

2008

JAAERVERSLAG



Herenthuis

OUDERENZORG

Liesbeth Van Rompaey
Verantwoordelijke Serviceflats en Thuisdiensten
Molenstraat 56, 2270 Herenthout
e-mail: liesbeth.van.rompaey@ocmwherenthout.be
Tel.: 014 50 77 11

INHOUDSOVERZICHT

INHOUDSOVERZICHT	2
SAMENVATTING	4
INLEIDING	5
Deel 1. CIJFERS EN LETTERS	6
1.1. Poetsdienst	6
1.1.1. <i>Personeel</i>	6
1.1.2. <i>Gebruikers.....</i>	7
1.1.3. <i>Cliëntbijdrage.....</i>	7
1.1.4. <i>Groeiplan.....</i>	7
1.1.4.1. <i>Competentieprofiel.....</i>	7
1.1.4.2. <i>Opleiding voor personeel van het patrimonium die laaggeschoolde mensen moeten begeleiden op de werkvloer</i>	8
1.1.5. <i>Erkenning als initiatief in lokale diensteneconomie.....</i>	8
1.1.6. <i>Vorming</i>	9
1.1.7. <i>Doelstellingen beleidsnota 2006 – 2007.....</i>	9
1.2. Gezinszorg	9
1.2.1. <i>Personeel</i>	9
1.2.2. <i>Gebruikers.....</i>	10
1.2.3. <i>Profiel gebruikers.....</i>	10
1.2.4. <i>Cliëntbijdrage.....</i>	11
1.2.5. <i>Stagiaires</i>	11
1.2.6. <i>Bevoegd begeleidend personeel (BBP).....</i>	11
1.2.7. <i>Wijkwerking</i>	11
1.2.8. <i>Vesta</i>	11
1.2.9. <i>Vorming</i>	12
1.2.10. <i>Doelstellingen beleidsnota 2006 – 2007.....</i>	12
1.3. Klusjesdienst	12
1.3.1. <i>Personeel</i>	12
1.3.2. <i>Gebruikers.....</i>	13
1.3.3. <i>Cliëntbijdrage.....</i>	13
1.3.4. <i>Soorten klusjes</i>	13
1.4. Serviceflats	14
1.4.1. <i>Bewoners</i>	14
1.4.2. <i>Leeftijd</i>	14
1.4.3. <i>Invaliditeitsscore</i>	15
1.4.4. <i>Noodoproepen.....</i>	15
1.4.5. <i>Wachtlijst.....</i>	16
1.4.6. <i>Bewonersraad</i>	16
1.4.7. <i>Conciërge</i>	16
1.4.8. <i>Doelstellingen beleidsnota 2006 – 2007.....</i>	17
1.5. Minder Mobielen Centrale.....	17
1.6. Personalarmtoestellen (PAS)	17
1.6.1. <i>Gebruikers.....</i>	17
1.6.2. <i>Meldingen.....</i>	18
1.7. Patrimonium	18
1.7.1. <i>Personeel</i>	18

Deel 2. REALISATIES	20
2.1. Strategisch doel 1	20
2.1.1. Operationele doelstelling 1	20
2.1.2. Operationele doelstelling 2	21
2.2. Strategisch doel 2	22
2.2.1. Operationele doelstelling 1	22
2.2.2. Operationele doelstelling 2	23
Deel 3. FINANCIËLE VERTALING.....	24
3.1. Gezinszorg AC 844.41	24
3.1.1. Vergelijking 2007-2008 (horizontale analyse)	25
3.1.1.1. Kosten	25
3.1.1.2. Opbrengsten.....	25
3.1.2. Verticale analyse	26
3.1.2.1. Kosten	26
3.1.2.2. Opbrengsten.....	26
3.1.3. Interne facturatie	26
3.2. Thuisdiensten AC 844.99	27
3.2.1. Vergelijking 2007-2008 (horizontale analyse)	28
3.2.2.1. Kosten	28
3.2.2.2. Opbrengsten.....	28
3.2.2. Verticale analyse	29
3.2.2.1. Kosten	29
3.2.2.2. Opbrengsten.....	29
3.2.3. Interne facturatie	30
Deel 4. BESLUIT	31
Deel 5. BIJLAGEN	32
5.1. Competentieprofiel poetsvrouw.....	32
5.2. Competentieprofiel conciërge Huis Driane.....	35

SAMENVATTING

Huis Driane is een gezamenlijk project van het OCMW en het Gemeentebestuur van Herenthout.

Het Huis omvat 35 serviceflats en een dienstencentrum. De serviceflats richten zich tot de Herenthoutse 70+. Het dienstencentrum tracht met het activiteiten aanbod zoveel mogelijk 55+ en thuiszorggebruikers te bereiken. Oorspronkelijk waren er 36 flats, maar door de groei van het aantal personeelsleden werd 1 flat omgevormd tot een bijkomend bureau.

De flats zijn sedert 4 juli 1997 erkend. Het dienstencentrum heeft een erkenning sinds 28 april 2005.

De leiding van het Huis ligt bij de verantwoordelijke van de serviceflats en de thuisdiensten. Het dienstencentrum wordt geleid door de dienstencentrumleidster. Zij zorgt voor het organisatorische aspect, terwijl de animator instaat voor de praktische werking van het dienstencentrum.

Om de mensen op een zo efficiënt mogelijke manier te helpen, heeft Huis Driane een voltijdse onthaalbediende.

Daarnaast is de dagelijks verantwoordelijke ook ouderenbeleidscoördinator.

Door de steeds toenemende vergrijzing is het belangrijk dat er een degelijk ouderenbeleid wordt uitgewerkt voor de gemeente. Hiervoor vertrekken we vanuit de stem van de ouderen zelf. Dit doen we via een ouderenbehoefteonderzoek, waarvan het startschot werd gegeven in 2008. Alle ouderen vanaf 60+, al dan niet aangesloten bij een vereniging, spelen hierin een belangrijke rol.

Ook de plaatselijke seniorenraad is een zeer belangrijk medium. Hierbij is de samenstelling van de seniorenraad belangrijk: het dient een brede afspiegeling te zijn van de diversiteit aan ouderen binnen de gemeente. De seniorenadviesraad moet plaats bieden voor een breed forum, dat zoveel mogelijk ouderen informeert en inspraak biedt. De seniorenraad kan aan het lokaal bestuur kwalitatieve stimulansen geven.

De dienstencentrumleidster is tevens verantwoordelijk voor het gezondheidsbeleid in de gemeente. Ook de vrijwilligerswerking en in het bijzonder deze van het dienstencentrum neemt zij ter harte.

Huis Driane tracht haar dienstverlening voor alle gebruikers op de meest kwaliteitsvolle manier te organiseren en verder uit te bouwen, hierbij rekening houdende met de plaatselijke en maatschappelijke veranderingen en ontwikkelingen.

In de beleidsnota 2006 – 2007 werd een eerste keer geprobeerd om een aantal doelstellingen te formuleren met hieraan verbonden acties betreffende de serviceflats en thuisdiensten.

In de beleidsnota 2008 – 2010 werd de nadruk gelegd op de uitwerking van een degelijk ouderenbeleid voor de gemeente. Dit ouderenbeleid staat in de beginschoenen, maar zal naar de toekomst zeker een grote meerwaarde betekenen voor zowel het lokaal bestuur als de ouderen zelf.

Liesbeth Van Rompaey
Verantwoordelijk serviceflats en thuisdiensten
Ouderenbeleidscoördinator

INLEIDING

In dit jaarverslag probeer ik u op basis van objectieve cijfergegevens een zicht te geven op de dagdagelijkse werking van de serviceflats en thuisdiensten.

De werking van het dienstencentrum Huis Driane vindt u terug in het jaarverslag 2008 dat werd geschreven door mijn collega Isabelle Bogemans.

Ook de vooropgestelde doelstellingen vermeld in de beleidsnota van Huis Driane 2006 – 2007 en in het beleidsplan ouderenzorg Herenthout 2008 – 2010 worden onder de loep genomen.

Met dit jaarverslag tracht ik u een duidelijk en bondig overzicht te geven van de verschillende taken die tot mijn verantwoordelijkheid behoren.

Eerst ga ik in op de werking van de thuisdiensten nl. poetsdienst, gezinszorg, klusjesdienst, warme maaltijden en personenalarmtoestellen. Vervolgens beschrijf ik de werking van de serviceflats. In dit eerste deel zal ik ook verwijzen naar de doelstellingen die werden geformuleerd in mijn eerste beleidsplan.

Daarna wil ik aantonen hoever ik sta in de realisatie van de vooropgestelde doelstellingen van het beleidsplan 2008 – 2010.

Ik hoop dat u na het lezen van dit rapport meer wegwijs bent geraakt in de werking van de serviceflats en thuisdiensten. Ook hoop ik dat u een duidelijk zicht krijgt op de verdere uitwerking van een ouderenbeleid voor onze gemeente.

Deel 1. CIJFERS EN LETTERS

1.1. Poetsdienst

1.1.1. Personeel

In 2008 hadden wij 16 poetsvrouwen in dienst.

GESCO: 15 → 7,9VE (op 31/12/2008)

Contractueel: 1 → 0,5VE

Aan de hand van het facturatieprogramma Genius II worden volgende prestaties voor 2008 gegeven. Deze gegevens zullen naar de toekomst toe verder uitgebreid en vergeleken worden met nieuwe gegevens.

	2008
Totaal gepresteerde uren cliënten	11.607,32u
Totaal gepresteerde uren andere*	590,14u
Totaal uren verlof^o	2.369,17u
Totaal uren ziekte#	1.888,28u
Totaal uren vorming	191,48u

* Als poetsvrouwen niet naar eigen cliënten gaan (bv. ziekte cliënt, ziekenhuisopname,...) en zij geen vervangingen doen, worden zij ingezet in het patrimonium van het OCMW. Kids & co: 14,50u - OCMW: 4u - noodwoningen: 11,05u - dienstencentrum: 560,19u
TOTAAL: 590,14u

De uren binnen het dienstencentrum liggen beduidend hoger dan de anderen. In dit cijfer zijn de uren van de pedicure (maandagvoormiddag en woensdag) meegerekend.

^o Het verlof dat in dit cijfer werd opgenomen is

betaalde feestdag: 187,17u - compensatieverlof: 200,49u - lokaal verlof: 153,51u - betaald verlof: 1.827,20u

TOTAAL: 2.369,17u

Hiernaast werd in 2008 door de poetsvrouwen ook nog opgenomen:

familiaal verlof: 15u - klein verlet: 29,51u - vrije dag na het bloed geven: 44,37u - onbetaald verlof: 0,45u - dienstvrijstelling: 10,30u

Dit ziektecijfer bevat:

- korte afwezigheid poetsvrouwen wegens ziekte
- langdurige afwezigheid van 5 poetsvrouwen wegens operatie
- langdurige afwezigheid 1 poetsvrouw (> 1 jaar)

De ingevulde vragenlijsten worden in groepjes van 5 à 6 poetsvrouwen besproken. Van al deze interviews wordt een uitgebreid verslag neergepend. Deze verslagen worden door HURA verwerkt tot 1 geheel: eerste competentieprofiel van een poetsvrouw!

