georganiseerd door EXPOO.
- Studiedag “Over de drempel” – georganiseerd door DOMO vzw (Door Ondersteuning Mee Opvoeden is een erkende autonome vrijwilligersorganisatie. Het doel van deze organisatie is opvoedingsondersteuning bieden aan kansarme gezinnen met jonge kinderen).
- Intervisiemomenten – georganiseerd door het Limburgs Netwerk Opvoedingsondersteuning.

5.5 Omkadering

5.5.1 Beleidscommissie

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

In 2011 kwam de Beleidscommissie samen op 8 februari 2011 en 11 oktober 2011.

Volgende leden maken in 2011 deel uit van deze Beleidscommissie:

- Ivo Geenen, voorzitter OCMW Bocholt
- Ingrid Thyskens, voorzitter OCMW Bree
- Willy Mertens, voorzitter OCMW Hamont-Achel

- Tony Baselet, voorzitter OCMW Hechtel-Eksel
- Jean Lavreysen, voorzitter Sociaal Huis Lommel en Schepen
- Wendy Bosmans, Schepen van Gezin Meeuwen-Gruitrode
- Leen Gielen, Schepen van Jeugd Neerpelt
- Nele Gutschoven, Schepen van Gezin Overpelt
- Lutgarde Ceyssens, OCMW-voorzitter Peer, Schepen van Gezinsbeleid

5.5.2 Adviescommissie

De Adviescommissie kwam samen op 25 januari, 24 mei en 27 september 2011.

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 Noord-Limburg. Daarnaast heeft deze commissie de brugfunctie tussen datgene wat lokaal verwacht wordt van de dienst en omgekeerd. Verder zijn de leden van de Adviescommissie het aanspreekpunt voor de dienst.

Volgende leden maken in 2011 deel uit van de Adviescommissie:

- Sven Donders, maatschappelijk werker OCMW Bocholt
- Hilde Claes, coördinator IBO Bocholt
- Bjorn Martens, coördinator IBO Bree
- Cindy Steensels, maatschappelijk werkster OCMW Hamont-Achel
- Marjolein Simons, coördinator IBO Hamont-Achel (vervangen door Véronique Vos).
- Ann Bernaerts, maatschappelijk werkster OCMW Hechtel-Eksel
- Gwenny Vervaeren, coördinator IBO Hechtel-Eksel
- Ingrid Debrier, Diensthoofd Sociale dienst Lommel
- Liesbeth Vanwelsenaers
- 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

5.5.3 Vlaamse Coördinatoren Opvoedingsondersteuning

De Vlaamse Coördinatoren Opvoedingsondersteuning nemen een ondersteunende, stimulerende en coördinerende rol op ten aanzien van diverse actoren opvoedingsondersteuning. Ze hebben een driedelig takenpakket:

- bevorderen dat gemeentes een lokale coördinator aanstellen;
- samen met de lokale coördinatoren het bovenlokaal overleg organiseren;
- het ondersteunen van de Opvoedingswinkels.

5.5.4 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.

Het Steunpunt is de drijvende kracht achter het Limburgs Netwerk Opvoedingsondersteuning, waar ook de Opvoedingswinkel Noord-Limburg deel van 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.

5.5.5 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: enerzijds het verzamelen, verspreiden en verrijken van de kennis en *knowhow* rond opvoedingsondersteuning, anderzijds 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 formeel deel uit van het Vlaams Netwerk van Opvoedingsondersteunende Initiatieven, een platform dat door EXPOO wordt gedragen. Ook hier is er ruimte om ervaringen en goede praktijken uit te wisselen. Daarnaast biedt dit platform mogelijkheden om voeling te houden met de tendensen binnen opvoedingsondersteuning. Beleidsbeslissingen worden er gecommuniceerd en besproken en tenslotte biedt het platform de kans beleidsaanbevelingen te formuleren.

