



SOCIALE DIENST HERENTHOUT

Beleidsplan 2008 – 2010

OPGEMAAKT DOOR Inge Mampaey,
VERANTWOORDELIJKE Sociale Dienst.
BOUWELSE STEENWEG 14 2270 HERENTHOUT
inge.mampaey@ocmwherenthout.be
tel. 014 50 21 81

SAMENVATTING

De Sociale Dienst van OCMW Herenthout stond voor een niet zo'n makkelijke opdracht; een realistisch en haalbaar beleid uit schrijven voor de komende drie jaar.

De complexiteit van de huidige maatschappij en de nodige invloeden op het individu maakt dat het hulpverleners de dag van vandaag er niet eenvoudiger op geworden is.

Op basis van een duidelijke situatieschets, met aandacht voor de maatschappelijke ontwikkelingen/tendensen en een objectieve omgevingsanalyse, geven we een aantal beleidsdoelen.

Hierbij hebben we vooral aandacht voor:

- het optimaliseren van ons hulpverleningsaanbod op alle levensdomeinen
 - extra aandacht voor etnisch culturele minderheden
 - onderzoek naar woonproblemen en de mogelijke aanpak
 - tewerkstellingsbeleid
 - hoe een kwaliteitsvolle algemene dienst-/hulpverlening blijven garanderen
 - Interne en externe communicatie
-

LIJST AFKORTINGEN

BB	Budgetbeheer
Bbeg	Budgetbegeleiding
CSR	Collectieve Schuldenregeling
DOO	Dienst opvoedingsondersteuning
GPMI	Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijk Integratie Intergemeentelijke Samenwerking van OCMW's
ISOM	Middenkempem
LAC	Lokaal Adviescommissie
LOI	Lokaal opvanginitiatief
PWA	Plaatselijk werkgelegenheidsagentschap
SCP	Socio-culturele Participatie
SD	Sociale Dienst
SHM	Sociaal Huisvestingsmaatschappij
SVK	Sociaal Verhuurkantoor
VVSG	Vlaamse Vereniging voor Steden en Gemeenten
WZK	Welzijnszorg Kempen
ZK	Zonnige Kempen

INHOUDSOVERZICHT

1. Inleiding -----	4
2. Missie en visie -----	5
3. Situatieschets -----	7
3.1. Maatschappelijke ontwikkelingen/tendensen -----	7
3.2. omgevingsanalyse -----	8
3.2.1. Lokaal Sociaal Beleid + omgevingsanalyse -----	8
3.2.2. Algemene werking Sociale Dienst -----	8
a) Hoe omgaan met hulpvragen -----	8
b) Schuldhulpverlening -----	10
c) Huisvesting -----	12
d) Energie -----	15
e) Nog enkele andere hulpverleningsvormen -----	16
3.3. Sterkte – zwakte analyse -----	17
3.4. Samenwerkingsverbanden -----	18
4. Doelstellingen -----	19
4.1. Strategische en tactische doelstellingen -----	19
4.2. Acties -----	21
4.3. Linken met andere beleidsplannen -----	30
4.3.1. Gemeente -----	30
4.3.2. Eigen Diensten -----	30
5. Beheer -----	32
1. Kwaliteitsbeleid -----	32
2. Personeelsbeleid -----	32
3. Betrokkenheid -----	33
4. Financieel beleid -----	33
5. Organisatorisch beleid -----	33
6. Communicatiebeleid -----	34

1. Inleiding

Individuele hulpverlening

De werking van een Sociale Dienst vertrekt in essentie steeds van een vraag voor individuele hulpverlening en begeleiding. Het verhogen van de zelfredzaamheid en maatschappelijke integratie staat hier centraal.

Complexe aanpak

Het doel van een Sociale Dienst binnen een OCMW is steeds hetzelfde gebleven, namelijk kansen creëren voor kansarmen, sociale grondrechten garanderen voor iedereen, doorbreken van kansarmoede, ... Alleen is de samenleving zo complex geworden dat dit ook een complexere aanpak vraagt. Er is nood aan andere, nieuwe en aanvullende werkwijzen op verschillende levensdomeinen.

Toekomst!

In wat volgt leest u waaraan wij als Sociale Dienst de komende 3 jaar willen werken. We hebben strategische doelstellingen en operationele doelstellingen geformuleerd met de hieraan gekoppelde acties.

Wij hopen dat u als lezer bij het lezen van onze nota een duidelijk beeld kan vormen van de Sociale Dienst, haar dagelijkse werking en haar toekomstplannen.

2. Missie en visie

MISSIE

De missie van het OCMW is gelijk aan de missie van het Lokaal Sociaal Beleid:

Garanderen van sociale grondrechten

Het Lokaal Bestuur stippelt een Lokaal Sociaal Beleid uit om voor elke burger de toegang tot de sociale grondrechten te garanderen, opdat iedereen in menselijke waardigheid kan leven. Het beleid heeft hierin specifieke aandacht voor kwetsbare groepen en kansarmen.

Acties = remediërend en preventief

Het Lokaal Bestuur verzekert en coördineert de uitbouw van een maatschappelijke dienst- en hulpverlening door acties te realiseren: enerzijds vanuit eigen diensten, anderzijds via samenwerking met lokale actoren en actoren buiten Herenthout. Waar mogelijk zal het zelf hulpverleners, in andere gevallen zal het de hulpvrager de weg wijzen en de hulpverlening coördineren.

De acties zijn zowel remediërend als preventief.

Laagdrempelige dienstverlening

Bij de organisatie van laagdrempelige maatschappelijke dienst- en hulpverlening staat de cliënt centraal. Iedereen kan met zijn hulpvraag terecht aan het loket waar hij/zij op de meest klantvriendelijke en efficiënte manier wordt verder geholpen of doorverwezen.

Beleid = integraal, geïntegreerd, transparant

Het Lokaal Bestuur wil een flexibel en transparant beleid voeren waar de betrokkenheid van de burgers, doelgroepen en organisaties optimaal is.

Het Lokaal bestuur kiest voor een integrale en geïntegreerde aanpak

VISIE SOCIALE DIENST

Dienstverlening voor iedereen!

De Sociale Dienst fungeert als het 'hart van het OCMW van Herenthout'. Hij zorgt voor zowel de sociaal-emotionele, praktische, materiële als financiële hulpverlening en streeft ernaar het maatschappelijk draagvlak zo breed mogelijk te houden.

Door zijn laagdrempeligheid tracht hij zo veel mogelijk vertrouwen in te boezemen bij de burger.

Met behulp van verschillende methodieken wordt er dienstverlening op maat aangeboden met extra aandacht voor kansengroepen. Zo streven we naar een optimale verzelfstandiging van eenieder en stellen we hem/haar in de mogelijkheid sociale rechten te leren kennen en uit te putten.

SD treedt proactief en reactief op

Als eerstelijnsdienst heeft de Sociale Dienst zowel een opvang- als een draaischijffunctie.

Aan de hand van de maatschappelijk studies detecteert de sociale dienst probleemvelden en -groepen om proactief en/of reactief op te treden.

Door de zelfkritische houding staat de sociale dienst ervoor open om zijn hulpverlening met regelmaat in vraag te stellen en bij te sturen daar waar nodig om zo een transparant en duidelijk beleid te garanderen.

3. Situatieschets

3.1. Maatschappelijke ontwikkelingen/tendensen

Wat beïnvloedt ons huidig sociaal werk?

**Onzekerheid
inkomen neemt toe**

De toenemende onzekerheid op gebied van werkgelegenheid zorgt voor een onstabiel inkomen in vele gezinnen met vaak toenemende schulden tot gevolg. Deze groep wordt ook wel eens de nieuwe armen genoemd.

**Meer
verantwoordelijk-
heden voor de
burger**

Meer en meer wordt er gewezen op 'de burger en zijn verantwoordelijkheid'. Er wordt te weinig stil gestaan bij het 'kunnen'. Is iedere burger wel in staat om verantwoordelijkheden op zich te nemen? De eisen en verwachtingen kunnen vaak als onrealistisch bestempeld worden.

**Wegvallen van een
netwerk**

Vroeger werden laaggeschoolden, zwakbegaafden, ... ondersteund door familie en hun omgeving. De huidige maatschappij heeft hiervoor geen oog meer. Van netwerk is er weinig of geen sprake meer. Ook in onze gemeente wordt dit vastgesteld.