27/10/2008 **fase 3:** het profiel wordt besproken met de stuurgroep

13/11/2008 **fase 4:** het competentieprofiel wordt voorgelegd aan en afgetoetst met de poetsvrouwen.

Dit gebeurt op een feestelijke manier. Het profiel wordt door alle poetsvrouwen unaniem goedgekeurd.

Dit competentieprofiel werd voorgelegd aan en goedgekeurd door het onderhandelingscomité op 11/02/2009 en de Raad voor Maatschappelijk Welzijn op 09/12/2008.

In opvolging van dit competentieprofiel wordt er momenteel gewerkt aan de opmaak van een evaluatiesysteem voor de medewerkers en de coaching en begeleiding van leidinggevendenden in het gebruik van dit systeem.

Het competentieprofiel van poetsvrouw is terug te vinden achteraan als bijlage 5.1.

1.1.4.2. Opleiding voor personeel van het patrimonium die laaggeschoolde mensen moeten begeleiden op de werkvloer

Hiervoor werden een aantal mogelijkheden bekeken en besproken, maar er werd tot nu toe nog geen opleiding georganiseerd.

1.1.5. Erkenning als initiatief in lokale diensteneconomie

Op 21 mei 2008 hebben we een aanvraag gedaan tot erkenning in de lokale diensteneconomie.

Er werd ons 1VE doelgroepwerknemer* toegekend voor een periode van 1 november 2008 t.e.m. 31 oktober 2012. Op 1 februari 2009 werden 2 allochtone vrouwen elk 0,5VE ingeschakeld voor de opvulling van deze 1VE.

De activiteiten die erkend worden kaderen binnen de poets hulp.

** Een doelgroepwerknemer mag max. een diploma HSO hebben en moet minstens één jaar ingeschreven zijn bij de VDAB als werkzoekende. Ook leefloongerechtigden en gerechtigden op financiële maatschappelijke hulp komen in aanmerking. Het wordt ook aangemoedigd om personen uit kansengroepen aan te werven. Dit zijn personen van allochtone afkomst, kortgeschoolden, personen met een arbeidshandicap, oudere werknemers.*

1.1.6. Vorming

Volgende vormingen werden in 2008 gevolgd door de poetsvrouwen:

Uren	Datum	Thema
3	30/05/2008	Teamdag 2008: kom op voor jezelf!
6	17/11/2008	Dag van de poetsvrouwen 2008

Aantal werkvergaderingen 2008: 20

Gemiddelde duurtijd werkvergadering: 1u

1.1.7. Doelstellingen beleidsnota 2006 – 2007

Opmaak jaarverslag/jaarplanning	Deze worden opgemaakt sedert 2006
Kwaliteitsvolle dossiers	Bij elk nieuw dossier wordt hier de nodige aandacht aan besteed. Bestaande dossiers worden bij hantering nagekeken en aangevuld.
Functioneringsgesprekken	Sinds 2007 worden er functioneringsgesprekken gevoerd.
Vergaderingen PD/GZ opsplitsen	Sedert 2008 worden de vergaderingen van de PD en GZ niet meer na mekaar gepland.
Invoegen peter-meterschap	In 2006 en 2007 hebben 3 poetsvrouwen een opleiding gevolgd peter-meterschap. Zij begeleiden nieuwe werknemers op de werkvloer.
Regionaal overleg poetsdienst	Dit overleg wordt erg sporadisch georganiseerd.
Diepte-interviews personeel i.h.k.v. clusterdiversiteitsplan	Deze werden in het najaar van 2006 georganiseerd en brachten positieve resultaten met zich mee (zie jaarverslag 2007)

1.2. Gezinszorg

1.2.1. Personeel

In 2008 hadden wij 7 verzorgenden in dienst.

OCMW: 6 → 3,5VE

WZK: 2 → 1VE (1 verzorgende werkt 0,6VE OCMW en 0,2VE WZK)

Aan de hand van het facturatieprogramma Genius II worden volgende prestaties voor 2008 gegeven. Deze gegevens zullen naar de toekomst toe verder uitgebreid en vergeleken worden met nieuwe gegevens.

	2008
Totaal gepresteerde uren cliënten	6.484,45u
Totaal gepresteerde uren andere*	66,45u
Totaal uren verlof°	1.127,45u
Totaal uren ziekte#	1.621,30u
Totaal uren vorming	221,15u

* Als verzorgenden niet naar eigen cliënten gaan (bv. ziekte cliënt, ziekenhuisopname,...) en zij geen vervangingen doen, worden zij ingezet in het dienstencentrum Huis Driane.

° Het verlof dat in dit cijfer werd opgenomen is:

betaalde feestdag: 113u – compensatieverlof: 128,45u – lokaal verlof: 33,45u -
betaald verlof: 852,15u

TOTAAL: 1.127,45u

Hiernaast werd door de verzorgenden in 2008 ook nog opgenomen:

familiaal verlof: 18u – vrije dag na het bloed geven: 8,15u – dienstvrijstelling: 9,15u

Dit cijfer bevat naast de afwezigheden wegens ziekte, de langdurige afwezigheid van 1 verzorgende wegens loopbaanonderbreking (> 1 jaar).

1.2.2. Gebruikers

	2006	2007	2008
Aantal	30	28	29
Nieuw	8	5	15
Stopzettingen	6	7	4
Wachlijst	6	0	1

Het aantal cliënten is t.o.v. de vorige jaren hetzelfde gebleven. Het gemiddeld aantal cliënten in 2008 bedraagt 29. Het min. is 23 het max. 33. Het aantal cliënten is in de loop van het jaar vermeerderd.

In december stond er 1 persoon op de wachtlijst. Het max. aantal personen op de wachtlijst was 4 in de maand oktober.

De wachtlijst voor aanvragen gezinszorg is meestal beperkt omdat de meeste mensen bij aanvraag vlug willen/moeten geholpen worden.

1.2.3. Profiel gebruikers

Januari 2008	mannen	vrouwen	Oktober 2008	mannen	vrouwen
< 60j	1	3	< 60j	2	4
60 – 69j	1		60 – 69j	1	
70 – 79j	1	4	70 – 79j	4	4
> 80j	2	11	> 80j	4	14
BEL < 35 pnt	3	1	BEL < 35 pnt	7	4
BEL = 35 pnt			BEL = 35 pnt		1
BEL > 35 pnt	2	17	BEL > 35 pnt	3	18

Het profiel van de gebruikers van de GZ wordt gemaakt aan de hand van cijfergegevens van de maand januari (is de maand met het minst aantal gebruikers nl. 23) en de maand oktober (is de maand met het meest aantal gebruikers nl. 33).

Als we het profiel van onze cliënten bekijken zijn het overwegend vrouwen ouder dan 80 jaar. Het grote deel van onze cliënten heeft een BEL-profiel van meer dan 35. D.w.z. dat heel wat gebruikers 'zwaar zorgbehoevend' zijn.

1.2.4. Cliëntbijdrage

	2006	2007	2008
Minimum	1,60	1,90	1,20
Maximum	8,60	8,60	8,70
Gemiddelde	4,34	4,12	4,93

1.2.5. Stagiaires

In het schooljaar 2007 – 2008 kwamen 2 studenten van het 7^e specialisatiejaar verzorging van het Instituut H. Hart van Maria Berlaar stage doen in onze dienst gezinszorg tijdens de perioden **11/02/2008 – 05/03/2008** en **05/05/2008 – 28/05/2008**.

Tijdens de periode **17/04/2008 – 09/05/2008** kwam er een stagiair die via de VDAB een terugkeercursus voor verzorgende volgde.

1.2.6. Bevoegd begeleidend personeel (BBP)

In 2008 werd de beslissing genomen om het plaatselijk bevoegd begeleidend personeelslid te vervangen door een regionaal (in dienst van Welzijnszorg Kempen) BBP. Dit personeelslid wordt 0,6VE aangesteld en is verantwoordelijk voor de dienst gezinszorg van Herenthout en Vorselaar.

In het najaar van 2008 werd door WZK een examen georganiseerd en Gonda VERWIMP werd voor deze functie in dienst genomen. Het nieuwe BBP is in dienst sedert 1 april 2009.

1.2.7. Wijkwerking

Vanaf 1 oktober 2008 werd de wijkwerking ingevoerd binnen de regionale dienst voor gezinszorg. De teamvergadering die nu al plaatsvond in onze dienst werd op deze manier geformaliseerd. Er werden ook regionale richtlijnen voor de agenda en verslaggeving opgesteld.

Voor de wijkwerking wordt er een extra toeslag van 5% aangerekend op de normale prijs aan de cliënt

1.2.8. Vesta

In januari 2008 werd Vesta aangekondigd. Vesta is een ICT-project van het Vlaams Agentschap voor Zorg en Gezondheid dat handelt over de elektronische gegevensuitwisseling tussen de diensten voor gezinszorg en het agentschap. De doelstellingen van dit project zijn:

- de subsidiëring verbeteren (recente gegevens)
- efficiënte en snellere uitbetaling van subsidies
- gegevens van geholpen gebruikers zijn beschikbaar in een centrale databank voor verwerking
- generatie beleidsinformatie

De invoering van Vesta leidde tot een intensieve opleiding van het plaatselijk personeel in het najaar 2008. Door de regionalisering van het BBP heeft en moet onze onthaalbediende zowel de gegevens van Herenthout als van Vorselaar verwerken.

Vesta is officieel in werking getreden op 1 januari 2009. Bedoeling is dat het regionaal BBP ook deze taak van de onthaalbediende overneemt.

1.2.9. Vorming

Volgende vormingen werden door de verzorgenden in 2008 gevolgd:

Uren	Datum	Thema
3	30/05/2008	Teamdag 2008: kom op voor jezelf!
6	03/06/2008	Haartooi
4,5	18/09/2008	Houding en relaxatie
4,5	25/09/2008	Aromatherapie
6	04/11/2008	Dag van de verzorgenden 2008

In 2007 werd het project 'referentiepersonen in de psychiatrische thuiszorg' opgestart. De groep van referentiepersonen die in 2007 opgeleid werden, waaronder 1 personeelslid van onze dienst, kregen in 2008 nog 4 halve dagen intervisie aangeboden. Dit om hun ervaringen uit te wisselen. De intervisie werd georganiseerd in samenwerking met Psoikos, het project psychiatrische zorg voor patiënten in de thuissituatie in het arrondissement Turnhout.

Aantal werkvergaderingen in 2008: 17

Gemiddelde duurtijd werkvergadering: januari t.e.m. juni 2008 werd 2x/maand vergaderd. De duurtijd van een vergadering bedroeg gemiddeld 1u. Sedert juli 2008 wordt er 1x/maand vergaderd. De duurtijd per vergadering is 3,5u.