5.6 Bijzondere vermeldingen

5.6.1 Samenwerking met de OCMW's

In de meeste gemeenten vinden de spreekuren plaats binnen het OCMW/Sociaal Huis, hetgeen een nauwe samenwerking met de maatschappelijk werkers mogelijk maakt. De maatschappelijk werkers komen immers in contact met gezinnen waar er vragen/moeilijkheden heersen in de opvoeding. Vanuit hun positie kunnen zij instaan voor de toeleiding naar de Opvoedingswinkel Noord-Limburg.

Dit jaar werd er ingezet op het versterken van de samenwerking met de Sociale Diensten van de OCMW's door de gemaakte afspraken met de Diensthoofden (cfr. overleg eind 2010) te communiceren aan de betrokken teams en ook te evalueren.

5.6.2 Actie aan het begin van het nieuwe schooljaar

Aan het begin van het nieuwe schooljaar wilden we het beeld van een dienst waar je zonder aarzelen kan binnenstappen, extra in de verf zetten. We wilden opvoedingsverantwoordelijken meegeven dat je zonder aarzelen gebruik kan maken van dit aanbod aan opvoedingsondersteuning. Daarom

werden er kleine, ludieke en zichtbare acties opgezet om bij te dragen aan de bekendheid van de Opvoedingswinkel.

Op een enkele plaats werden de ouders warm onthaald bij het begin van het nieuwe schooljaar. Dit gebeurde door vrijwilligers (bv. leden ouderraad, leden lokale sociaal-culturele vereniging). In een heel aantal scholen waren de consulenten van de Opvoedingswinkel aanwezig op ouderavonden om kort de werking van de Opvoedingswinkel toe te lichten. Andere scholen richtten tijdens hun diverse infoavonden een standje in van de Opvoedingswinkel en/of zorgden zelf voor een toelichting. Tevens hebben we aan alle leerlingen van de lagere scholen in de deelnemende Noord-Limburgse gemeenten een bladwijzer bezorgd met korte huiswerktips, alsook met de nodige gegevens van de Opvoedingswinkel. Om deze actie te kaderen, werd er gezorgd voor een informatief tekstje, in de vorm van een brief of een nieuwsberichtje in de schoolkrant.

5.7 Cijfers individueel gericht aanbod

5.7.1 Nieuwe aanmeldingen per gemeente in 2011

Gemeente	Nieuwe aanmeldingen '11	Nieuwe aanmeldingen '10
Bocholt	15	14
Bree	25	23
Hamont-Achel	17	14
Hechtel-Eksel	15	11
Lommel	40	36
Meeuwen-Gruitrode	30	20
Neerpelt	17	12
Overpelt	14	13
Peer	13	27
Onbekend	12	7
Buiten regio	9	12
TOTAAL	207	189

5.7.2 Aantal gesprekken op de contactpunten

Gemeente	Aantal gesprekken '11	Aantal gesprekken '10
Bocholt	23	27
Bree	43	36
Hamont-Achel	23	23
Hechtel-Eksel	25	12
Lommel	30	40
Meeuwen-Gruitrode	48	21
Neerpelt	28	26
Overpelt	27	27
Peer	26	18
TOTAAL GESPREKKEN	283	230
TOTAAL TELEFONISCH EN MAIL	37	38

5.8 Financiering

Als initiatief van de Noord-Limburgse lokale besturen (gemeenten en OCMW's) in het kader van het lokaal sociaal beleid en aansluitend bij het decreet op de organisatie van de opvoedingsondersteuning, wordt de basisfinanciering voor de opvoedingswinkel aangebracht door de deelnemende gemeenten en OCMW's.

Voor de opstart van een opvoedingswinkel in een samenwerkingsverband van gemeenten, is er gedurende 4 jaren een provinciale subsidie voorzien vanuit het departement Welzijn.

Voorts kon het initiatief tot oprichting van een opvoedingswinkel Noord-Limburg ingeschoven worden in het programmaonderdeel 'Leefbaarheid op het Platteland' van het LEADER-programma Kempen en Maasland. De gemeenten die tot dit gebied behoren (Bocholt, Bree, Hamont-Achel, Meeuwen-Gruitrode en Peer volledig en Hechtel-Eksel en Neerpelt ten dele) kunnen bijgevolg gedurende drie jaren beroep doen op een subsidie uit dit programma.