**Verwachtingen in
de maatschappij
steeds hoger**

Voor alles wordt de lat veel hoger gelegd. Zo ook op gebied van tewerkstelling. Mensen zonder ervaring en geen diploma vinden zelden nog een plaats op de reguliere arbeidsmarkt. Terwijl de lat hoog wordt gelegd, vermindert het aantal jobs voor laaggeschoolden.

Individualisme!

Meer en meer vallen families uit elkaar, verwateren relaties. Onze huidige maatschappij dwingt de burger er toe om steeds individueler te worden. Hierdoor stijgt wel de behoefte aan contacten, steun en netwerken.

**Burger wordt
mondig**

De burger wordt steeds mondiger. Hij zal het niet meer nalaten om vragen te stellen en te informeren (opeisen) naar zijn rechten. Het gewillig naleven van zijn plichten is niet meer vanzelfsprekend. Hieraan koppelt de huidige burger voorwaarden: voor wat hoort wat. Er is een duidelijke verschuiving in waarden en normen.

**Informatie /
desinformatie**

De huidige maatschappij levert informatie aan via vele verschillende kanalen. Dit zorgt ervoor dat de burger goed wordt geïnformeerd, doch door de grote hoeveelheid keert dit vaak om in desinformatie. Het is allemaal niet meer duidelijk.

Leven = complex Alle verwachtingen en verantwoordelijkheden die de burger wordt opgelegd, zorgen ervoor dat alles in een stroomversnelling komt en het leven complexer geworden is.

3.2. omgevingsanalyse

3.2.1 Lokaal Sociaal Beleid + omgevingsanalyse

Voor een algemeen profiel over de situatie binnen Herenthout verwijzen we in dit deel naar het Lokaal Sociaal Beleidsplan 2008 – 2014 en het analyserapport van februari 2007.

3.2.2 Algemene werking Sociale Dienst

De Sociale Dienst staat ter beschikking van elke burger en biedt hulpverlening op maat. Het gaat van een informatieve vraag tot psychosociale begeleidingen. Er is dus sprake van éénmalige contacten, kortstondige dossiervorming tot langdurige begeleidingen en dit op verschillende levensdomeinen. Welke hulpverlening ook, deze vertrekt steeds vanuit dezelfde basis, methodiek.

Wat gebeurt er op het toneel; de kern van ons werk

a) Hoe omgaan met hulpvragen:

Benoemen van de hulpvraag

De maatschappelijk werker benoemt in het eerste contact de hulpvraag en toetst deze aan de beleving van de cliënt. Naarmate de hulpverleningsrelatie vordert heeft de maatschappelijk werker oog voor verandering binnen de cliëntsituatie. Er zal gewerkt worden aan levensdomeinen daar waar nodig.

Werken vanuit de eigen kracht van de cliënt

Er wordt gestreefd om te werken vanuit de eigen kracht van de cliënt (empowerment). Hiermee wordt de participatie van de cliënt in zijn eigen dossier geoptimaliseerd. In de cluster van problemen wordt de cliënt eveneens ondersteund door de maatschappelijk werker om een inzicht in zijn situatie te krijgen. Dit laat toe om stap voor stap te werk te gaan, ademruimtes worden ingelast. De maatschappelijk werker zal bij deze methodiek achterhalen waar de cliënt eigen krachten wil inzetten en waarvoor hij/zij beroep wil doen op professionals.

In dit proces wordt vooral bewaakt dat cliënt bewust is van *zijn* problemen. De maatschappelijk werker neemt dit niet over. Wel zorgt deze voor de nodige ondersteuning en begeleiding en zal hij/zij het hulpverleningsproces bewaken en ademruimtes inlassen daar waar nodig.

Hulpverlening gekoppeld aan voorwaarden = niet zo vanzelfsprekend

Het gaat hier niet over hulpverlening die louter vrijblijvend is.

In elke cliëntsituatie gebeurt een rechtenonderzoek. Hierbij kunnen een aantal rechten naar boven komen waaraan evenzeer een aantal plichten gekoppeld zijn. Bij deze hulpverlening is er een stok achter de deur. Het gaat bijvoorbeeld over leefloon gekoppeld aan een Geïndividualiseerd Project voor Maatschappelijke Integratie (GPMI) met als voorwaarde instappen in trajectbegeleiding. Indien de cliënt dit weigert, dreigt hij zijn leefloon te verliezen (op dat moment zijn enige recht op inkomen).

Dit kan uiteraard het hulpverleningsproces in het gedrang brengen. Maar deze vorm van hulpverlening hoeft niet in strijd te zijn met onze werking. Het brengt wel heel wat spanningen mee. De maatschappelijk werker tast voortdurend de grenzen af en gaat zeer transparant te werk. Niettegenstaande mag dit geen afbreuk doen aan de eigen verantwoordelijkheden van de cliënt. Hij/zij moet nog steeds zo optimaal mogelijk voor zichzelf kunnen zorgen.

Een dilemma dat op de Sociale Dienst niet weg te denken is.

Aandacht voor alle levensdomeinen

Binnen het hulpverleningsproces wordt er steeds aandacht geschonken aan de verschillende levensdomeinen. Aan een levensdomein waar problemen acuut zijn wordt onmiddellijk gewerkt. Hier denken we bijvoorbeeld aan opvoedingsondersteuning. Levensdomeinen waar problemen worden voorzien worden eveneens onder de loep genomen (bv onzekerheid tewerkstelling). De maatschappelijk werker zal dus preventief te werk gaan.

Belangrijke aandachtspunten in het procesmatig hulpverlening

De grootste valkuil is **routine**. Het is een gevaar van een te strakke methodiek en een te vastgelegd draaiboek te volgen zodat de eigenheid en individualiteit van de cliënt niet meer wordt gezien

Het is van groot belang dat de maatschappelijk werker de cliënt helpt bij het **inzicht** krijgen in zijn/haar probleem. Als in een hulpverleningsproces inzicht bij de cliënt komt, **dan volgt** vroeg of laat het **gewenste gedrag**. Het is een vaststaand feit dat niemand zijn gedrag zal aanpassen zonder inzicht te hebben in zijn situatie.

De maatschappelijk werker moet ook aandacht hebben voor het **non-verbale**. Vaak worden/kunnen bepaalde zaken niet worden uitgesproken wat de nodige spanningen binnen de hulpverleningsrelatie met zich mee kan brengen. Daarom is het van groot belang dat de maatschappelijk werker hier te allen tijde van bewust is en dit ook bespreekbaar tracht te stellen.

Telkens negatieve gesprekken voeren met de cliënt is evenmin bevorderlijk voor de hulpverleningsrelatie. De cliënt heeft veel moed bijeen moeten rapen om uiteindelijk zijn hulpvraag te komen stellen. Het is aan de maatschappelijk werker om ook **het positieve te benoemen** en niet enkel en alleen op de problemen te focussen. Dit is mede van groot belang bij het werken aan een positief zelfbeeld.

Bij de opstart van de begeleiding zal de maatschappelijk werker samen met de cliënte een **handelingsplan** uitstippelen. Het is belangrijk dat

hierbij rekening wordt gehouden met de mogelijkheden en verwachtingen van de cliënt. Tevens is het van groot belang dat dit plan te allen tijde wordt geëvalueerd en aangepast waar nodig. Zo blijft het realistisch, haalbaar en overzichtelijk.

b) schuldhulpverlening

Zoeken naar een oplossing voor schuldproblemen

Het zoeken naar een oplossing van de schuldproblematiek wordt in een verzamelnaam 'schuldbemiddeling' genoemd. Het omvat de juridische (wet op consumentenkrediet, collectieve schuldenregeling) en methodische (budgetbegeleiding, budgetbeheer) invulling die vanuit de Sociale Dienst wordt aangeboden.