1.2.10. Doelstellingen beleidsnota 2006 – 2007

Opmaak jaarverslag/jaarplanning	Deze worden opgemaakt door de regionale dienst gezinszorg i.s.m. de plaatselijke diensten.
Kwaliteitsvolle dossiers	Bij elk nieuw dossier wordt hier de nodige aandacht aan besteed. Bestaande dossiers worden bij hantering nagekeken en aangevuld.
Functioneringsgesprekken	Sinds 2007 worden er functioneringsgesprekken gevoerd.
Vergaderingen PD/GZ opsplitsen	Sedert juli 2008 vergadert de GZ één halve dag per maand.
Regionaal overleg gezinszorg	Dit overleg wordt om de 6 weken georganiseerd.

1.3. Klusjesdienst

1.3.1. Personeel

Vanaf 1 januari 2008 werd de klusjesdienst uitgebreid met 1VE. Dit betekent dat er sinds 010108 2VE technisch medewerkers in dienst zijn.

1.3.2. Gebruikers

	2006	2007	2008
Aantal	33	28	15
Nieuw			7

In 2008 waren er 15 verschillende gebruikers van de klusjesdienst. Dit is opmerkelijk minder dan de vorige jaren. Dit komt doordat zij in 2008 veel werk hebben uitgevoerd in het patrimonium. Voornamelijk de renovatie van de woningen Koestraat 49 en Kloosterstraat 5 in Herenthout hebben veel van hun tijd in beslag genomen.

Van de 15 gebruikers zijn er 13 alleenstaanden en 2 samenwonenden.

De klusjes werden uitgevoerd tussen januari en juli. Vanaf augustus tot en met december werden er geen klusjes meer geregistreerd.

1.3.3. Cliëntbijdrage

	2006	2007	2008
Minimum	4,00	1,45	1,45
Maximum	8,50	8,50	8,50
Gemiddelde	6,58	6,86	5,70

1.3.4. Soorten klusjes

- Tuinonderhoud
- Verhuis/verplaatsen van materiaal
- Elektriciteitsproblemen
- Reparatie zetel

PROBLEEM: In 2008 werden er weinig klusjes gedaan omdat de klusjesmannen veel werk in het patrimonium van het OCMW hebben uitgevoerd. Mensen die een aanvraag deden voor klusjesdienst moesten dikwijls te lang wachten. Hierdoor haakten zij af en zochten een andere oplossing.

Kringwinkel Zuiderkempem heeft in samenwerking met verschillende OCMW's (o.a. Herenthout) van binnen en buiten het verzorgingsgebied van de Kringwinkel Zuiderkempem de *klus- en verhuisdienst* opgericht. Deze dienst ging effectief van start op 1 maart 2009.

Ik hoop dat onze klusjesdienst i.s.m. de klus- en verhuisdienst in 2009 terug op een kwaliteitsvolle manier ten dienste kan staan van de Herenthoutse burger.

1.4. Serviceflats

1.4.1. Bewoners

Huis Driane telt 35 serviceflats verdeeld over 4 verdiepingen.

	2006	2007	2008
a. Max. aantal bewoners	40	41	42
b. Nieuwe bewoners	5	6	7
c. Opzeggingen	4	5	5
d. Aantal mannen	9	10	12
e. Aantal vrouwen	31	31	30
f. Alleenstaanden	30	29	28
g. Koppels	5	6	7

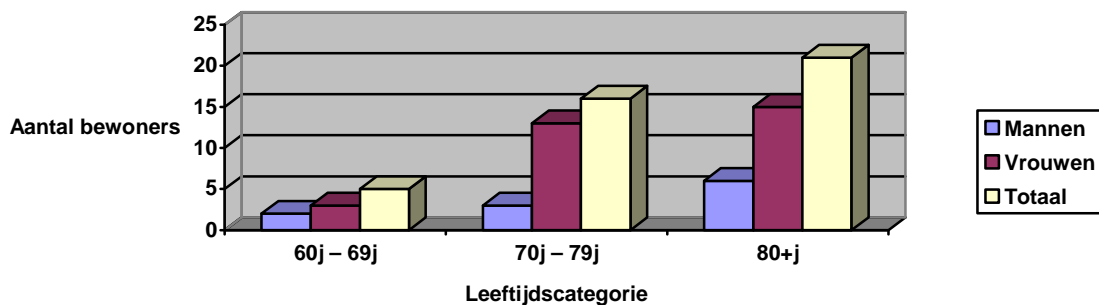
- a. Max. aantal bewoners in 2008
- b. Totaal aantal nieuwe bewoners die hun intrek namen in de flat
- c. Totaal aantal flats die in 2008 werden opgezegd. De reden van opzegging zijn overlijden of verhuis naar ROB/RVT.
- d. Totaal aantal mannen t.o.v. het max. aantal bewoners
- e. Totaal aantal vrouwen t.o.v. het max. aantal bewoners
- f. Totaal aantal alleenstaanden t.o.v. het max. aantal bewoners
- g. Totaal aantal koppels t.o.v. het max. aantal bewoners

1.4.2. Leeftijd

	2006	2007	2008
Jongste leeftijd	61	62	63
Oudste leeftijd	93	94	95
Gemiddelde leeftijd	78	78	79

De jongste bewoner is een man.
De oudste bewoner is een vrouw.

	60 - 69j	70 - 79j	80+
Mannen	2	3	6
Vrouwen	3	13	15
Totaal	5	16	21



De leeftijdscategorie 80+ is het sterkst vertegenwoordigd.

Het aantal vrouwen overweegt in de 3 leeftijdscategorieën.

De minimum leeftijd voor toekenning van een serviceflat (SF) in Herenthout bedraagt 70j. D.w.z. dat de jongste leeftijdscategorie naar de toekomst toe nog zal verkleinen, wel rekening houdend met het gegeven dat de min. leeftijd op 70j blijft.

1.4.3. Invaliditeitsscore

Invaliditeitsscore	Aantal bewoners
O	31
A	11
B	0
C	0

- categorie O: rechthebbenden die fysisch volledig onafhankelijk en niet dement zijn
- categorie A: rechthebbenden die:
 - fysisch afhankelijk zijn: zij zijn afhankelijk om zich te wassen en/of te kleden
 - psychisch afhankelijk zijn: zij zijn gedesoriënteerd in tijd en ruimte, én zij zijn fysisch volledig onafhankelijk
- categorie B: rechthebbenden die:
 - fysisch afhankelijk zijn: zij zijn afhankelijk om zich te wassen en te kleden én zij zijn afhankelijk om zich te verplaatsen en/of naar het toilet te gaan
 - psychisch afhankelijk zijn: zij zijn gedesoriënteerd in tijd én ruimte, én zij zijn afhankelijk om zich te wassen en/of te kleden
- categorie C: rechthebbenden die:
 - fysisch afhankelijk zijn: zij zijn afhankelijk om zich te wassen en te kleden, én zij zijn afhankelijk om zich te verplaatsen en naar het toilet te gaan, én zij zijn afhankelijk wegens incontinentie en/of om te eten
 - psychisch afhankelijk zijn: zij zijn gedesoriënteerd in tijd én ruimte, én zij zijn afhankelijk om zich te wassen en te kleden, én afhankelijk wegens incontinentie én zij zijn afhankelijk om zich te verplaatsen en/of om naar het toilet te gaan en om te eten

De serviceflatbewoner behoort niet tot de categorieën van zorgbehoefvendheid B of C van de KATZ-schaal, tenzij er wordt samengewoond met een valide persoon of indien er intensieve, frequente, continue en maximale niet-inwonende mantelzorg aanwezig is.

1.4.4. Noodoproepen

Het totaal aantal noodoproepen dat in 2008 werd geregistreerd bedraagt **59**:

- **25** oproepen waren vals alarm
- **22** oproepen wegens val
- **5** oproepen wegens ziekte
- **2** oproepen wegens verwardheid bewoner
- **2** oproepen afgaan brandalarm
- **1** oproep bewusteloosheid bewoner (oproep werd gegeven door zoon)
- **3** oproepen wegens het niet alleen uit bed/zetel kunnen

In het totaal werd bij **20** verschillende bewoners in de loop van 2008 een alarm geregistreerd.

1.4.5. Wachtlijst

Wachtlijst	2006	2007	2008
Totaal aantal kandidaat-bewoners	56	54	52
A	48	49	46
B	8	5	6

Dit zijn de cijfergegevens op 31/12/2008.

- A: wachtlijst van kandidaat-bewoners die in Herenthout wonen of binding hebben met Herenthout
- B: wachtlijst van kandidaat-bewoners die op geen enkele manier binding hebben met Herenthout

Bij toewijzing* van een flat wordt altijd eerst wachtlijst A aangesproken. Er zal pas overgegaan worden naar wachtlijst B als wachtlijst A volledig uitgeput is.

** de toewijzingscriteria voor een serviceflat zijn terug te vinden in het huishoudelijk reglement serviceflats Huis Driane.*

1.4.6. Bewonersraad

Doel: bewoners inspraak geven in de algemene werking van onze voorziening.

De bewonersraad bestaat uit 7 bewoners, de verantwoordelijke van de serviceflats en de conciërge. De afvaardiging van de bewoners werd gekozen onder de bewoners. De administratief bediende neemt ook deel aan de bewonersraad voor de verslaggeving.

In 2008 kwam de bewonersraad **4** keer samen:

- 04/03/2008
- 12/06/2008
- 30/09/2008
- 16/12/2008

De verslagen van de bewonersraad liggen ter inzage op het bureel van Huis Driane.

Alle bewoners krijgen van elke bewonersraad een schriftelijk verslag.

1.4.7. Conciërge

Op 1 november 2008 gaf het conciërgespaar hun ontslag. De opzegtermijn bedraagt 3 maanden. Tot 31 januari 2009 hebben zij hun taak als conciërge opgenomen.

Tijdens die termijn werd een nieuw competentieprofiel voor de conciërge van Huis Driane opgemaakt. Voor de opmaak van dit profiel werd vertrokken vanuit de bestaande functieomschrijving van conciërge. Hieraan werden zowel de ervaringen van het vertrekkende conciërgespaar aan gekoppeld als deze van de verantwoordelijke van de serviceflats. De bundeling van al deze gegevens leidde tot een nieuw competentieprofiel. Dit profiel werd gehanteerd om een nieuwe conciërge aan te werven.

Het nieuwe conciërgespaar start hun taak op 4 mei 2009.

Het competentieprofiel conciërge Huis Driane is terug te vinden achteraan als [bijlage 5.2.](#)

1.4.8. Doelstellingen beleidsnota 2006 – 2007

Duidelijk opname- en onthaalbeleid	<p>De bestaande infobrochure werd aangepast. Het huishoudelijk reglement werd herbekeken en aangepast. In 2007 werd een regionale tevredenheidsmeting gedaan. De intake- en opnameformulieren werden aangepast. Er werd gestart om de procedures van het kwaliteitshandboek na te kijken en aan te passen. Dit moet nog verder worden afgewerkt.</p>
Opmaak brand- en evacuatieplan	<p>Dit plan werd opgemaakt in 2008 en vervolledigd in 2009. In het voorjaar 2009 wordt het plan nagekeken door de plaatselijke brandweer-commandant en ter goedkeuring voorgelegd aan de Raad. Er zal nog een evacuatieoefening gebeuren in de loop van 2009.</p>
Opmaak jaarverslag/jaarplanning	<p>Deze worden opgemaakt sedert 2006.</p>
Uitbreiding personeel	<p>Huis Driane heeft: - 1VE verantwoordelijke - 1VE onthaalbediende - 1VE dienstencentrum-verantwoordelijke - 0,6VE animator</p>
Uitbreiding middelen en infrastructuur	<p>In de cafetaria werd een poortje voorzien aan de toeg zodat deze kan afgesloten worden na de uren. Zodoende kan de cafetaria ook benut worden na de bureluren. Tot nu toe worden alle beschikbare ruimten in Huis Driane ten volle benut. Dit zorgt af en toe voor chaotische toestanden. De creatie van extra ruimte is zeker een "must" naar de verdere toekomst.</p>

1.5. Minder Mobielen Centrale

Het aantal beschikbare chauffeurs in 2008 bedraagt 2.