Projectmatig is er een beperkte financiering vanuit het Agentschap Jongerenwelzijn. Een structurele Vlaamse subsidie is er enkel voor de centrumsteden.

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 Opleiding en ondersteuning

6.2.1 Gevolgd

Van 26 januari tot en met 23 februari neemt de veiligheidsconsulent deel aan de opleiding informatieveiligheid van de Erkende Gespecialiseerde Veiligheidsdienst Smals. Deze opleiding gaat door in de gebouwen van Smals in Brussel, wekelijks op woensdag, en focust zich op alle mogelijke aspecten waarmee een informatieveiligheidsconsulent in contact komt tijdens het uitoefenen van zijn beroep. De docenten van dienst zijn specialisten ter zake: Franky Vanhauwaert, Peter Maes en Chris De Vuyst van de KSZ en David Tillemans en Johan Costrop van Smals.

Verder wordt er deelgenomen aan de Veiligheidsconsulenten Coördinatievergadering van de Vereniging voor Steden en Gemeenten (VVSG), onder leiding van Chris Boens, projectmedewerkster KSZ van VVSG, en Gilles Kempgens, federaal veiligheidsconsulent van de POD Maatschappelijke Integratie (POD MI). Ook leden van de organisatie V-ICT-OR en collega veiligheidsconsulenten uit andere koepelverenigingen en OCMW's zijn aanwezig op deze vergaderingen, die bedoeld zijn als uitwisselingsforum voor informatie, nieuwe ontwikkelingen en probleemoplossingen.

In maart organiseert VVSG in samenwerking met de Vlaamse Toezichtscommissie (VT) en de KSZ een studiedag in Antwerp Expo in het kader van hun "Ronde van Vlaanderen". Onderwerp is de steeds nauwere samenwerking tussen OCMW's en gemeentes en de problemen die hierrond rijzen op het gebied van privacy en informatieveiligheid. Presentaties en toelichtingen werden gegeven door Willem De Beuckelaere en Caroline Vernailen van de VT en Frank Robben, administrateur generaal van de KSZ. De studiedag werd afgesloten door een vragenuurtje.

In juni wordt een eerste halfjaarlijkse opleidingssessie van de POD MI bijgewoond in het OCMW van Dilsen-Stokkem. Verschillende onderwerpen, waaronder sociale media op de werkvloer, cloud

computing, de Telemarc toepassing voor overheidsopdrachten en detacheringsovereenkomsten tussen OCMW's en gemeentes werden besproken onder leiding van Gilles Kempgens (POD MI). Aan Noortje Brebels werd gevraagd een uiteenzetting te geven over de organisatie en werkwijze van de Dienst Informatieveiligheid bij Welzijnsregio Noord-Limburg. In Vlaanderen worden namelijk maar liefst 120 OCMW's op het gebied van informatieveiligheid begeleid door een veiligheidsconsulent van een koepelvereniging, zes in het totaal. Deze werkwijze kan dan ook op veel interesse rekenen vanwege de andere OCMW's.

Na een aankondiging op een voorstelling in oktober 2010 komt er in mei ondersteuning vanwege de Vereniging van Diensten voor Gezinszorg (VVDG). In een samenwerkingsverband met Belgacom ICT treedt Kristel Van Aken op als veiligheidsadviseur. Zij zal de veiligheidsconsulenten van verenigingen die een dienst gezinszorg in huis hebben ondersteunen op gebied van informatieveiligheid in het kader van de Vesta-toepassing. In mei auditeert zij Welzijnsregio Noord-Limburg en adviseert ze in de invulling van de veiligheidsplannen.

Ook voor SVK's wordt er op gelijkaardige wijze ondersteuning georganiseerd, in dit geval door de Vlaamse Maatschappij voor Sociaal Wonen (VMSW) in het kader van de nieuwe toepassing SVKAdmin. Na een eerste infodag in mei zal het SVK in 2012 geauditeerd worden en zal er ook gezorgd worden voor advies door de veiligheidsconsulent van de VMSW.