Welke hulpverleningsvorm er ook wordt aangeboden, de basisprincipes van het behandelen van het dossier blijven de zelfde. De maatschappelijk werker detecteert de oorzaak van de schuldproblematiek om hierna het juiste handelingsplan te kunnen opstellen. Dit gaat gepaard met het werken aan het gewenste gedrag. De schuldenlast wordt weggewerkt. De begeleiding door de maatschappelijk werker is erop gericht de cliënt te leren met zijn financiële middelen om te gaan om nieuwe schuldenlast te vermijden. Gezien de aanleiding tot schuldenlast vast een onstabiel inkomen is, is nog maar eens duidelijk dat er extra aandacht aan het luik tewerkstelling moet geboden worden. De burger met tewerkstellingsproblemen en/of -vragen de wegwijzen naar het OCMW kan als preventieve actie gezien worden (zie doelstellingen)

Budgetbeheer als aanloop naar verzelfstandiging

Het afgelopen jaar is er heel wat gewijzigd aan de aanpak en opvolging van een budgetbeheerdossier. Om het vastroesten in een dossier te vermijden werd door intern overleg en bevraging bij het cliënteel een methodiek ontwikkeld waarbij begeleiding naar verzelfstandiging centraal staat. Enerzijds wordt een oplossing gezocht voor de bestaande schuldenlast en anderzijds wordt een handelingsplan opgesteld waarbij rekening wordt gehouden met de mogelijkheden van de cliënt. Een weg wordt uitgestippeld met een doel in zicht dat voor die bepaalde cliënt haalbaar is. Het einddoel verschilt van cliënt tot cliënt. Bij de ene is dit het streven naar het loskoppelen van de Sociale Dienst, zelf alles terug in handen hebben. Bij de andere is dit het leren bewust omspringen met het leefgeld.

Door het betrekken van het cliënteel in de ontwikkeling van onze methodiek, wordt de nieuwe aanpak makkelijk aangenomen door het oude cliënteel. Nieuw cliënteel biedt geen enkele weerstand. Van bij de opstart van het dossier wordt de werking duidelijk en gestructureerd uitgelegd.

Verzelfstandiging wordt een feit

In het kader van verzelfstandiging zal een budgetbeheerdossier niet meer plots worden stopgezet nadat alle schulden vereffend zijn, maar biedt de Sociale Dienst nazorg aan in de vorm budgetbegeleiding. In praktijk betekent dit dat cliënt de kans krijgt om volgens zijn mogelijkheden en in zijn tempo te verzelfstandigen. Stelselmatig zal hij zijn budget zelf moeten beheren in overleg met de maatschappelijk werker. In dit stadium wordt er nog steeds gewerkt met een

budgetrekening en is het overnemen van de betalingen snel terug mogelijk bij crisissituaties. Zo wordt het veilig gevoel toch nog bewaard.

Begeleiding van dossiers CSR. Iets voor SD?

In samenwerking met ISOM werd de dienst Collectieve schuldenregeling opgestart. Momenteel vinden onderhandelingen plaats tussen ISOM en WZK om deze dienstverlening over te nemen. Er wordt geopperd om binnen WZK een jurist aan te werven voor heel hun werkingsgebied.

De voordelen van de dienst CSR binnen ISOM is niet enkel de gezamenlijke jurist maar eveneens een maatschappelijk werker die de dossiers beheert en het cliënteel begeleidt. Het is de vraag of WZK dit kan/zal bieden.

De Sociale Dienst bereidt zich daarom voor op de begeleiding van deze dossiers. Het is belangrijk dat de burger dichtbij laagdrempelige hulp vindt en kan krijgen in een vertrouwde omgeving. Het is ook vanzelfsprekend dat deze zich niet hoeft te verplaatsen naar Geel, maar hier op het plaatselijk OCMW terecht kan voor de nodige begeleiding en ondersteuning. Deze manier van werken biedt o.a. als meerwaarde dat dezelfde methodiek zal toegepast worden als in BB. Naarmate de CSR op zijn einde loopt zal er gewerkt worden naar verzelfstandiging eventueel met mogelijkheid tot overstap naar BB gevolgd door BBeg. Op dit ogenblik worden reeds dossiers van privé schuldbemiddelaars door de sociale dienst opgevolgd.

We moeten hier wel waken over de caseload. Een dossier CSR is een specifieke materie waarbij de nodige kennis vereist is.

Burger doet te laat beroep op SD

Veel mensen hebben het moeilijk om hun rekeningen te betalen. Omdat ze een laag inkomen hebben, foutief met hun geld omspringen, door de media worden beïnvloed, De vaste kosten zoals huisvesting en energie slokken steeds een groter deel van het budget op. Ook voor de verlokkingen van het kopen op krediet is de burger niet ongevoelig. Veel mensen zijn niet gewapend om op een verantwoorde manier met krediet om te gaan. Bewustmakingscampagnes kunnen hier mogelijk soelaas bieden.

De Sociale Dienst stelt vast dat mensen met schulden vaak pas op het allerlaatste moment hulp zoeken en dus vaak te laat binnenstappen. Het is daarom zeer moeilijk om preventief te werken. De huidige werking van de Sociale Dienst is zo geëvolueerd dat bij elke vraag om financiële hulp, hoe klein of sporadisch ook, de oorzaak van dit probleem wordt onderzocht. Er zal een rechtenonderzoek gebeuren en vaak worden door een korte interventie grote problemen in de toekomst vermeden. De maatschappelijk werker kijkt dus verder dan de vraag van cliënt alleen.

c) huisvesting:**Aanpak van woonproblemen als ondersteuning van het individu**

'Wonen' is per definitie een actief aandachtspunt binnen onze werking. Dit moet zich vertalen in een professionele en proactieve aanpak van individuele woonproblemen en een duidelijke positionering van onze dienst binnen het Lokaal Sociaal Beleid.

Een degelijke woning huren is niet voor iedereen financieel mogelijk. De hoogte van de huurprijzen veroorzaakt en bestendigt armoede. Het huren van een kwalitatief minder goede woning biedt geen uitweg.

Woonproblemen zijn altijd ingrijpend. Ze bepalen het functioneren van het gezin en de levenskwaliteit van het individu. Mensen met ernstige woonproblemen en weinig draagkracht zoeken hulp waar mogelijk. Het OCMW is de eerste instantie waar wordt aangekopt. De burger heeft dan ook hoge verwachtingen ten aanzien van het OCMW.

Het is uiteraard de bevoegdheid van de Vlaamse overheid om een beleidskader te ontwikkelen en genoeg middelen te voorzien om voldoende betaalbare huisvesting te creëren. Ook de federale overheid heeft een verantwoordelijkheid, gezien haar bevoegdheid over fiscaliteit en huurwetgeving. Zolang deze overheden er niet of onvoldoende in slagen om het recht op wonen te realiseren, zullen wij als OCMW worden aangesproken.

Het uitbouwen van een efficiënte hulpverlening voor woonproblemen is dus een grote opdracht voor onze dienst. We moeten binnen de lokale woonmarkt een hulpverleningsaanbod ontwikkelen dat voldoende realistisch en evenwichtig is. Ons huidig aanbod moet worden geëvalueerd en aangepast waar nodig.

Het is belangrijk dat de mogelijkheid wordt gecreëerd om opdrachten rond 'wonen' degelijk uit te voeren. We moeten kunnen handelen binnen een duidelijk werkingskader en over de nodige basisinformatie om (potentiële) woonproblemen efficiënt te behandelen.

Een onderzoek zal moeten duidelijk maken welke woonproblemen zich hier in de gemeente voordoen (zie doelstellingen). Afhankelijk van het resultaat van dit onderzoek kunnen er stappen ondernomen worden zoals bijvoorbeeld:

- werken aan bewustwording van eigen wooncultuur door in omgeving van cliënt en samen met cliënt een aantal pijnpunten aan te duiden en hieraan te werken + aandacht voor het positieve
- kansarmen sensibiliseren en aanmoedigen om advies in te winnen bij het OCMW rond huurproblemen
- preventief werken door openlijk over woonproblemen te praten dit via infomomenten, samenwerking met verenigingen waar kansarmen het woord nemen, ...
- ...

Onderzoek naar leefbaarheid in sociale wijken

Leefbaarheid in de buurt is een hot item. Via verschillende kanalen komen er berichten dat de leefbaarheid in de sociale woonwijken niet overall optimaal is. Vooraleer dit probleem kan aangepakt worden zal eerst in kaart moeten gebracht worden waar deze problemen zich

voordoen, wat deze problemen zijn, en wanneer deze zich het meeste voordoen. Een buurtonderzoek in samenwerking met Zonnige Kempen en de lokale politie (wijkagent) zou hiervoor een antwoord kunnen bieden. Uit dit onderzoek zal afgeleid kunnen worden welke stappen er moeten genomen worden en welke middelen hiervoor nodig zijn.