Het totaal aantal gereden ritten voor het ganse jaar bedraagt 9.

1.6. Personenalarmtoestellen (PAS)

1.6.1. Gebruikers

	2006	2007	2008
Aantal toestellen	4	12	12
Gebruikers	4	11	10
Stopzettingen	0	3	1

Het aantal toestellen die ter beschikking zijn om uit te lenen bedraagt 12.

Er is geen wachtlijst.

We proberen steeds 1 toestel in reserve te houden. Hierdoor kunnen we bij problemen gemakkelijk vervangen.

In totaal hebben 10 inwoners van Herenthout gebruik gemaakt van het PAS. Eén persoon heeft zijn personenalarmsysteem opgezegd wegens overlijden.

1.6.2. Meldingen

Het totaal aantal meldingen dat in 2008 door het Wit-Gele Kruis Antwerpen werd doorgegeven bedraagt **21**.

- **20** meldingen "verloren alarm" bij 5 verschillende PASgebruikers
Bij verloren alarm gaat de gebruiker meestal met zijn zender buiten het bereik (maximum 30m) van het toestel.
- **1** melding toevallig alarm bij 1 gebruiker

Telkens het WGK alarm ontvangt, wordt het toestel getest.

Wegens herhaaldelijk alarm bij 1 gebruiker werd het ascomtoestel vervangen door een ander toestel. Dit gebeurde door de firma Ascom zelf.

1.7. Patrimonium

De schoonmaaksters van het patrimonium doen het onderhoud/logistieke functie van de gebouwen van het OCMW:

- * de administratieve zetel
- * Kids & co
- * Huis Driane
- * woningen OCMW

1.7.1. Personeel

Van **01/01/2008** t.e.m. **31/08/2008** was er **1,5VE**, verdeeld over 2 mensen.

Van **01/09/2008** t.e.m. **31/12/2008** was er **2VE**, verdeeld over 3 mensen.

De langdurig zieke in het patrimonium is op 01/09/2008 terug beginnen werken. De persoon in vervanging is tijdens deze periode ook gebleven.

In 2008 startte de tewerkstellingsdienst van ISOM met een poetsproject.

Doel: allochtone vrouwen die willen poetsen via deze opleiding vlot laten doorstromen naar de reguliere arbeidsmarkt. De kandidaat-poetsvrouw moet leefloongerechtigd zijn.

Het project bestaat uit stage afgewisseld met een theoretische opleiding (o.a. PC-training, sollicitatietraining, cursus poetstechnieken, ...).

Dit project is gestart op **02/06/2008** en duurt ongeveer een jaar.

* Voor het patrimonium betekende dit nog een **extra 0,5VE** bij. Deze 0,5VE werd verdeeld over de 3 gebouwen.

In het totaal waren er in de periode van september t.e.m. december 2008, 4 schoonmaaksters aan het werk.

* Probleem:

De inzet van 2VE - 2,5VE in de laatste 6 maanden van 2008 zorgde er voor dat het werk binnen het patrimonium op een vlotte en kwaliteitsvolle manier gebeurde. De schoonmaaksters konden de gebouwen op een goede/degelijke manier onderhouden en de bijkomende logistieke taken werden vlot uitgevoerd.

Dit gaf aan de schoonmaaksters een extra stimulans en betekende een meerwaarde voor de gebouwen zelf en hun bezoekers.

Sedert 2009 valt het patrimonium terug op 1,5VE. Dit is te weinig om al het werk uit te voeren zoals het zou moeten. Het zorgt voor ontmoediging bij het personeel.

De uitbreiding van het personeel dat het patrimonium schoonmaakt met min. 0,5VE is zeker geen overbodige luxe.

Binnen het patrimonium is er ook een positieve evolutie naar de inzetbaarheid van de schoonmaaksters. Alle schoonmaakster kennen alle gebouwen van het OCMW.

Dit zorgt in een periode van afwezigheid van een schoonmaakster voor een vlotte vervanging door een andere.

Deel 2. REALISATIES

2.1. Strategisch doel 1

Het lokaal bestuur voert een gecoördineerd ouderenbeleid afgestemd op de noden en behoeften van de ouderen.

2.1.1. Operationele doelstelling 1

Het lokaal bestuur stelt een coördinator ter beschikking voor lokaal ouderenbeleid, die instaat voor de opmaak van een beleidsplan.

Concrete acties	Timing	Budget
1. Toewijzing coördinatorsrol lokaal ouderenbeleid aan de verantwoordelijke Huis Driane	2008	Takenpakket Vw HD

Resultaten

De coördinatorsrol lokaal ouderenbeleid wordt sinds 2008 door de verantwoordelijke Huis Driane mee opgenomen in haar takenpakket.

Het lokaal ouderenbeleid staat in onze gemeente nog in de kinderschoenen. De opmaak van het beleidsplan 2008 - 2010 ouderenzorg is een eerste aanzet om een verder ouderenbeleid voor de gemeente uit te stippelen.

Een ouderenbeleid maken zonder inspraak van de doelgroep zelf is onmogelijk. Daarom werd gekozen om eerst een ouderenbehoefteonderzoek uit te voeren, waarin de 60+ van Herenthout hun noden en behoeften kunnen formuleren.

Vanuit deze resultaten zullen verdere acties kunnen genomen worden.

2.1.2. Operationele doelstelling 2

Het lokaal bestuur voert een ouderenbehoefteonderzoek uit bij alle 60+ in Herenthout.		
Concrete acties	Timing	Budget
1. Sensibiliseren en informeren van de seniorenraad	2008-2010	Takenpakket Vw OB
2. Oprichting van een werkgroep ouderenbehoefteonderzoek binnen de seniorenraad	Jan. 2008	Takenpakket Vw OB
3. Inventariseren van bestaand studiemateriaal rond ouderenbehoefteonderzoek	Voorjaar 2008	Takenpakket Vw OB
4. Organisatie en ontwikkeling van een behoefteonderzoek voor en door de ouderen van Herenthout	Voorjaar-Najaar 2008	Takenpakket Vw OB
5. Concrete uitvoering van het behoefteonderzoek	2009	Begroting 2009
6. Inventarisatie van de resultaten van het behoefteonderzoek	2009	Begroting 2009
7. De resultaten van het behoefteonderzoek analyseren	2009-2010	Begroting 2009
8. Vanuit de analyse verdere doelstellingen en acties plannen	Vanaf 2010	Begroting

Resultaten

In 2008 werd een overeenkomst afgesloten met de VUB voor de uitvoering van een ouderenbehoefteonderzoek.

Fase 1:

De ouderenbeleidscoördinator en de beleidsmedewerker hebben op **16/07/2008** een opleiding gevolgd rond de volledige uitvoering van het onderzoek. Zij kregen een volledig uitgewerkt draaiboek mee naar huis. De uitvoering van het onderzoek werd toegelicht en besproken op de seniorenraad.

Fase 2:

In overleg met de seniorenraad werd een stuurgroep opgericht. In deze stuurgroep zetelen

- 5 leden van de seniorenraad: 2 leden OKRA, 2 onafhankelijke leden, voorzitter
- Schepen Sociale Zaken
- Voorzitter OCMW
- Raadslid OCMW
- Beleidsmedewerker Herenthout
- Ouderenbeleidscoördinator (= onderzoeksbegeleider)

De stuurgroep staat in voor de bestendige opvolging van de uitvoering van het onderzoek. De stuurgroep kwam voor de eerste keer samen op **09/09/2008**.

Tijdens de eerste vergadering werd het draaiboek nogmaals overlopen en werden de eerste beslissingen genomen nl. het zoeken van sleutelfiguren* en mogelijke enquêteurs.

Fase 3:

Tijdens de 2^e vergadering van de stuurgroep op **07/10/2008** werd een oplisting gemaakt van mogelijke sleutelfiguren en mogelijke enquêteurs. Bedoeling was dat alle leden van de stuurgroep deze lijst thuis zouden bekijken en mogelijke aanvullingen maakten.

Op **28/10/2009** werd de lijst nogmaals bekeken en besproken op de stuurgroep. Hierbij werd een selectie gemaakt van sleutelfiguren en ook al enquêteurs.

Alle geselecteerde sleutelfiguren werden schriftelijk uitgenodigd op een vergadering voor toelichting van het onderzoek.

Fase 4:

Op **10/12/2008** werden een 70-tal kandidaat-enquêteurs uitgenodigd voor toelichting van het onderzoek. Er kwamen in het totaal 25 mensen naar het infomoment:

- 11 mensen gaven zich op als sleutelfiguur*
- 14 mensen gaven zich al op als enquêteur*

De afspraak werd gemaakt dat de sleutelfiguren actief op zoek gingen naar mogelijke enquêteurs. De namen werden doorgegeven aan de onderzoeksbegeleider.

Op **21/01/2009** werden alle kandidaat-enquêteurs uitgenodigd op een vergadering voor toelichting van het onderzoek.

** Sleutelfiguren: mensen die actief op zoek gaan naar enquêteurs binnen hun kennissenkring
Enquêteurs: mensen die rondgaan met de eigenlijke vragenlijst en ze terug ophalen*

De effectieve bevraging van de 60+ ging van start op 01/04/2009 en is nog steeds lopende. In het totaal moeten er 420 enquêtes worden ingevuld zowel door mannen als vrouwen tussen 60j – 100j. De selectie van deze mannen en vrouwen gebeurt volgens een procedure die bepaald wordt door het onderzoeksteam van de VUB.

2.2. Strategisch doel 2

Het lokaal bestuur wil door de verdere uitbouw van de seniorenraad de mogelijkheid bieden aan alle ouderen tot inspraak en het formuleren van adviezen met betrekking tot ouderenbeleid.

2.2.1. Operationele doelstelling 1

De seniorenraad actief betrekken in het voeren van een goed onderbouwd ouderenbeleid.		
Concrete acties	Timing	Budget
1. De leden van de seniorenraad informeren rond het voeren van een gecoördineerd lokaal ouderenbeleid	2008-2010	Takenpakket Vw OB
2. De seniorenraad betrekken bij de uitvoering van een lokaal ouderenbehoefteonderzoek	2008-2010	Takenpakket Vw OB

Resultaten

Reeds in 2007 werd de seniorenraad ingelicht over de opmaak van het beleidsplan ouderenzorg en de mogelijke uitvoering van een ouderenbehoefteonderzoek.