In november zijn de Limburgse veiligheidsconsulenten te gast bij Welzijnsregio Noord-Limburg voor de tweede opleidingssessie van de POD MI. Deze keer wordt er vooral toegespitst op de nieuwe maatregelen van KSZ voor de samenwerking tussen OCMW's en gemeentes. Ook deze sessie wordt gegeven door federaal veiligheidsconsulent Gilles Kempgens.

6.2.2 Georganiseerd/gegeven

Er wordt ook zelf aan een opleiding gewerkt: vanuit de OCMW's kwam er immers de vraag een vorming 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. In samenwerking met de diensthoofden Sociale Dienst van de OCMW's en de juristen van Welzijnsregio Noord-Limburg werd ervoor gezorgd dat de vorming begin 2012 kan doorgaan. Docente wordt dr. Vanessa Verdeyen, verbonden aan het Instituut voor Sociaal Recht van de Katholieke Universiteit Leuven.

Maar ook enkele praktische zaken verdienen soms extra aandacht. Zo helpt de veiligheidsconsulent de verschillende teams van Welzijnsregio vertrouwd te geraken met de nieuwe serveromgeving en het nieuwe Office-pakket.

6.3 Uitstippeling beleid informatieveiligheid

Na heel wat voorbereidend werk in 2010 wordt begin 2011 werk gemaakt van het concretiseren van de doelstelling en de werkwijze van de Dienst Informatieveiligheid. Federaal veiligheidsconsulent Gilles Kempgens komt begin januari op bezoek bij Welzijnsregio om zijn advies te geven over de laatste onduidelijkheden. Het uiteindelijke resultaat van al dit voorbereidend werk is het document "Beleidsnota Dienst Informatieveiligheid", dat het uitgangspunt zal zijn voor de verdere beleidsvoeringen. In dit document komen, naast doelstelling en werkwijze, de onderwerpen wetgeving, ondersteuning en aanpak aan bod en worden ook een heel aantal voorbeeldmaatregelen opgesomd. De nota wordt door de veiligheidsconsulent voorgesteld aan de leden van de

Adviescommissie Algemeen Beleid tijdens de vergadering van 24 januari. Op 12 april wordt deze voorstelling nog eens overgedaan aan de leden van de Raad van Beheer van Welzijnsregio Noord-Limburg en wordt de nota ook goedgekeurd.

6.4 Van start

Na de goedkeuring van het grote kader, de beleidsnota van de dienst, kan er nu begonnen worden aan de individuele aanpak voor Welzijnsregio en de OCMW's. In de eerste plaats betekent dit het voorzien van een aantal beleidsdocumenten die vereist worden in de Minimale Normen van KSZ. De veiligheidsconsulent stelt eerst een ontwerp op van de vijf belangrijkste beleidsdocumenten: het "Beleid voor Informatieveiligheid", de "Policy: algemeen internetgebruik", de "Policy: e-mailgebruik", de "Procedure: controle op internet- en e-mailgebruik" en het "Plan voor informatieveiligheid".

Als eerste wordt het "Beleid voor Informatieveiligheid" aangepakt. In dit document wordt het algemene informatieveiligheidsbeleid van elke organisatie uitgestippeld. Het kan dus doorgaan als de 'basis'. Omdat niet alle OCMW's op dezelfde manier werken of dezelfde wensen hebben, dient dit beleid verder te worden aangepast aan de noden van elk OCMW. Hetzelfde geldt voor Welzijnsregio. In verschillende vergadermomenten worden de documenten geleidelijk aan verder afgewerkt. Bij Welzijnsregio gebeurt dit door de veiligheidsconsulent en de directie, en wordt het beleid goedgekeurd op de Raad van Beheer van 13 september. Bij de OCMW's worden de overlegmomenten gehouden door de veiligheidsconsulent en de adjunct-veiligheidsconsulent. In sommige OCMW's zitten ook de diensthoofden en/of informatici mee aan de overlegtafel. De goedkeuringen van de OCMW's zullen begin 2012 gebeuren.