Wanbetalingen worden in de kiem gesmoord

Door de steeds meer dreigende uithuiszettingen binnen de sociale huursector heeft de Sociale Dienst samen met de Sociale Huisvestingsmaatschappij Zonnige Kempen (SHM ZK) afspraken hieromtrent gemaakt. Maandelijks stuurt ZK de lijst van huurders in onze gemeente door waarop vermeld staat hoeveel hun huur bedraagt en hoeveel ze al dan niet achterstaan met betaling. Tot voor kort werd enkel het door de sociale dienst gekend cliënteel hieruit gefilterd. Hiervoor werden de nodige stappen gezet om deze wanbetaling in de kiem te smoren.

Ondertussen is een procedure opgesteld waarbij alle wanbetalers worden gecontacteerd. Deze procedure is nog in zijn proefperiode en zal na 6 maanden geëvalueerd worden.

Wanbetaling in de privé-sector is momenteel nog problematischer. Hiervan worden we zelden vooraf op de hoogte gebracht van wanbetaling. Het moment dat de huurder de stap naar onze dienst zet is het kalf vaak al verdronken.

Wooncultuur verschilt van mens tot mens

Het betalen van een huurprijs is een objectief gegeven, maar dit is niet zo voor normen met betrekking tot onderhoud, bewoning, omgang met burens Een verschil tussen de wooncultuur van de huurder en de wooncultuur van de verhuurder is een potentiële bron van conflict. Wat voor de ene een vanzelfsprekende vorm van hygiëne is, is dit voor de andere helemaal niet. Het eigen gezinsverleden speelt hierin vaak een grote rol.

Het beïnvloeden van een wooncultuur is zeker geen makkelijke taak. Mensen zijn heel gevoelig voor kritiek over hygiëne en onderhoud van de woning en ervaren dit als een persoonlijke aanval. De privacy wordt niet gerespecteerd, vrouwen voelen zich aangetast in hun huishoudelijke rol en zijn bang dat kritiek van de hulpverleners ertoe zal leiden tot plaatsing van de kinderen waardoor ze dan ook nog eens als moeder worden afgestraft.

Het is ook duidelijk het hier meestal meer gaat om een probleem van de buitenwereld dan wel een probleem van de cliënt. Vaak is de cliënt niet onmiddellijk de vragende partij voor begeleiding, behalve als de woning in het gedrang komt. Een aanleiding vinden om het bespreekbaar stellen van de wooncultuur is niet altijd makkelijk. De hulpverlener moet zo tewerk gaan dat de bestaande vertrouwensrelatie niet geschonden wordt. Het werken aan wooncultuur is een proces dat moet worden afgelegd in de omgeving van de cliënt. Het komt maar tot stand als de cliënt bereid is om te werken aan de verandering van zijn woongedrag. De maatschappelijk werker zal de cliënt duidelijk maken wat er van een huurder wordt verwacht. Het veranderingsproces wordt samen met cliënt besproken en afspraken worden samen gemaakt. Daar waar extra professionele hulp nodig en gewenst is door cliënt zal dit ook worden aangeboden.

Ook hier is het belangrijk dat bij problemen waarin cliënt zelf een aandeel heeft, hij dit ook gaat zien en niet projecteren op anderen. Gaat het over omgangsvormen, dan is het resultaat van de begeleiding mee afhankelijk van de mate waarin de cliënt inzicht kan opbouwen en afstand kan nemen van zichzelf. Dit is zeker niet voor alle mensen vanzelfsprekend. Dat het beïnvloeden van een wooncultuur in bepaalde situaties onmogelijk blijkt is realiteit. We denken hierbij bijvoorbeeld aan de alleenstaande man met psychiatrische problemen ten gevolge van drankverslaving, maar dit probleem niet erkent en ondertussen in de meest onhygiënische situatie leeft. In dergelijke extreme situaties, waarbij cliënt alle medewerking weigert, beschikken we over weinig of geen instrumenten om in te grijpen.

De aard van begeleiding en de opvolging van de huurder is afhankelijk van zijn/haar profiel.

Informeren van huurder en verhuurder

Het is belangrijk dat zowel huurder als verhuurder op de hoogte is en wordt gehouden van de wijzigingen binnen de huurwetgeving. Zowel huurder als verhuurder heeft rechten en plichten.

De juridische dienst is steeds door beide partijen te raadplegen. Een infoavond die georganiseerd wordt vanuit de Sociale Dienst in samenwerking met ISOM en SVK is al een stap in de goede richting.

Samen werken aan woonproblemen

De huisvestingsproblematiek is zo omvangrijk dat een betekenisvolle aanpak maar mogelijk is wanneer er samenwerkingsverbanden worden uitgebouwd.

Onlangs werden de eerste stappen gezet naar samenwerking tussen enerzijds OCMW / Zonnige Kempen en anderzijds OCMW / Sociaal Verhuurkantoor.

OCMW/Zonnige Kempen: In eerste instantie is deze samenwerking ontstaan met het oog om snel te kunnen optreden bij wanbetalingen. Ondertussen werd door beide partijen aangehaald om ook externen uit te nodigen om te werken rond leefbaarheid in bepaalde buurten. Tevens zien wij de Sociale Dienst hierin ook de rol opnemen van woonbegeleider.

OCMW/Sociaal Verhuurkantoor: Deze samenwerking is opgestart omdat het OCMW sociaal verhuren niet direct ziet als haar kernopdracht. Indien burgers hun woning wensen te verhuren via het OCMW, worden deze in contact gebracht met het Sociaal Verhuurkantoor. Zo wordt de administratie en onderhoud van de woning door het Sociaal Verhuurkantoor uitgevoerd en kan de Sociale Dienst zich meer gaan toespitsen op de woonbegeleiding van de huurders.

Voor de woonbegeleiding bij zowel onze huurders als de huurders van Zonnige Kempen en Sociaal Verhuurkantoor dienen nog wel duidelijk afspraken neergeschreven te worden. De positie van het OCMW en de maatschappelijk werker moet voldoende uitgeklaard en verduidelijkt worden ten aanzien van de verhuurder. De maatschappelijk werker mag niet het verlengde worden van de verhuurder, maar mag ook niet de ogen sluiten voor een huurder die zijn verplichtingen niet nakomt.

Woonbegeleiding/-begeleider zien we als volgt:

- huurder wordt bij aanvang van huurcontract door Zonnige Kempen of Sociaal Verhuurkantoor duidelijk geïnformeerd over het aanbod woonbegeleiding
- bij aanvang van de huur zal een eerste kennismakend huisbezoek worden afgelegd, geheel vrijblijvend.
- met regelmaat zullen huisbezoeken volgen, eventueel gelijklopend met de huurherzieningen waardoor er toch steeds een onderwerp is om een gesprek aan te knopen
- een vertrouwensrelatie wordt opgebouwd waarin bepaalde knelpunten besproken kunnen worden
- de woonbegeleider treedt op als tussenpersoon in het belang van de cliënt

Onze ergotherapeut zal betrokken worden bij het verder uitwerken van deze begeleiding.

Omdat samenwerkingsverbanden niet weg te denken zijn in ons huisvestingsbeleid is het dus van groot belang om af te bakenen wat de partijen van elkaar mogen verwachten en wat niet. Daarbij moet duidelijk zijn dat het OCMW nooit de garantie kan bieden dat een huur perfect zal lopen.

Omdat wonen zoveel meer betekent dan alleen maar een dak boven je hoofd, zal het woonbeleid samen met de dienst Huisvesting van de gemeente worden uitgetekend. De dienst Huisvesting zal hierbij vooral kennisondersteuning bieden aan zowel de Sociale Dienst als de burger.

d) energie

Prijsstijging energie = minder reserve in het budget

De energiefacturen nemen de laatste jaren een enorme hap uit het budget. Enerzijds door de hoge energieprijzen, maar anderzijds door het nonchalant omspringen met energie. In de media wordt al lange tijd extra aandacht aan dit probleem besteed. Ook de elektrische apparaten verbruiken lang niet meer zo veel als 10 jaar geleden. Maar het is en blijft de verantwoordelijkheid van elk individu om bewust om te springen met energie.

In dit kader ging OCMW en gemeente een samenwerkingsakkoord aan met de Kringwinkel Zuiderkempen voor het uitvoeren van energiescans. Tijdens deze scans zullen kleine praktische uitvoering gebeuren (folie achter verwarming, spaarlampen worden gehangen, ...) en worden energietips gegeven. Deze dienstverlening is gratis voor cliënt en zeer welkom. Alleen is hier geen opvolging voorzien. Een opvolging van meterstanden en regelmatig opnieuw controle over hoe cliënt met energie omspringt is hier zeker aan de orde. Hoe dit aanpakken?