Op **29/01/2008** kreeg de seniorenraad toelichting rond de inhoud van het beleidsplan 2008 – 2010. Hierbij werd vooral de nadruk gelegd op de uitvoering van het behoefteonderzoek. Er werd een oproep gedaan naar de leden om mee te stappen in een werkgroep rond het onderzoek. Er stelden zich 4 leden kandidaat.

Op elke volgende seniorenraad werden en worden de leden nog steeds ingelicht over de stand van zaken.

De seniorenraad vergadert ongeveer een 6 à 7 keer per jaar.

Naar de verdere toekomst willen we bekomen dat de seniorenraad niet enkel gezien wordt als een soort 'feestcomité', maar dat zij evenzeer een adviserende rol gaan opnemen. Het uitvoeren van het ouderenbehoefteonderzoek, geeft hier een eerste aanzet toe.

2.2.2. Operationele doelstelling 2

Een goed evenwichtig samengestelde seniorenraad.		
Concrete acties	Timing	Budget
1. Een reflex maken om ouderen persoonlijk aan te spreken over de seniorenraad	Doorlopend	Takenpakket Vw OB
2. Verschillende generaties ouderen laten zetelen in de seniorenraad	Doorlopend	Takenpakket Vw OB
3. Mensen met verschillende achtergronden betrekken in de seniorenraad DIVERSITEIT = TROEF	Doorlopend	Takenpakket Vw OB

Resultaten

Elke adviesraad dient na de gemeenteraadverkiezingen opnieuw geïnstalleerd en erkend te worden en dit voor de volgende 6 jaar.

De samenstelling van de huidige seniorenraad dateert sinds 2007 en loopt tot 2013. In onze huidige seniorenraad zetelen zowel mannen als vrouwen, al dan niet aangesloten bij een vereniging. De leeftijd van de leden situeert zich tussen 55 – 82 jaar. Elk op zich hebben zij hun eigen inbreng.

We willen de Herenthoutse burger en met nadruk de leeftijdscategorie van 55+ meer vertrouwd laten geraken met de werking van de seniorenraad. De georganiseerde uitstap door de seniorenraad naar de haven van Antwerpen in 2008 heeft toch een 100-tal mensen op de been gebracht. Over deze uitstap werd achteraf nog met veel enthousiasme gepraat.

Niet enkel activiteiten, maar ook het behoefteonderzoek geeft ons hiermee een duwtje in de positieve richting.

Het is een constant proces om mensen aan te spreken, te informeren over en te sensibiliseren voor de seniorenraad.

Deel 3. FINANCIËLE VERTALING

3.1. Gezinszorg AC 844.41

AR		Omschrijving	2008	2007	Mutatie
6141000	61	614 Burgerlijke aansprakelijkheid	289,65	332,82	-43,17
6142000	61	614 Autoverzekering	0,00	192,25	-192,25
		614 Total	289,65	525,07	-235,42
6150000	61	615 Informatica	0,00	0,00	0,00
6153000	61	615 Lidgeden	0,00	0,00	0,00
6156000	61	615 Receptie- en representatiekost	0,00	0,00	0,00
		615 Total	0,00	0,00	0,00
6169000	61	616 Andere vergoedingen en rechten	4.884,74	3.500,00	1.384,74
		616 Total	4.884,74	3.500,00	1.384,74
6180000	61	618 Interne facturatie	18.985,28	0,00	18.985,28
6181130	61	618 IF ddg van ac 130	0,00	3.198,75	-3.198,75
6182130	61	618 IF bez van ac 130	0,00	9.745,71	-9.745,71
6182834	61	618 IF bez van ac 834	0,00	11.711,94	-11.711,94
6183130	61	618 IF afschr van ac 130	0,00	348,27	-348,27
		618 Total	18.985,28	25.004,67	-6.019,39
		61 Total	24.159,67	29.029,74	-4.870,07
6202000	62	620 Vastbenoemd personeel	48.212,53	52.440,54	-4.228,01
6202100	62	620 Vakantiegeld vastbenoemd personeel	4.037,77	5.392,52	-1.354,75
6203000	62	620 Contractueel personeel	47.867,49	42.431,22	5.436,27
6203100	62	620 Vakantiegeld contractueel personeel	3.519,23	1.880,45	1.638,78
		620 Total	103.637,02	102.144,73	1.492,29
6211000	62	621 Vakbondspremie	372,40	279,30	93,10
6212000	62	621 Vastbenoemd personeel	16.125,80	17.559,06	-1.433,26
6212099	62	621 Vastben pers vorige BJ	0,00	-128,51	128,51
6213000	62	621 Contractueel personeel	13.979,78	13.054,96	924,82
6213099	62	621 Contr pers vorige BJ	0,00	0,00	0,00
		621 Total	30.477,98	30.764,81	-286,83
6231000	62	623 Verzekering AO - BZ	2.672,91	2.660,75	12,16
6232000	62	623 GSD	1.260,89	879,77	381,12
6233000	62	623 Arbeidsgeneeskundige dienst	772,97	684,27	88,70
6235000	62	623 Arbeidskledij	724,55	710,84	13,71
6236000	62	623 Dienstverplaatsing	338,76	373,43	-34,67
6236100	62	623 Fietsvergoeding	59,55	79,15	-19,60
6237000	62	623 Kosten van opleiding en bijscholing	0,00	724,67	-724,67
6239000	62	623 Maaltijdcheques	4.392,00	2.943,00	1.449,00
6239500	62	623 Maaltijdcheques WN-aandeel	0,00	0,00	0,00
6239600	62	623 Mutatie voorziening vakantiegeld	231,46	284,03	-52,57
		623 Total	10.453,09	9.339,91	1.113,18
		62 Total	144.568,09	142.249,45	2.318,64
totaal kosten:			168.727,76	171.279,19	-2.551,43
7000100	70	700 Tegemoetkoming door begunstigden	28.250,10	20.147,30	8.102,80
		700 Total	28.250,10	20.147,30	8.102,80
		70 Total	28.250,10	20.147,30	8.102,80
7304130	73	730 IF and opbr van 130	0,00	789,07	-789,07
7304834	73	730 IF and opbr van 834	0,00	68,23	-68,23
		730 Total	0,00	857,30	-857,30
		73 Total	0,00	857,30	-857,30
7400000	74	740 Werkingssubsidies	129.602,68	114.519,41	15.083,27
7400099	74	740 Werkingssubsidies vorige BJ	0,00	2.698,70	-2.698,70
		740 Total	129.602,68	117.218,11	12.384,57
7430000	74	743 Recuperatie van kosten, schadeverg., verzek.	195,50	1.265,50	-1.070,00
7437000	74	743 Maaltijdcheques WN-aandeel	784,80	694,33	90,47
		743 Total	980,30	1.959,83	-979,53
		74 Total	130.582,98	119.177,94	11.405,04
7640000	76	764 Andere uitzonderlijke opbrengsten	0,00	0,00	0,00
		764 Total	0,00	0,00	0,00
		76 Total	0,00	0,00	0,00
totaal opbrengsten:			158.833,08	140.182,54	18.650,54
result			-9.894,68	-31.096,65	21.201,97

3.1.1. Vergelijking 2007-2008 (horizontale analyse)

De gezinszorg sluit 2008 af met een negatief saldo van € 9.894,68. Dit is een stijging van € 21.201,97 in de positieve zin tegenover het jaar 2007 (€ -31.096,65).

De kosten zijn gedaald met € 2.551,43 en de opbrengsten zijn zelfs met € 18.650,54 gestegen.

3.1.1.1. Kosten

Diensten en leveringen:

- * Andere vergoedingen en rechten: +1.384,74
- Stijging cliëntbijdrage die aan WZK dient betaald te worden voor de uren gepresteerd door de verzorgenden van WZK. De verzorgende is sinds 01/09/07 in dienst.

Interne facturatie:

Zie punt 3.1.3.

Personeelskosten:

- * Bezoldigingen vastbenoemd personeel: -4.228,01
- RSZ vastbenoemd personeel: -1.433,26
- Deeltijdse loopbaanonderbreking van 0,2VE voor 8 maanden en vermindering met 0,1VE vanaf 01/08/07.

- * Bezoldigingen contractueel personeel: +5.436,27
- Contractuele vervanging van verminderingen van vastbenoemden.

- * Maaltijdcheques: +1.449,00
- Verhoging maaltijdcheques van € 4,50 naar € 6,00 vanaf 01/01/08.

3.1.1.2. Opbrengsten

Werkingsopbrengsten:

- * Tegemoetkoming door begunstigden: +8.102,80
- Uitbreiding uren via WZK: bijkomende halftijdse verzorgende vanaf 01/09/07 die vanaf 01/03/08 zelfs 4/5 werkt.

Interne facturatie:

Zie punt 3.1.3.

Subsidies:

- * Werkingssubsidies: +15.083,27
- Uitbreiding uren via WZK

3.1.2. Verticale analyse

3.1.2.1. Kosten

Diensten en leveringen:	3,07%	5.174,39
Interne facturatie:	11,25%	18.985,28
Personeelskosten:	85,68%	144.568,09
	100%	168.727,76

→ De personeelskosten vertegenwoordigen 85% van de totale kosten van de gezinszorg.

3.1.2.2. Opbrengsten

Werkingsopbrengsten:	17,79%	28.250,10
Subsidies:	82,21%	130.582,98
	100%	158.833,08

→ De opbrengsten van de gezinszorg bestaan voor 82% uit subsidies van WZK.

3.1.3. Interne facturatie

* Interne facturatie: -5.162,07

		2008	2007	Mutatie
REKENINGNUMMER	130	844.41	844.41	
Diensten en leveringen (61)	59.854,85	4.189,84	3.198,75	991,09
Bezoldigingen (62)	187.933,21		9.745,69	-9.745,69
Afschrijvingen (63)	12.319,60	277,61	348,27	-70,66
Totaal kosten:	260.107,66	4.467,44	13.292,71	-8.825,27
<i>soc maribel</i>	87.930,67	2.931,02		2.931,02
<i>recup schade</i>	6.148,23		722,91	-722,91
<i>MLT WN</i>	1.157,58		66,16	-66,16
<i>subs geco's</i>	621,09			
Subsidies	95.857,57	2.931,02	789,07	2.141,95
Totaal opbrengsten:	95.857,57	2.931,02	789,07	2.141,95
Interne facturatie:		1.536,42	12.503,64	-10.967,22
	AC 834.99	844.41	844.41	
personeelskosten:	116.923,07	17.538,46	11.711,94	5.826,52
Totaal opbrengsten:	597,32	89,60	68,23	21,37
Interne facturatie:		17.448,86	11.643,71	5.805,15
TOTAAL INTERNE FACTURATIE		18.985,28	24.147,35	-5.162,07

Interne facturatie van AC 130 (ondersteunende diensten):

* Personeelskosten: -9.745,69

→ Het loon van de administratief bediende wordt vanaf 01/01/08 niet meer op AC 130 geboekt maar op AC 834 en van daaruit verder verdeeld.