Aansluitend worden de policies en de procedure op een gelijkaardige manier aangepakt. Voor de OCMW's van Overpelt en Peer kan deze stap echter worden overgeslagen, zij hebben deze maatregelen al opgenomen in hun arbeidsreglement of in een reeds bestaande policy.

Voor de opstelling van het veiligheidsplan moet er eerst een stand van zake opgemaakt worden. Vanaf juni worden daarom één voor één Welzijnsregio en de OCMW's intern geauditeerd door de veiligheidsconsulent. Dit gebeurt aan de hand van een uitgebreide vragenlijst die gebaseerd is op de minimale normen. Wanneer de norm niet gehaald wordt zal er nagedacht worden over eventuele maatregelen, die dan genoteerd worden in het veiligheidsplan. Dit plan zal gelden voor de volgende drie jaar, maar is steeds vatbaar voor aanpassing.

Er worden ook een heel aantal praktische zaken op orde gesteld bij Welzijnsregio en de OCMW's. De rollen op het Portaal Sociale Zekerheid worden ingevuld volgens de regels en worden geïnt inventariseerd. Voor toekomstige wijzigingen aan de rollen op het Portaal wordt er een formulier opgemaakt waarop de wijzigingen kunnen aangeduid worden. Dit formulier dient door de secretaris ondertekend te worden, waarna de (adjunct-)veiligheidsconsulent de wijziging mag doorvoeren. Op deze manier worden wijzigingen steeds op een ordelijke manier geregeld.

Per OCMW komen er ook inventarissen van alle hard- en software. Ook van alle toepassingen en de gebruikers ervan wordt er een overzicht per OCMW gemaakt. Verder worden ook in alle OCMW's technische users aangesteld, zodat de OCMW's mutaties toegestuurd krijgen uit het Rijksregister, het Werkgeversrepertorium en andere databanken van KSZ. Zo kunnen zij op een gemakkelijke manier veranderingen in de dossiers van hun cliënten opvolgen, zoals een wijziging in de gezins- of werksituatie, een adreswijziging, ...

6.5 Bekendmaking

Uiteraard is het ook 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 geeft de veiligheidsconsulent begin 2011 aan alle teams van Welzijnsregio een eerste uitleg over de doelstellingen van de dienst en de maatregelen die zullen volgen. In de OCMW's gebeurt dit eveneens tijdens de eerste bezoeken, samen met de adjunct-veiligheidsconsulent. Ook tijdens de kennismakingsbezoeken, die Welzijnsregio organiseert voor nieuwe medewerkers van de aangesloten OCMW's, wordt de Dienst Informatieveiligheid uitgebreid voorgesteld.

Na de goedkeuring van het "Beleid voor Informatieveiligheid" bij Welzijnsregio worden de beleidsmaatregelen die specifiek van toepassing zijn op het personeel gebundeld in een nota van twee bladzijden. Deze nota wordt dan per team voorgesteld, met als bedoeling de maatregelen voldoende toe te lichten en het personeel de kans te geven vragen te stellen en feedback te geven. Er wordt samen met het personeel gezocht naar de beste en meest praktische manier om aan de maatregelen te voldoen. Deze manier van communicatie zal in 2012 overgenomen worden voor de OCMW's.

Ook na de goedkeuring van de policies, de procedure en alle toekomstige documenten zullen deze op dezelfde manier toegelicht worden.