LAC = nog niet afgesloten

De Lokaal Adviescommissie (LAC) is een samenwerking tussen:

- sociaal leverancier Eandis en plaatselijk OCMW
- Pidpa en plaatselijk OCMW

Op deze commissie worden dossiers van klanten besproken die betalingsproblemen hebben. De klant wordt op de vergadering uitgenodigd. Is hij aanwezig of heeft hij vooraf contact gehad met een maatschappelijk werker, dan wordt zijn voorstel tot afbetaling besproken en al dan niet goed bevonden. Bij afwezigheid zal de commissie zelf een voorstel doen. Dit kan gaan van het tijd geven tot het voorstellen van een betaalplan tot onmiddellijke betaling en bij niet betaling schorsing van toevoer elektriciteit, gas of water.

e) Nog enkele andere hulpverleningsvormen:

Kosteloze juridische hulpverlening

De juridische dienst op onze sociale dienst wordt bemand door een jurist vanuit ISOM. Elke burger kan de jurist kosteloos raadplegen. Daarbuiten speelt deze ook nog een belangrijke rol binnen de schuldbemiddeling en met name bij de controle van de dossiers met consumentenkrediet en voorbereiding dossiers voor collectieve schuldenregeling.

Momenteel draait deze samenwerking op volle toeren.

Meer aandacht voor integratie vreemdelingen

Momenteel beschikken we over 4 woningen in het kader van het Lokaal Opvanginitiatief voor asielzoekers (LOI) met in totaal 15 plaatsen. Door de integratie van de LOI-werking binnen de Sociale Dienst werden werkafspraken gezamenlijk vastgelegd en worden deze met regelmaat geëvalueerd. In het verleden bleven gezinnen gemiddeld 4 jaar in het LOI. Met de nieuwe wetgeving wordt verwacht dat het verblijf in het LOI minder lang zal zijn. Hierdoor zal ook de werking vanuit de Sociale Dienst moeten worden aangepast, meer aandacht naar integratie op korte termijn.

Deze nieuwe wetgeving zou ervoor zorgen dat financieel gesteunden zouden verdwijnen. De laatste berichten geven echter aan dat de nieuwe werkwijze niet werkt zoals verwacht (opvanghuizen blijven te lang volledig bezet), zodat de herinvoering van het systeem van financieel gesteunden reëel is. Als dit fenomeen zich voordoet zal ook hier meer aandacht naar integratie moeten plaatsvinden.

Tewerkstellingsbeleid

Het is duidelijk dat er moet gesleuteld worden aan het lokaal tewerkstellingsbeleid. De Sociale Dienst heeft bijzonder aandacht voor die mensen die niet op eigen kracht aan bod komen op de reguliere arbeidsmarkt. In samenwerking met de Intergemeentelijke Tewerkstellingsdienst vanuit ISOM wordt een aangepaste begeleiding aangeboden. Hiernaast is het verder uitbouwen van het lokaal contactpunt van de Werkwinkel een groot aandachtspunt.

Sociale & culturele participatie

In het kader van de tegemoetkoming voor Socio-Culturele Participatie (SCP) worden cliënten aangespoord om deel te nemen aan culturele activiteiten of aansluiting bij bijvoorbeeld een sportvereniging. De mogelijkheid bestaat ook om ondersteunende / preventieve groepsactiviteiten te organiseren in het dienstencentrum.

Als optimale uitwerking van de SCP zal er in de nabije toekomst samengewerkt worden met gemeentelijke diensten als sport, jeugd en cultuur.

Aandacht voor opvoedingsondersteuning

Eén van de maatschappelijk werkers vertegenwoordigt de Sociale Dienst bij de Dienst Opvoedingsondersteuning (DOO) vanuit Kids & Co. Tot het takenpakket van deze maatschappelijk werker behoort het individueel begeleiden van ouders met opvoedingsvragen en/of – problemen. In eerste instantie wordt deze opdracht gecombineerd met schuldhulpverlening. Vaak is een dossier budgetbeheer de ideale insteek om stelselmatig het domein opvoeding aan te kaarten en ondersteuning te bieden daar waar nodig.

Door deze manier van werken wordt de laagdrempeligheid voor onze kansarme doelgroep bewaakt.

Detecteren van de noden

Vanuit de Sociale Dienst wordt ons huidig hulpverleningsaanbod doorlopend getoetst aan de ontwikkelingen in de maatschappij en de noden die hierdoor ontstaan. Waar nodig wordt het aanbod aangepast. Detecteren we noden waarvoor we nog geen aanbod hebben, dan zullen de nodige stappen ondernomen worden om het vereiste aanbod te ontwikkelen (laten ontwikkelen). Zo stond de Sociale dienst aan de wieg van ons huidig aanbod kinderopvang en ouderenzorg.

3.2.3 Sterkte – zwakte analyse

a) Voornaamste sterke punten:

Goede teamwerking

Goede teamwerking: open, eerlijk, veilig ten opzichte van elkaar, leden zijn op elkaar afgestemd, ieder met zijn eigen capaciteiten en achtergrond en samen strevend naar eenvormige hulpverlening, grote engagement en grote motivatie naar vernieuwing toe

zelfkritisch

Zelfkritische houding waardoor de hulpverlening alleen maar verbetert.

Open dienstverlening

Eerstelijnsdienst: open dienstverlening, grote beschikbaarheid naar cliënten toe (houding)

samenwerkingsverbanden

Goede samenwerkingsverbanden maakt het doorverwijzen van cliënten makkelijker en duidelijker voor de cliënt zelf.

b) Voornaamste te verbeteren punten:

Communicatie naar de burger toe	De beslissingsmededelingen per brief laten te wensen over. Ze dienen verstaanbaar te zijn door de cliënt alsook te voldoen aan de eisen van de overheid.
Proactief werken	Veelvuldige personeelwissels, niet optimaal kunnen hulpverleners, te weinig tijd voor vernieuwing of proactief werken. Een inhaalbeweging werd uitgevoerd, doch deze ligt opnieuw stil om bovenstaande reden.

3.2.4 Samenwerkingsverbanden

Met volgende organisaties, initiatieven wordt reeds samengewerkt:

- Welzijnszorg Kempen
- ISOM
- Intergemeentelijke Dienst Tewerkstelling
- Intergemeentelijke Dienst Rechtshulp
- Werkwinkel Herentals – zorggebied Midden-Kempen
- PWA
- 't Gerief
- Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten (VVSG)
- Krisis Info Netwerk Antwerpen (Kina)
- Dienst Werkstraffen (DWS) Herentals
- Eandis – Lokaal Adviescommissie (LAC)
- Zonnige Kempen (sociaal huisvestingsmaatschappij)
- Sociaal Verhuurkantoor (SVK)

4. Doelstellingen

4.1. Strategische en tactische doelstellingen

Strategische doelstelling 1

In het aanbod van de algemene dienst-/hulpverlening komt elk levensdomein aan bod met in het bijzonder aandacht voor schuldhulpverlening, huisvesting, vreemdelingen en tewerkstelling.

Tactische doelstellingen

1. De maatschappelijk werkers stemmen het hulpverleningsproces, met inspraak van de cliënt, af op de noden en behoeften van de cliënt (rechtenonderzoek). Hierbij wordt rekening gehouden met zijn/haar mogelijkheden.
 2. De maatschappelijk werkers zoeken samen met de cliënt naar de meest geschikte oplossing voor hun schuldproblematiek.
 3. De Sociale Dienst spitst zich in het globale huisvestingsbeleid van het Lokaal Beleid toe op het sociale luik inzake huisvesting.
 4. Een maatschappelijk werker zorgt volgens gezamenlijk vastgelegde werkafspraken voor de opvang en begeleiding van etnisch culturele minderheden.
 5. De Sociale Dienst tracht, in samenwerking met tewerkstellingspartners, een antwoord te vinden op alle vragen van het cliënteel rond tewerkstelling. Tevens kan het cliënteel gebruik maken van het begeleidingsaanbod.
-

Strategische doelstelling 2

Een kwaliteitsvolle algemene dienst-/hulpverlening wordt aangeboden dankzij de deskundigheid van het personeel met nadruk op klantvriendelijkheid en kwaliteit.