* Sociale maribel: +2.931,02

→ Uren gepresteerd door de technisch medewerkers voor de klusjesdienst (dit moest normaal gezien op AC 844.99 geboekt worden ipv AC 844.41).

Interne facturatie van AC 834.99 (Huis Driane):

* Personeelskosten: +5.826,52

→ Het loon van de administratief bediende wordt vanaf 01/01/08 niet meer op AC 130 geboekt maar op AC 834 en van daaruit verder verdeeld.

3.2. Thuisdiensten AC 844.99

AR		Omschrijving	2008	2007	Mutatie
6000046	60	600 Aankopen WM	0,00	19.479,86	-19.479,86
60 Total			0,00	19.479,86	-19.479,86
6130100	61	613 Technische werking	0,00	0,00	0,00
6130149	61	613 Technische werking PA	789,88	515,84	274,04
613 Total			789,88	515,84	274,04
6141048	61	614 Burgerlijke aansprakelijkheid PD	566,16	575,37	-9,21
614 Total			566,16	575,37	-9,21
6150000	61	615 Informatica	52,34	0,00	52,34
615 Total			52,34	0,00	52,34
6169048	61	616 Andere vergoedingen en rechten PD	3.872,00	0,00	3.872,00
616 Total			3.872,00	0,00	3.872,00
6180000	61	618 Interne facturatie	43.996,26	0,00	43.996,26
6181130	61	618 IF ddg van ac 130	0,00	6.139,99	-6.139,99
6182130	61	618 IF bez van ac 130	0,00	31.313,32	-31.313,32
6182834	61	618 IF bez van ac 834	0,00	14.639,92	-14.639,92
6183130	61	618 IF afschr van ac 130	0,00	779,43	-779,43
618 Total			43.996,26	52.872,66	-8.876,40
61 Total			49.276,64	53.963,87	-4.687,23
6203048	62	620 Contractueel personeel PD	12.818,42	8.711,70	4.106,72
6203148	62	620 Vakantiegeld contractueel personeel PD	528,51	0,00	528,51
6204048	62	620 Gescos's PD	179.893,46	181.790,35	-1.896,89
6204148	62	620 Vakantiegeld gescos's PD	13.429,81	13.538,45	-108,64
620 Total			206.670,20	204.040,50	2.629,70
6211048	62	621 Vakbondspremie PD	698,25	698,25	0,00
6213048	62	621 Contractueel personeel PD	4.086,81	2.537,16	1.549,65
6214048	62	621 Gescos's PD	10.137,79	10.098,93	38,86
6214099	62	621 Gescos's vorige BJ	0,00	8,80	-8,80
621 Total			14.922,85	13.343,14	1.579,71
6231048	62	623 Verzekering AO - BZ PD	4.296,66	4.212,11	84,55
6232000	62	623 GSD	0,00	0,00	0,00
6232048	62	623 GSD PD	2.151,67	1.953,78	197,89
6232099	62	623 GSD vorige BJ	0,00	0,22	-0,22
6233000	62	623 Arbeidsgeneeskundige dienst	0,00	0,00	0,00
6233048	62	623 Arbeidsgeneeskundige dienst PD	1.901,14	1.812,72	88,42
6235000	62	623 Arbeidskledij	0,00	0,00	0,00
6235048	62	623 Arbeidskledij PD	1.486,79	901,33	585,46
6236000	62	623 Dienstverplaatsing	0,00	0,00	0,00
6236048	62	623 Dienstverplaatsing PD	92,03	390,12	-298,09
6236148	62	623 Fietsvergoeding PD	480,93	335,33	145,60
6237000	62	623 Kosten van opleiding en bijscholing	0,00	0,00	0,00
6237048	62	623 Kosten van opleiding en bijscholing PD	0,00	607,39	-607,39
6239000	62	623 Maaltijdcheques	0,00	0,00	0,00
6239048	62	623 Maaltijdcheques PD	10.056,00	7.645,50	2.410,50
6239548	62	623 Maaltijdcheques PD WN-aandeel	0,00	0,00	0,00
6239600	62	623 Mutatie voorziening vakantiegeld	2.633,42	0,00	2.633,42
6239648	62	623 Mutatie voorziening vakantiegeld PD	1.804,72	419,87	1.384,85
623 Total			24.903,36	18.278,37	6.624,99
62 Total			246.496,41	235.662,01	10.834,40
6301000	63	630 Afschrijvingen op IVA 5 jaar	0,00	0,00	0,00
6302000	63	630 Afschrijvingen op MVA 10 jaar	301,84	301,84	0,00
630 Total			301,84	301,84	0,00
63 Total			301,84	301,84	0,00
totaal kosten:			296.074,89	309.407,58	-13.332,69
7000100	70	700 Tegemoetkoming door begunstigden	0,00	0,00	0,00
7000146	70	700 Tegemoetkoming door begunstigden WM	0,00	19.464,50	-19.464,50
7000147	70	700 Tegemoetkoming door begunstigden KLD	703,40	3.236,88	-2.533,48
7000148	70	700 Tegemoetkoming door begunstigden PD	64.591,16	62.361,79	2.229,37
7000149	70	700 Tegemoetkoming door begunstigden PA	1.195,56	818,75	376,81
700 Total			66.490,12	85.881,92	-19.391,80
70 Total			66.490,12	85.881,92	-19.391,80
7304130	73	730 IF and opbr van 130	0,00	12.824,66	-12.824,66
7304834	73	730 IF and opbr van 834	0,00	85,29	-85,29
730 Total			0,00	12.909,95	-12.909,95

73 Total			0,00	12.909,95	-12.909,95
7400048	74	740 Werkingssubsidies PD	16.188,04	16.188,04	0,00
7400099	74	740 Werkingssubsidies vorige BJ	0,00	-5.724,07	5.724,07
740 Total			16.188,04	10.463,97	5.724,07
7430048	74	743 Recuperatie van kosten, schadeverg., verzek.	1.489,48	0,00	1.489,48
7437048	74	743 Maaltijdcheques PD WN-aandeel	1.829,02	1.844,28	-15,26
743 Total			3.318,50	1.844,28	1.474,22
7449000	74	744 Andere subsidies	2.500,00	3.000,00	-500,00
744 Total			2.500,00	3.000,00	-500,00
7470048	74	747 Tewerkstellingssubsidies gesco's PD	73.771,19	75.838,81	-2.067,62
747 Total			73.771,19	75.838,81	-2.067,62
74 Total			95.777,73	91.147,06	4.630,67
totaal opbrengsten:			162.267,85	189.938,93	-27.671,08
result			-133.807,04	-119.468,65	-14.338,39

3.2.1. Vergelijking 2007-2008 (horizontale analyse)

De thuisdiensten sluiten 2008 af met een negatief saldo van € 133.807,04. Dit is een stijging van € 14.338,39 in de negatieve zin tegenover het jaar 2007 (€ -119.468,65). De kosten zijn gedaald met € 13.332,69 en de opbrengsten zijn met € 27.671,08 gedaald.

3.2.2.1. Kosten

Aankopen:

- * Aankopen warme maaltijden: -19.479,86
- Stopzetting dienstverlening vanaf 01/11/07.

Diensten en leveringen:

- * Andere vergoedingen en rechten: +3.872,00
- Kostprijs begeleiding opmaak competentieprofiel poetsvrouw door HURA in het kader van het groeiplan diversiteit.

Interne facturatie:

Zie punt 3.2.3.

Personeelskosten:

- * Bezoldigingen contractueel personeel PD: +4.106,72
- RSZ contractueel personeel PD: +1.549,65
- Aanwerving bijkomende halftijdse poetsvrouw in het project jobcreatie vanaf 24/04/07.
- * Bezoldigingen gesco's PD: -1.896,89
- Minder VE opgevuld in 2008 door ziektes, loopbaanonderbrekingen.
- * Maaltijdcheques: +2.410,50
- Verhoging maaltijdcheques van € 4,50 naar € 6,00 vanaf 01/01/08.

3.2.2.2. Opbrengsten

Werkingsopbrengsten:

- * Tegemoetkoming door begunstigden WM: -19.464,50
- Stopzetting dienstverlening vanaf 01/11/07.
- * Tegemoetkoming door begunstigden KLD: -2.533,48
- Technische dienst heeft bijna geen klusjes gedaan in 2008.

* Tegemoetkoming door begunstigen PD: +2.229,37
→ Aanwerving bijkomende halftijdse poetsvrouw in het project jobcreatie vanaf 24/04/07.

* Tegemoetkoming door begunstigen PA: +376,81
→ Uitbreiding met 4 PAS-toestellen einde 2007.

Interne facturatie:
Zie punt 3.2.3.

Subsidies:

* Recuperatie van kosten, schadevergoedingen en verzekeringen: +1.489,48
→ Recuperatie loonkosten arbeidsongeval poetsvrouw.

* Tewerkstellingssubsidies gesco's PD: -2.067,62
→ Minder VE opgevuld in 2008 door ziektes, loopbaanonderbrekingen.

3.2.2. Verticale analyse

3.2.2.1. Kosten

Diensten en leveringen:	1,78%	5.280,38
Interne facturatie:	14,86%	43.996,26
Personeelskosten:	83,25%	246.496,41
Afschrijvingen:	0,10%	301,84
	100%	296.074,89

→ De personeelskosten vertegenwoordigen 83% van de totale kosten van de thuisdiensten.

3.2.2.2. Opbrengsten

Werkingsopbrengsten:	40,98%	66.490,12
Subsidies:	59,02%	95.777,73
	100%	162.267,85

→ De opbrengsten van de thuisdiensten bestaan voor 59% uit subsidies en voor 41% uit cliëntbijdragen.

Belangrijkste subsidies:

jobcreatie PD:	16.188,04
subsidie groeiplan diversiteit:	2.500,00
tewerkstellingssubsidies gesco's PD:	73.771,19

3.2.3. Interne facturatie

* Interne facturatie: +4.033,52

		2008	2007	Mutatie
REKENINGNUMMER	130	844.99	844.99	
Diensten en leveringen (61)	59.854,85	6.584,03	6.139,99	444,04
Bezoldigingen (62)	187.933,21	9.396,66	31.313,35	-21.916,69
Afschrijvingen (63)	12.319,60	462,68	778,43	-315,75
Totaal kosten:	260.107,66	16.443,37	38.232,76	-21.789,39
<i>soc maribel</i>	87.930,67		11.547,00	-11.547,00
<i>recup schade</i>	6.148,23	307,41	1.105,63	-798,22
<i>MLT WN</i>	1.157,58	57,88	172,02	114,14
<i>subs geco's</i>	621,09			
Subsidies	95.857,57	365,29	12.824,65	-12.459,36
Totaal opbrengsten:	95.857,57	365,29	12.824,65	-12.459,36
Interne facturatie:		16.078,08	25.408,11	-9.330,03
	AC 834.99	844.99	844.99	
personeelskosten:	116.923,07	28.061,54	14.639,92	13.421,62
Totaal opbrengsten:	597,32	143,36	85,29	58,07
Interne facturatie:		27.918,18	14.554,63	13.363,55
TOTAAL INTERNE FACTURATIE		43.996,26	39.962,74	4.033,52

Interne facturatie van AC 130 (ondersteunende diensten):

* Personeelskosten: -21.916,69

→ Het loon van de administratief bediende wordt vanaf 01/01/08 niet meer op AC 130 geboekt maar op AC 834 en van daaruit verder verdeeld.