6.6 Adviescommissie Informatieveiligheid

De Adviescommissie Informatieveiligheid bestond in 2011 uit volgende leden:

- Anja De Graaf, administratief deskundige, OCMW Bocholt (plaatsvervangend tot september: Nadine Creemers, diensthoofd sociale dienst, OCMW Bocholt)
- Katelijne Kwanten, administratief medewerkster, OCMW Hamont-Achel
- Ingrid Debrier, diensthoofd sociale dienst, OCMW Lommel
- Hilde Hoebe, administratief medewerkster – 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, consulent informatieveiligheid, Welzijnsregio Noord-Limburg

De Adviescommissie kwam in 2011 samen op 7 april, 23 juni en 29 september om de volgende onderwerpen te bespreken: de vergadering met Gilles Kempgens (veiligheidsconsulent van de POD MI), de "Beleidsnota Dienst Informatieveiligheid", de ontwerpversies van de individuele beleidsdocumenten, het opstellen van een formulier voor wijzigingen aan de toegangen op het Portaal Sociale Zekerheid, het monitoren van de toegangen tot programma's en toepassingen, het organiseren van een algemene audit, de infosessie van VVSG "Elektronisch gegevensverkeer en privacy in OCMW en gemeente", het organiseren van een vorming omtrent beroepsgeheim, het afwerken van alle individuele beleidsdocumenten, het organiseren van een interne audit in elk OCMW en de opstelling van een veiligheidsplan, de aanstelling van technische users in elk OCMW voor het ontvangen van de mutaties, de update van de Minimale Normen van KSZ, de halfjaarlijkse infosessie van de POD MI in Dilsen-Stokkem (juni), de jaarlijkse vragenlijst van de POD MI, Infra-X-net, voorbeelden van detacheringsovereenkomsten en vertrouwensclausules, de toepassing Telemarc op het Digiflow-portaal, de communicatie van de beleidsdocumenten naar het OCMW-personeel, informatieveiligheid bij de samenwerking tussen OCMW & gemeente.

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, ...) 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 parallellisme 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 nieuwe vzw.

7.2 Werking

7.2.1 Personeel

In 2011 waren volgende personeelsleden in dienst van het Sociaal Verhuurkantoor:

- Marcel Knevels, coördinator
- Ann Straetemans, huurbegeleidster (tijdelijk vervangen door Hanne Steensels)
- Kathleen Habets, huurbegeleidster (vanaf 19/09 tijdelijk vervangen door Wendy Vos)
- Kris Segers, administratief en financieel beheerder

7.2.2 Overzicht woningen

Een overzicht van de gehuurde en verhuurde woningen in 2011 en de voorgaande jaren.

Gemeente	'06	'07	'08	'09	'10	'11
Bocholt	5	9	16	18	17	18
Hamont-Achel	8	11	13	17	17	17
Hechtel-Eksel	13	15	23	25	30	32
Lommel	10	19	27	29	32	35
Meeuwen-Gruitrode	9	12	14	15	14	16
Neerpelt	7	10	14	20	21	20
Overpelt	-	20	24	28	30	25
Peer	4	12	18	22	22	21
TOTAAL	56	108	149	174	183	184

Ook in 2011 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 2011 van de vzw Sociaal Verhuurkantoor Noord-Limburg.

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 2011 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
- Alice Vaes, maatschappelijk werker OCMW Overpelt (opgevolgd door Hannelore Loenders)
- 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 2011 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 personeel van WIN, bestaande uit zes voltijdse en één halftijdse medewerker, is aangeworven in een substructuur van het SVK maar blijft in uitvoering en financiële rekening volledig gescheiden van het SVK. Volgende personen maken in 2011 deel uit van het WIN-team:

- Wouter Van Mierloo, projectcoördinator (uit dienst augustus)
- Monique Vanduffel, administratie en sociaal adviseur
- Leen Jansen, administratie
- Yves Janssen, beleidsmedewerker
- Liesbeth Gavriilakis, beleidsmedewerker
- Steven Maesen, sociaal adviseur
- Anke Schwert, sociaal adviseur
- Marcia Plas, architect

Dit 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.

Nieuw in 2011 is dat de architecte samen met de coördinator de nieuw in te huren woningen screent, het conformiteitsattest ervoor opstelt en de bezettingsnorm aangeeft. Enkel woningen die op deze manier door de architecte worden goedgekeurd worden ingehuurd. Dit biedt aan 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.