Tactische doelstellingen

1. De maatschappelijk werkers begeleiden het cliënteel volgens een methodiek (werkafspraken) die gezamenlijk wordt gedragen en afgestemd is op de specifieke taken van de hulpverlener.
2. De maatschappelijk werker volgt vorming die afgestemd is op haar/zijn werkgebied.
3. Het cliënteel wordt te allen tijde met respect behandeld in een cliëntvriendelijke omgeving. Het werken met een loket in het kader van het Sociaal Huis staat hier centraal.

4. De verantwoordelijke van de Sociale Dienst biedt de nodige ondersteuning en begeleiding aan de hulpverleners met het oog op eenvormigheid van de dienst- en hulpverlening.
 5. Door een realistische 'caseload' beschikt elke maatschappelijk werker over voldoende ruimte om kwaliteitsvolle hulpverlening aan te bieden daar waar nodig.
-

Strategische doelstelling 3

Zowel de interne als externe communicatie is transparant, uniform en functioneel.

Tactische doelstellingen

1. Het communicatieplan zal uitgetekend worden in samenwerking met de administratief deskundige (intern) en beleidsmedewerker (extern).
2. De SD past de brieven naar het cliënteel en externe actoren aan in verstaanbare taal, rekening houdend met de opgelegde wettelijke verplichtingen.
3. Het aanbod van algemene folders over de algemene dienst- en hulpverlening wordt geüpdatet en uitgebreid.

4.2. Acties

De maatschappelijk werkers stemmen het hulpverleningsproces, met inspraak van de cliënt, af op de noden en behoeften van de cliënt. Hierbij wordt rekening gehouden met zijn/haar mogelijkheden.

Acties	Timing	Middelen
Door bij elke vraag, in elk dossier over te gaan tot rechtenonderzoek	Begin 2008	Maatschappelijk werkers
Door bij alle langdurige dossiers een handelingsplan op te stellen in samenspraak met cliënt	Einde 2008	Maatschappelijk werkers
Door evaluaties van het handelingsplan te voorzien met terugkoppeling naar teamvergadering	Einde 2009	Maatschappelijk werkers
Door te registreren waar de probleemvelden liggen zodat gepaste projecten zoals opvoedingsondersteuning eventueel een antwoord kunnen bieden (project HD-Kids&Co-SD)	Begin 2010	Maatschappelijk werkers

De maatschappelijk werkers zoeken samen met de cliënt naar de meest geschikte oplossing voor hun schuldproblematiek.

Acties	Timing	Middelen
Door het aanbieden van schuldbemiddeling met de mogelijkheid tot budgetbeheer, budgetbegeleiding, voorbereiding naar Collectieve Schuldenregeling,...	doorlopend	Maatschappelijk werkers
Door aanbieden van (kosteloos) advies, al dan niet juridisch.	Doorlopend	jurist
Door in overleg met cliënt de schuldenlast weg te werken	Doorlopend	Maatschappelijk werkers
Door het ondersteunen van het gewenst gedrag in het werken naar verzelfstandiging	Einde 2007	Maatschappelijk werkers
Door bij elke vraag, hoe beperkt ook, de oorzaak van het probleem te achterhalen en dit aan te pakken.	Doorlopend	Maatschappelijk werkers
Door het aanbieden van nazorg bv bij opstart CSR begeleiding blijven aanbieden, geleidelijk aan overstappen van budgetbeheer naar budgetbegeleiding, ...	Einde 2008	Maatschappelijk werkers
Preventief optreden door het voeren van campagne (bv infoavonden organiseren, vorming voorzien kansarmen, werken naar een tewerkstelling met zekerheid,...)	Midden 2009	Sociale Dienst in samenwerking met andere diensten

De Sociale Dienst spitst zich in het globale huisvestingsbeleid van het Lokaal Beleid toe op het sociale luik inzake huisvesting.

Acties	Timing	Middelen
Door het oplijsten van de meest voorkomende woonproblemen in onze gemeente	Einde 2008	Verantwoordelijke Sociale Dienst
Door het resultaat terug te koppelen naar team en bestuur zodat er prioriteiten kunnen gesteld worden	Begin 2009	Verantwoordelijke Sociale Dienst
Het bestuur scheidt de mogelijkheid om een handelingsplan uit te werken en deze om te zetten in praktijk	Midden 2009	gecoördineerd door verantwoordelijke Sociale Dienst
Door zowel huurder als verhuurder op de hoogte te houden van wijzigingen binnen de huurwet (bv via folders, infoavond, publicaties gemeentenuwe,...)	doorlopend	Sociale Dienst
Door zowel huurder als verhuurder alert te houden wat betreft hun rechten en plichten (folders, infoavond, publicaties,...)	doorlopend	Sociale Dienst
Sensibiliseren en aanmoedigen van de doelgroep (kansarmen) om contact op te nemen met het OCMW bij betaalproblemen. Bv samenwerkingsverbanden opstarten met verenigingen waar kansarmen het woord nemen.	Midden 2009	Sociale Dienst
Kansarmen trainen en opleiden om woonproblemen aan te pakken → aandacht voor wooncultuur (actie = reactie)	Begin 2010	Sociale Dienst in samenwerking met externen zoals verenigingen waar armen het woord nemen
Door als bemiddelaar op te treden bij wanbetalingen	Doorlopend	Maatschappelijk werkers
Door uitvoeren van energiescans met hieraan gekoppeld verdere opvolging vanuit de SD	Start einde 2007 - 2010	Kringwinkel – Sociale Dienst
Door samenwerkingsverbanden met Zonnige Kempen en Sociaal Verhuurkantoor nog meer uit te werken. (opstellen van samenwerkingsprotocol)	2008	Verantwoordelijke Sociale Dienst

Een maatschappelijk werker zorgt volgens gezamenlijk vastgelegde werkafspraken voor de opvang en begeleiding van etnisch culturele minderheden.

Acties	Timing	Middelen
<p>Door meer aandacht te besteden aan de integratie van LOI-bewoners:</p> <p>betrekken bij uitwerking van speeltheek, volkstuin, ...</p> <p>betrekken bij bestaande activiteiten in eigen diensten zoals bv kookactiviteit in Huis Driane</p>	Midden 2008	Maatschappelijk werker met werkingsgebied vreemdelingen
<p>Door ook de financieel gesteunden meer te begeleiding naar een tewerkstelling en dit door eerst aandacht op :</p> <p>Nederlandse les</p> <p>Inburgeringscursus</p> <p>Andere opleidingen</p>	Einde 2008	Maatschappelijk werker met werkingsgebied vreemdelingen
<p>Door vrijwilligerswerking van de LOI-bewoners uit te bouwen:</p> <p>hulp bij kennismaking van nieuwe LOI-bewoners met gemeentelijke diensten en de gemeente in zijn globaliteit</p> <p>organiseren van sporadische kinderopvang</p>	Midden 2009	Maatschappelijk werker met werkingsgebied vreemdelingen

De Sociale Dienst tracht, in samenwerking met tewerkstellingspartners, een antwoord te vinden op alle vragen van cliënteel rond tewerkstelling. Tevens kan het cliënteel gebruik maken van het begeleidingsaanbod.

Acties	Timing	Middelen
Door informatie te verspreiden via website, publicaties in gemeentenuws,...	Midden 2008	Sociale Dienst
Het bestuur schiept de mogelijkheid om een onderzoek te starten naar wat ons aanbod kan zijn naar de burger toe vanuit de werkwinkel/tewerkstellingsdienst/sociale dienst.	Einde 2008	Maatschappelijk werker met werkingsgebied tewerkstelling
Na het uitvoeren van dit onderzoek terugkoppelen naar bestuur en definitieve beslissingen te nemen inzake een realistisch aanbod rond tewerkstelling met daaraan gekoppeld het organiseren van 1 aanspreekpunt (sociaal huis)	Begin 2009	Maatschappelijk werk met werkingsgebied tewerkst
Door samen met ISOM mee te denken over het scheppen van extra mogelijkheden naar tewerkstelling toe voor mensen met zeer beperkte mogelijkheden (bv opstarten van voortraject)	doorlopend	Mw met werkingsgebied tewerkst
Door voor alle burgers de weg naar het OCMW bekend te maken (extra aandacht voor werklozen, nieuwe armen)	Midden 2009	Sociale Dienst, beleidsmed., adm. deskundige (Sociaal Huis)

Een kwaliteitsvolle algemene dienst-/hulpverlening wordt aangeboden dankzij de deskundigheid van het personeel met nadruk op klantvriendelijkheid en kwaliteit

Acties	Timing	Middelen
Door in teamverband duidelijke werkafspraken te maken en deze jaarlijks te evalueren	doorlopend	Sociale Dienst
Door bewaking van de duidelijke taakverdeling binnen het team door de verantwoordelijke van de Sociale Dienst	doorlopend	Verantwoordelijke Sociale Dienst
Door het cliënteel het gevoel te geven vrijuit over hun situatie te kunnen praten dit door middel van aandacht, tijd en elke vraag correct te behandelen → elke vraag wordt binnen de 2 werkdagen behandeld	Midden 2008	Maatschappelijk werkers

De maatschappelijk werker volgt vorming die voornamelijk afgestemd is op haar/zijn werkgebied.