→ Technische dienst heeft bijna geen klusjes voor de klusjesdienst uitgevoerd.

* Sociale maribel: -11.547,00

→ Voor 2008 geen sociale maribel geboekt op de thuisdiensten. Deze is verkeerdelijk op de gezinszorg geboekt (€ 2.931,02). De technische dienst heeft bijna geen klusjes voor de klusjesdienst uitgevoerd.

Interne facturatie van AC 834.99 (Huis Driane):

* Personeelskosten: +13.421,62

→ Het loon van de administratief bediende wordt vanaf 01/01/08 niet meer op AC 130 geboekt maar op AC 834 en van daaruit verder verdeeld.

Deel 4. BESLUIT

Bij nalezing van het jaarverslag zie ik dat er voor de Herenthoutse ouderen toch al heel wat aan dienstverlening wordt georganiseerd. We zijn er natuurlijk nog niet. Dit is een proces dat nooit stopt. Het is een constant zoeken, verbeteren, aanpassen... om een kwaliteitsvolle dienstverlening naar de burger te bieden.

Huis Driane is de draaischijf van waaruit deze dienstverlening wordt georganiseerd. De thuisdiensten, de serviceflats, het dienstencentrum bieden een antwoord op de vele vragen van de Herenthoutse ouderen.

Steeds meer ouderen hebben het geluk langer te leven. Voor ons betekent de vergrijzing een nieuwe uitdaging waarvoor we een oplossing zoeken.

Deze oplossing kunnen we als lokaal bestuur niet alleen bieden. Als ervaringsdeskundige is het belangrijk dat de ouderen actief samen werken met het lokaal bestuur.

De seniorenraad speelt hierin een zeer belangrijke rol.

De concrete uitwerking van het ouderenbehoefteonderzoek geeft het lokaal bestuur de mogelijkheid om duidelijk in beeld te brengen:

- wat is er aanwezig in de gemeente en loopt goed
- wat is er niet aanwezig of slechts in beperkte mate

Vanuit deze resultaten kan er stapsgewijs op zoek gegaan worden naar oplossingen, verbeteringen, veranderingen en dit ten goede van de ouderen.

De komende jaren zal hier dan ook aan gewerkt worden.

Deel 5. BIJLAGEN

5.1. Competentieprofiel poetsvrouw

POETSVROUW THUISDIENSTEN

PLAATS IN DE ORGANISATIE:

Dienst: Poetsdienst
Diensthooft: Verantwoordelijke thuisdiensten

DOEL VAN DE FUNCTIE:

Ondersteunen van zorgbehoevende personen door het wekelijks poetsen van de woning zodat zij langer in hun thuismilieu kunnen blijven.

VERANTWOORDELIJKHEDEN:

1. Poetsen van de woning van cliënt zodat deze telkens proper wordt achtergelaten
Nieuwe werkposten (bij opstart van een nieuwe werkpost of bij de jaarlijkse wisselingen)
 - bespreken van nieuwe posten met de collega's en/of verantwoordelijke: wensen van de cliënt, gezinssituatie en eventueel algemene achtergrondinformatie enz.
 - bespreken van wensen en aanpak met de cliënt: waar beginnen, hoe poetsen, het werkmateriaal enz.
 - inschatten van de werkpost: bekijken wat er moet gebeuren, inschatten van de benodigde tijd, organiseren van het werk volgens tijdschatting en prioriteiten
 - bijsturen van het werk, wanneer nodig, zodat alles gepoetst kan wordenWekelijkse poetsbeurt
 - begroeten van de cliënt bij aankomst en eventueel een kort babbeltje slaan
 - aanhalen en klaarzetten van het benodigde materiaal voor het poetsen
 - poetsen van de woning van de cliënt volgens de gemaakte afspraken: vloeren poetsen, ramen zemen, stof afnemen, stofzuigen, ...
 - bespreken van eventuele praktische problemen met de cliënt, bijvoorbeeld met het poetsgerief, de producten, de benodigde tijd enz.
 - adviseren van de cliënt over praktische zaken, bv. sorteren van afval, veiligheid in huis, ...
 - melden en bespreken van ernstige problemen met de verantwoordelijke zoals schade, gevaarlijke situaties, onenigheid met de cliënt, problemen op de werkpost
 - in noodsituaties de cliënt verder helpen, in overleg met de verantwoordelijke
2. Opbouwen en onderhouden van een goed contact en een vertrouwensband met de cliënt en zijn directe omgeving door:
 - luisteren naar de cliënt, openstaan voor zijn dagdagelijkse zorgen en problemen
 - tijd maken voor een babbel met de cliënt tijdens het werk
 - melden van noden of problemen van de cliënt aan de leidinggevende
 - een goed contact onderhouden met de directe omgeving van de cliënt (buren, familie, verpleegkundige, ...)

3. Overleggen en samenwerken met collega's en leidinggevende zodat er een goede groepsgeest opgebouwd wordt en behouden blijft.
 - deelnemen aan het tweewekelijks afdelingsoverleg
 - in groep bespreken van moeilijke of onduidelijke situaties, samen zoeken van mogelijke aanpak of oplossingen
 - informatie geven aan collega's die inspringen over bijzonderheden van de werkpost en de cliënt

VAARDIGHEDEN EN WERKHOUDING:

Technische vaardigheden:

- Praktische handigheid, van aanpakken weten:
 - o op een vlotte manier poetstaken uitvoeren
 - o verschillende huishoudelijke toestellen op de juiste wijze bedienen
- Kennis van poetstechnieken en producten
 - o poetsproducten kennen en ze juist gebruiken
 - o poetstechnieken kennen om efficiënt, veilig en ergonomisch te werken (lichamelijke belasting te beperken)
- Kennis van de bestaande dienstverlening, nuttig voor de cliënt
- Kennis van hygiëne en veiligheidsvoorschriften
- Kennis van EHBO en levensreddend handelen
- Een algemene basisinformatie hebben over medische of psychologische problemen: vb. diabetes, dementie, ... (waar het van toepassing is)

Werkhouding:

❖ Klantgerichtheid

'Je hebt oog voor de behoeften van de cliënt en luistert naar zijn wensen of verhaal.'

- je vraagt de cliënt naar zijn wensen bij de opstart van een nieuwe werkpost en je houdt er rekening mee, bv. gebruik van producten en materiaal, volgorde van werken, enz.
- je hebt aandacht voor de cliënt tijdens het werk bijvoorbeeld door een babbeltje te doen of door te luisteren naar de dagdagelijkse problemen en verhalen van de cliënt
- je luistert naar de cliënt maar gaat niet dieper in op persoonlijke zaken, je zorgt ervoor dat de cliënt zijn verhaal kwijt kan, maar je houdt je buiten zijn privé-leven
- je wint het vertrouwen van de cliënt door correct en eerlijk te zijn
- je accepteert de cliënt zoals hij is en stelt je geduldig op
- je hebt ook oog voor andere noden van de cliënt en meldt deze aan de verantwoordelijke (vb. boodschappen, medische hulp, verzorging, ...)
- je houdt persoonlijke informatie die de cliënt heeft toevertrouwd voor jezelf, je praat nooit met externen over cliënten
- je komt steeds op tijd of verwittigt bij problemen, je begint tijdig aan je werk
- je neemt je persoonlijke problemen niet mee naar het werk

❖ Samenwerken

'Je werkt mee aan een goede werksfeer en aan het gezamenlijke resultaat van de dienst. Je houdt rekening met collega's en de leidinggevende en helpt hen als het nodig is.'

- je informeert collega's over cliënten en hun specifieke situatie bij wisseling van de werkposten
- je spant je in en bent bereid om collega's te helpen waar nodig (bv. samen grote poetsopdrachten uitvoeren)
- je doet een actieve inbreng tijdens de overlegvergaderingen zodat iedereen van elkaar kan leren:
 - o je brengt moeilijke werkposten of problemen met cliënten ter sprake
 - o je zoekt actief mee naar aanpak of oplossingen, samen met de collega's
- je roddelt niet over collega's en tracht met iedereen goed overeen te komen
- je stelt je open en eerlijk op naar collega's en de leidinggevende, problemen kunnen steeds besproken worden
- je neemt nieuwe collega's vlot op in de groep, staat hen bij met raad en daad zodat ze zich snel thuis voelen
- je draagt bij tot een goede groeps sfeer door deel te nemen aan groepsactiviteiten en door je vriendelijk en behulpzaam op te stellen

❖ Assertiviteit

'Je komt op voor jezelf (je mening en belangen) met respect voor de ander.'

- je bewaakt je grenzen door te handelen volgens de regels en afspraken van de poetsdienst
- je reageert op niet geoorloofde vragen of kwetsend gedrag van de cliënt op een aanvaardbare manier: kordaat en duidelijk maar met respect voor de cliënt
- je legt problemen, onduidelijke of vervelende situaties direct voor aan de verantwoordelijke en zoekt mee naar oplossingen

❖ Zich kunnen aanpassen

'Je kan je goed aanpassen aan de cliënten, collega's, wisselende werkposten, mits het nodige respect voor u als persoon.'

t.a.v. de cliënt:

- je ziet wat er moet gebeuren, je past het werkschema aan naargelang de wens van de cliënt
- je past je eigen gedrag en manier van reageren aan, aan de cliënt, je houdt rekening met zijn persoonlijkheid en manier van zijn

t.a.v. de dienst:

- je werkt goed mee bij de jaarlijkse wisseling van posten
- je bent bereid om ook moeilijke werkposten op jou te nemen

t.a.v. collega's:

- je springt vlot in voor collega's als het nodig is of als het gevraagd wordt
- je past je aan aan collega's, je toont respect

❖ Communicatievaardigheid

'Je voert op een aangename wijze gesprekken en bent open in communicatie met anderen.'

- je praat met de cliënt en zijn omgeving (familie, burens, verpleging, ...) op basis van de noden die je aanvoelt: babbeltje, opbeuren, troosten, luisteren, informatie geven, ...

- je informeert de verantwoordelijke over problemen zodat ze de nodige actie kan ondernemen
- je bent steeds goed gehumeurd en optimistisch gestemd, je kan gespannen situaties met een kwinkslag of wat humor aanpakken

❖ **Zelfstandig werken**

'Je kan je eigen werk zelf organiseren en kleine problemen oplossen.'

- je ziet wat moet gebeuren en je schat het takenpakket in naar tijdsbesteding
- je kan beschikbare tijd inschatten en het werk op de werkpost organiseren binnen de voorziene tijd
- je zoekt het beste werkschema uit en bouwt routine op in elke werkpost
- je weet van aanpakken, je kan je plan trekken

❖ **Betrokkenheid**

'Je voelt je betrokken bij de organisatie en zet je mee in om haar maatschappelijke opdrachten te realiseren.'

- je staat open voor cliënten met sociale problemen, je zet je 100% in voor elke cliënt van de poetsdienst
- je praat steeds positief over collega's, de dienst en het OCMW t.o.v. cliënten, je verdedigt collega's en de poetsdienst indien nodig
- je houdt je aan gemaakte afspraken t.o.v. elkaar en t.o.v. de dienst zodat iedereen ongeveer op dezelfde manier werkt en zodat iedereen op één lijn staat
- je bent fier op je werk en draagt bij tot het positief imago van de poetsdienst en het OCMW

5.2. Competentieprofiel conciërge Huis Driane

CONCIËRGE HUIS DRIANE

PLAATS IN DE ORGANISATIE:

Dienst: Huis Driane
Diensthoofd: verantwoordelijke serviceflats en thuisdiensten

DOEL VAN DE FUNCTIE:

Als huisbewaarder draag je zorg voor de veiligheid, toegankelijkheid en functioneel gebruik van gebouwen en terreinen.

Je bent het aanspreekpunt voor bewoners, medewerkers en bezoekers voor het verkrijgen van informatie bij afwezigheid van de verantwoordelijke.

Je houdt toezicht op de veiligheid en het welzijn van de bewoners en je bent de eerste schakel in het personalarmsysteem.

VERANTWOORDELIJKHEDEN:

t.a.v. de gebouwen en de terreinen:

- toezicht houden op de veiligheid, het functioneel gebruik en de orde en netheid van de gebouwen en terreinen. Indien nodig daarin corrigerend optreden (bv. de sluiting van de deuren controleren, het doven van de lichten, de verwarming, de werking van de lift).
- toezicht houden op de afvoer van het afval
- kleine herstellingen uitvoeren (bv. lamp vervangen)
- binnen je mogelijkheden dringende noden oplossen en deze signaleren (bv. verstopte dakgoot)

t.a.v. de bewoners van de serviceflats:

- bij afwezigheid van de verantwoordelijke zoveel mogelijk aanwezig zijn in het gebouw of de nabijheid ervan, in het bijzonder 's nachts en tijdens het weekend, en dit met het oog op de werking van de alarmeringsprocedure
- op gepaste wijze optreden bij alarm (is de eerste schakel in het personenalarmsysteem)
- bij afwezigheid van de verantwoordelijke alle nodige informatie verstrekken aan de bewoners m.b.t. de werking van het gebouw: lift, verwarming, elektriciteit, ...
- de bewoners helpen bij dringende ongemakken of defecten
- bemiddelend optreden tussen bewoners bij afwezigheid van de verantwoordelijke

t.a.v. het dienstencentrum en zijn gebruikers:

- bij afwezigheid van de verantwoordelijke: algemeen toezicht houden en algemene praktische informatie verstrekken aan de gebruikers

t.a.v. de verantwoordelijke:

- aan de verantwoordelijke alle mogelijke schade of gebreken melden aan het gebouw en materialen, ...
- de verantwoordelijke op de hoogte brengen van alle voor hem beschikbare relevante informatie omtrent bewoners en bezoekers

VAARDIGHEDEN EN WERKHOUING:

Technische vaardigheden:

- kennis van veiligheidsvoorschriften en functioneel gebruik van gebouwen en terreinen
- kennis van afvalbeheer
- kennis van beveiliging gebouwen, van brand- en inbraakpreventie
- kennis van EHBO-technieken en levensreddend handelen
- vaardig in omgaan met bejaarden
- vaardig in het oplossen van problemen bij storingen en in het uitvoeren van routine controlewerkzaamheden
- vaardig in het verrichten van klein onderhoud

Werkhouding:

❖ **Klantgerichtheid**

'Je leeft je in in de doelstellingen en de problematiek van zowel de interne als externe klant, je bent in staat om de behoeften van deze klant te bevragen, je kunt je acties vertalen en afstemmen op de behoeften en wensen van de klant, ook wanneer deze zijn behoefte niet rechtstreeks geuit heeft.'

- je hebt aandacht voor de bewoner/bezoeker bijvoorbeeld door een babbeltje te doen of door het luisteren naar hun dagdagelijkse verhalen of hun vragen
- je luistert naar de bewoner maar gaat niet dieper in op persoonlijke zaken, je zorgt ervoor dat de bewoner zijn verhaal kwijt kan, maar je houdt je buiten zijn privé-leven
- je wint het vertrouwen van de bewoner door correct en eerlijk te zijn
- je accepteert de bewoner zoals hij is en stelt je geduldig op
- je hebt oog voor de noden van de bewoner en meldt deze aan de verantwoordelijke indien nodig
- je bent niet opdringerig
- je staat open voor vragen van de bezoekers en dient hen vriendelijk van antwoord binnen je bevoegdheid
- je stapt zelf naar mensen toe om een babbeltje te doen

❖ **Probleemoplossend kunnen handelen**

'Je geeft op basis van analyse, oplossingen voor een probleem en kiest de best mogelijke oplossing binnen je bevoegdheid.'

- je weet wanneer het probleem tot je eigen verantwoordelijkheid behoort, je verwijst door naar deskundigen als het probleem niet tot je eigen verantwoordelijkheid behoort
- je kunt een probleem objectief en correct inschatten
- je zoekt actief naar oplossingen
- je biedt standaard oplossingen, je werkt met het gegeven instrumentarium
- je zoekt alternatieve oplossingen als er geen standaard oplossingen zijn
- je vraagt om assistentie als je het probleem niet zelf kan oplossen
- je anticipeert op problemen (pro-actief)
- je durft beslissingen te nemen
- je bewaakt of het gekozen alternatief het probleem werkelijk oplost

❖ **Stressbestendigheid**

'Je beschikt over zelfvertrouwen en zelfbeheersing om met stress om te gaan en om kritiek te verwerken.'

- je blijft steeds doelmatig handelen in moeilijkere werkomstandigheden
- je blijft kalm wanneer je onder druk komt te staan
- je laat je niet meeslepen door woede, je controleert je emoties bij stress
- je kanaliseert frustraties of de negatieve houding vanwege bewoners, bezoekers of buigt deze om
- je verdraagt kritiek en geeft er het gepaste gevolg aan
- je toont zelfzekerheid bij stresssituaties of problemen en bent zo in staat om vertrouwen van anderen te winnen

❖ **Communicatievaardigheid**

'Je maakt je ideeën en meningen in een begrijpelijke taal aan anderen duidelijk, ondersteund door een passende lichaamstaal. Je schrijft op een beknopte wijze en in een begrijpelijke taal doelgericht boodschappen op, aangepast aan het publiek.'

- je luistert, laat iemand uitspreken en geeft ruimte voor de reactie van de ander
- je stelt gerichte vragen
- je geeft op een gestructureerde manier duidelijke informatie en checkt of de informatie is overgekomen
- je kiest de meest effectieve rol in het gesprek

- je hebt aandacht voor het non-verbaal gedrag van de ander en jezelf
- je geeft feedback
- je bent je bewust van je eigen emoties en brengt deze op gepaste manier naar voren
- je bent je bewust van de emoties van de gesprekspartner en laat je hierdoor niet uit het veld slaan
- je geeft invulling aan het werkoverleg
- je vult het logboek op een correcte en duidelijke manier in
- je kunt mededelingen/boodschappen op een beknopte manier neerschrijven

❖ **Betrouwbaarheid**

'Je handelt als goede huisvader vanuit de basisregels van integriteit, zorgvuldigheid, objectiviteit, gelijke behandeling, correctheid en transparantie. Je komt afspraken na en neemt je verantwoordelijkheid op.'

- je gaat op respectvolle en oprechte wijze om met anderen en hun anders zijn
- je spreekt anderen erop aan als ze niet conform bestaande regels en afspraken handelen
- je geeft volledige en juiste informatie door
- je respecteert vertrouwelijke en persoonlijke informatie
- je doet wat je zegt, je komt beloften en afspraken na
- je vertoont voorbeeldgedrag rond basisregels en afspraken
- je weet, als de situatie dat vereist, op een flexibele, maar zorgvuldige, objectieve en correcte wijze om te gaan met bestaande regels en procedures
- je behoudt de nodige neutraliteit in je handelen

❖ **Betrokkenheid**

'Je ziet en pakt kansen voor de eigen organisatie, je dienst, je opdracht, zodat dat de dienstverlening, de organisatie van het werk, de kwaliteit, de klantentevredenheid en de overheidsrol ten goede komt.'

- je bent op de hoogte van de normen, waarden en gedragsregels die gelden binnen de organisatie
- je bent laagdrempelig
- je staat open voor nieuwe zaken en veranderingen
- je begint enthousiast aan je taken
- je gaat uitdagingen aan
- je voegt je naar de richtlijnen van de organisatie en motiveert ook anderen om deze na te leven
- je toont interesse voor de organisatie in zijn totaliteit door initiatieven van de collega's te ondersteunen
- je doet of zegt geen dingen die het positief imago van het OCMW kunnen schaden
- je zet het eigen kennen en kunnen maximaal in voor de ontwikkeling van de organisatie
- je erkent dat een goede organisatie mee afhankelijk is van jouw steun. Dankzij dit verantwoordelijkheidsgevoel ben je meer gemotiveerd je aan de regels en normen te houden
- je denkt mee en geeft eventueel suggesties door ter verbetering van de werking en de opdracht van de organisatie

❖ **Samenwerken**

'Je levert een positieve bijdrage aan het gezamenlijk resultaat van het team, zowel op vlak van taken als relationeel, ook wanneer de samenwerking niet onmiddellijk van persoonlijk belang is.'

- je doet je eigen taak als onderdeel van
- je stelt je eigen deskundigheid en ervaringen ten dienste van de collega's
- je doet beroep op de ervaringen en deskundigheid van de collega's
- je hebt respect voor de mening van de collega's
- je accepteert de bijdrage van anderen en je past jezelf aan aan de groep
- je komt de gemaakte afspraken na
- je relativeert negatieve dingen en geeft ze de gepaste aandacht
- je benadrukt de positieve dingen
- je hebt respect voor de eigenheid van de collega's
- je stelt samenwerking boven eigenbelang
- je gaat geduldig om met nieuwelingen, leerlingen en helpt hen verder

❖ **Zelfstandigheid**

'Je denkt en werkt zelf, al dan niet met minimale ondersteuning van anderen, waarbij je de vooropgestelde resultaten haalt. Ook in nieuwe of onbekende situaties en/of bij weerstand trek je je plan omdat je het werk en de verschillende oplossingsmogelijkheden realistisch kan inschatten.'

- je kan je eigen taken organiseren en plannen
- je kan de organisatie van je eigen werk aanpassen aan de veranderde situatie
- je durft hulp vragen
- je leert uit fouten en tegenslagen en blijft niet bij de pakken zitten
- je gaat positief om met kritiek op het eigen werk
- je voert de taken zo correct mogelijk uit
- je draagt de eindverantwoordelijkheid over je eigen werk
- je benut optimaal het beschikbaar materiaal
- je blijft zoeken naar de meest efficiënte manier van werken
- je werkt met de nodige openheid naar de collega's