Acties	Timing	Middelen
Het bestuur creëert de mogelijkheid en geeft toestemming tot het volgen van gepaste vorming (competentieprofiel)	Begin 2009	MAT
Door een duidelijk overzicht van vormingsaanbod voorgeselecteerd volgens de verschillende werkgebieden van de maatschappelijk werkers	?	Dienst P&O en verantwoordelijke Sociale Dienst?

Het cliënteel wordt te allen tijde met respect behandeld in een cliëntvriendelijke omgeving. Het werken met een loket in het kader van het Sociaal Huis staat hier centraal.

Acties	Timing	Middelen
Door continu bemanning van het loket te voorzien	Begin 2008	loketbediende
Door loketbediende de gepaste vorming te laten volgen zodat een gerichte doorverwijzing kan gebeuren.	2008	/
Door alle bezoekers via het loket te laten passeren (plaatsen nieuwe voordeur)	Midden 2008	OCMW/Gemeente
Door registratie van het loket werk om aan de hand hiervan de werking bij te sturen waar nodig	Midden 2008	Loketbediende
Door duidelijk overzicht van de verschillende loketten in het Sociaal Huis om de bezoekers correct te kunnen informeren	Einde 2008	OCMW/Gemeente

De verantwoordelijke van de Sociale Dienst biedt de nodige ondersteuning en begeleiding aan de hulpverleners met het oog op eenvormigheid van de dienst-/hulpverlening.

Acties	Timing	Middelen
Door het aanwerven van een diensthoofd Sociale Dienst	Einde 2008	Raad
Door het volgen van vorming volgens het competentieprofiel	Begin 2009	Diensthofd Sociale Dienst
Door regelmatig overleg in zowel teamverband als individueel met de maatschappelijk werkers	doorlopend	Diensthofd Sociale Dienst
Door het uitvoeren van functionering- en evaluatiegesprekken	Einde 2009	Diensthofd Sociale Dienst

Door een realistische 'caseload' beschikt elke maatschappelijk werker over voldoende ruimte om kwaliteitsvolle hulpverlening aan te bieden daar waar nodig.

Acties	Timing	Middelen
Door de starten met het uitvoeren van de personeelsnorm volgens VVSG. Dit het 1 ^o jaar twee maal 1 maand, daarna jaarlijks op hetzelfde tijdstip te voorzien.	Begin 2008 - ...	Verantwoordelijke Sociale Dienst + maatschappelijk werkers

Het communicatieplan zal uitgetekend worden in samenwerking met de administratief deskundige (intern) en beleidsmedewerker (extern).

Acties	Timing	Middelen
Door over te gaan tot aanwerving van een administratief deskundige.	Begin 2008	Raad
Het communicatieplan dat de administratief deskundige en beleidsmedewerker uittekenen zal voor het stuk OCMW/Sociale Dienst in overleg gebeuren met hoofd Sociale Dienst.	Begin 2009	Beleidsmedewerker, administratief deskundige, diensthoofd Sociale Dienst

De Sociale Dienst past de brieven aan het cliënteel en externe actoren aan in verstaanbare, duidelijke taal, rekening houdend met de opgelegde wettelijke verplichtingen.

Acties	Timing	Middelen
Door op te lijsten wat het informatica pakket ons nu biedt en wat wij verwachten	Midden 2008	Verantwoordelijke Sociale Dienst
Door samen met Cipal na te gaan of het programma ten volle wordt benut	Midden 2008	Verantwoordelijke Sociale Dienst & Cipal
Door samen met Cipal te zoeken naar oplossingen. (bv beslissingsbrieven in eenvoudige taal en wettelijke bepalingen achteraan op brief vermelden.)	Einde 2008	Verantwoordelijke Sociale Dienst, secretaris & Cipal
Door brieven los van het informatica pakket samen met de administratief deskundige te overlopen en verbeteren daar waar nodig.	Einde 2008	Verantwoordelijke Sociale Dienst, administratief deskundige

Het aanbod van algemene folders over de algemene dienst-/hulpverlening wordt geüpdatet en uitgebreid.

Acties	Timing	Middelen
Door het wekelijks doornemen van de toestroom van informatie, deze sorteren en uitdunnen en beschikbaar stellen voor het publiek	doorlopend	Maatschappelijk werkers
Door met regelmaat de website te updaten alsook de algemene folder van de Sociale Dienst	doorlopend	Verantwoordelijke Sociale Dienst
Door de verspreide informatie duidelijk en eenvoudig te houden	doorlopend	Sociale Dienst

4.3 Linken met andere beleidsplannen

4.3.1 Gemeente

Binnen het gemeentelijk beleidsplan zijn er duidelijke linken gelegd naar het OCMW en de doelgroep van de Sociale Dienst.

Zo wordt er duidelijk mee gedacht aan het verhogen van:

- de leefbaarheid in de gemeente
- het uitwerken van een beter aanbod inzake openbaar vervoer (belangrijk voor onze autoloze werklozen)
- aandacht voor zowel conceptuele als fysieke toegankelijkheid
- meewerken projecten zoals eerste werkervaring voor moeilijk te plaatsen jongeren
- betaalbaar wonen: creëren van een groot aantal bouwgronden
- strijd tegen leegstand en verkrotting
- kangerowonen
- ontwikkelingssamenwerking in kader van verdraagzaamheid
- ...

Jeugd

Hierin wordt onder andere de nadruk gelegd op het laagdrempelig en jeugd vriendelijk werken. Jeugdverenigingen zullen gestimuleerd worden in het zich richten tot diverse doelgroepen. Er wordt tevens ook gedacht aan bepaalde straten tijdens de vakanties in te richten als speelstraat.

Het is een feit dat kinderen van kansarme gezinnen ook wel eens straatkinderen worden genoemd. Het is dan ook belangrijk dat zij kunnen spelen in veilige straten. Dit biedt kansen naar het opnemen van deze kinderen in een straat / wijk.

Bibliotheek

In de eerste plaats staat de bibliotheek voor informatie- en kennisbevordering. In hun beleidsplan voorzien zij aandacht aan de toegankelijkheid en ontmoetingsplaats voor elke burger.

Sport

Het sportbeleidsplan geeft aan dat zij vooral aandacht zal hebben naar zowel de georganiseerde als de niet georganiseerde sporters. Hierbij zal er gewerkt worden aan de toegankelijkheid en diversiteit van de sportbeleving en sportinfrastructuur.

In het bijzonder wordt er aandacht geschonken naar de communicatie over het aanbod van sportmogelijkheden voor specifieke doelgroepen

4.3.2 Eigen diensten

Eerder in deze nota is de link tussen Kids & Co al gebleken als we het hadden over opvoedingsondersteuning of integratie van etnische minderheden. De link tussen Huis Driane en Sociale Dienst is terug te vinden in het luik huisvesting, organiseren van groepsactiviteiten, ...

We zien in de toekomst nog meer kansen liggen om samen te werken rond kansarmen. Hierbij denken we aan een project waarbij zowel een gezinshelpster als een begeleidster zal betrokken worden bij het thuis begeleiden van een gezin. Dit enerzijds in het kader van opvoedingsondersteuning (ouders bv huiswerkbegeleiding aanleren) en anderzijds de ondersteuning in het huishouden, omgaan met het huishoudbudget.

5. Beheer

1. Kwaliteitsbeleid

Evaluatie werking Jaarlijks worden vastgelegde steunnormen, werkafspraken en procedures geëvalueerd door het team maatschappelijk werkers en teruggekoppeld aan Vast Bureau en Raad. Op basis van deze evaluaties worden aanpassingen doorgevoerd waar nodig.

doelstellingen Een dienst-/hulpverlening aanbieden waarbij alle levensdomeinen aan bod komen is één van onze hoofdoelstellingen. Om deze kwaliteitsvolle werking te behouden en te optimaliseren is er zeker nood aan kennis waarvoor de nodige vorming zal worden aangeboden. Het competentie management kan hierop een antwoord bieden.

Wat hierbij niet vergeten mag worden is wanneer, hoe en naar wie communiceren. Als de communicatie, op welk vlak ook, stroef loopt, dan zal dit zich ook weerspiegelen in de dagelijkse werking van een Sociale Dienst.

Evaluatie team Gezien alle leden van het team goed op elkaar zijn ingespeeld, kan een evaluatie met regelmaat gebeuren zonder externen. Niettegenstaande is de Sociale Dienst toch vragende partij voor ondersteuning via intervisie en supervisie.

2. Personeelbeleid

onthaalprocedure In samenwerking met de personeelsdienst werd een onthaalprocedure ontwikkeld waarbij elke personeelslid bij indiensttreding de nodige algemene informatie krijgt en een rondleiding wordt voorzien. Het diensthoofd van de dienst waar dit personeelslid zal starten zal informatie geven over haar specifieke dienst.

Functionering & evaluatiegesprekken Tot op heden worden de functionering- en evaluatiegesprekken van de maatschappelijk werkers uitgevoerd door de secretaris. Zodra een diensthoofd is aangesteld zal deze taak haar/hem toekomen. De gesprekken zullen met ingang van 2009 gekoppeld worden aan het competentieprofiel.

Invoering van personeelsnorm Door de toenemende complexiteit van de dossiers de vele administratieve en éénmalige neemt de werkdruk bij het personeel enorm toe. Om niet zomaar de conclusie te trekken dat deze werkdruk uitsluitend te wijten is aan personeelstekort. Wordt er begin 2008

gestart met de personeelsnorm van VVSG. Dit onderzoek is een onderdeel in het aftoetsen van de werkdruk binnen de Sociale Dienst en het resultaat zal het vermoeden van personeelstekort al dan niet bevestigen.

3. Betrokkenheid

Betrekken van raadsleden

Er werden al heel wat inspanningen geleverd om bestuursleden nauwer te betrekken in de dagelijkse werking van de OCMW-diensten. Zo wordt er geregeld nuttige informatie doorgespeeld, zal er worden overgegaan tot kwartaalrapportage en worden raadsleden betrokken bij eventuele projecten of werkgroepen.

Ons kent ons

De betrokkenheid van alle maatschappelijk werkers wordt geoptimaliseerd door:

- het tweewekelijks overleg,
- het elkaar motiveren om samen te denken rond bepaalde thema's,
- het eventueel organiseren van een bijkomend overleg in functie van een project.
- Het elkaar voortdurend informeren waarmee hij/zij bezig is
- ...

4. Financieel beleid

Sociale Dienst en boekhouderschap

Er wordt gepland om in de loop van 2008 een start te maken met het boekhouderschap voor diensthoofden. Gezien de Sociale Dienst toch een complexe materie is zal hier eerder de nadruk worden gelegd op het inzicht in de financiële middelen van deze dienst. Het beheer van het volledige budget is hier niet aan de orde.

5. Organisatorisch beleid

Duidelijke organisatie

De verantwoordelijke van de Sociale Dienst volgt de dagelijkse werking van haar dienst op. Zij is tevens de contactpersoon naar externe organisaties

Bij de ontwikkeling van het Sociaal Huis zal ook de Sociale Dienst een belangrijke plek krijgen. Het doel is meer duidelijkheid naar de burger toe; een eenvoudig antwoord op de vraag wie voor wat waar naar toe.

6. Communicatiebeleid

Communicatie naar de burger Algemene informatie over onze dienst-/hulpverlening is terug te vinden in een folder. Een iets uitgebreidere informatie staat ter beschikking op de website. Met regelmaat wordt er gepubliceerd in het gemeentenuws.

De ervaring is echter dat een groot deel van onze doelgroep (kansarmen) geen gebruik maakt van deze kanalen. Bijgevolg wordt informatie individueel bekend gemaakt op de Sociale Dienst.

Ook is er in de wachtzaal een infobord en beschikken we over een folderkast. Hier wordt nauw op toegezien dat de informatie eenvoudig, duidelijk en overzichtelijk blijft.

Interne communicatie: teamvergadering Om de 14 dagen wordt er overleg gepleegd met het ganse team van maatschappelijk werkers binnen de Sociale Dienst. De verantwoordelijke van de Sociale Dienst organiseert de vergadering. Tijdens deze vergaderingen is er tijd voor:

- dossiers te bespreken,
- indien nodig toe te wijzen aan een vaste maatschappelijk werken,
- gebeurt een terugkoppeling van het werkoverleg tussen secretaris en verantwoordelijke SD
- is er ruimte voor bespreking wijzigingen in de wetgeving
- ...

Elke eerste vergadering van de maand is er ruimte voor besprekingen rond opvoedingsondersteuning en occasionele opvang. Op deze manier worden gezamenlijke dossiers besproken en wordt iedereen betrokken bij de werking

Elke tweede vergadering van het kwartaal is er ruimte voor de besprekingen rond arbeidsbegeleiding. Samen met de arbeidsbegeleidster worden de dossiers besproken die zij het afgelopen kwartaal heeft begeleid.

Vergaderen, vergaderen, vergaderen Samenwerkingsverbanden brengen ook heel wat overleg- en vergadermomenten met zich mee. Er moet bewaakt worden dat er niet vergaderd wordt om te vergaderen, maar ze zijn uiteraard niet weg te denken in onze werking.

'Jullie beleid, onze prioriteit!'

Zaterdag 8 maart 2008

Doel:

Raadsleden betrekken bij de beleidsplanning van de verschillende diensten. Dit door samen te discussiëren over de inhoud en prioriteiten aan te duiden.

De inhoud van de besprekingen, opmerkingen en aanvullingen worden in addenda toegevoegd aan elke beleidsnota.

Sociale Dienst

De Sociale Dienst heeft in zijn beleidsnota aandacht voor de steeds veranderende maatschappij en de invloed hiervan op de verschillende levensdomeinen. De sociale dienst legt het accent op: huisvesting, tewerkstelling, vreemdelingen en de stijgende vraag naar schuldhulpverlening.

Accenten tijdens de bespreking:

- huisvesting (+ leefbaarheid van een buurt) en tewerkstelling zijn prioritaire werkpunten

- oog voor de verzelfstandiging van de cliënt, zelfredzaamheid (empowerment). De sociale dienst wil voor elk dossier een handelingsplan opmaken en dit op het team bespreken. Een handelingsplan biedt duidelijkheid voor de cliënt en de mw'er.

- vaststelling: steeds meer straatkinderen, kinderen die van verveling rondhangen op straat, hebben vaak geen thuis, ... Om dit probleem verder aan te pakken moet eerst onderzocht worden waarom deze kinderen op straat hangen.

- nood aan nauwere samenwerking met gemeentelijke diensten voor de aanpak van bepaalde problemen bijvoorbeeld sportdienst, wijkagenten, ...

- ook werkgelegenheid van laaggeschoolden is een werkpunt. Wat kunnen wij als lokaal bestuur aanbieden?: onderhandelen met bedrijven, begeleiding achter tewerkstelling, begeleiden van jonge werknemers, begeleiding bij sollicitatie, nazorg van art.60 ...

Momenteel zijn er 3 diensten die zich buigen over het thema tewerkstelling, maar er is eigenlijk niemand die deze sector echt trekt.

- betaalbaarheid en degelijke huisvesting blijft een dure aangelegenheid. Ook hier is er nood aan een trekker voor deze sector. Er moet een aanbod gecreëerd worden naar huurders en verhuurders. Vaak is er ook nood aan de begeleiding naast enkel en alleen een dak boven het hoofd hebben.

Huisvesting en tewerkstelling zijn prioritaire thema's die aangepakt moeten worden wil men de vicieuze cirkel van armoede doorbreken.

- Taak weggelegd voor de OCMW – secretaris: werken aan eigen patrimonium in kaart brengen