

# 2010 JAARVERSLAG



**SOCIALE DIENST**

**Inge Mampaey**  
**Diensthooft Loket Sociale Dienst**  
Bouwelse Steenweg 14, 2270 Herenthout  
e-mail: [inge.mampaey@ocmwherenthout.be](mailto:inge.mampaey@ocmwherenthout.be)  
Tel.: 014 50 21 81



# INHOUDSOVERZICHT

---

<b>INHOUDSOVERZICHT</b> .....	<b>3</b>
<b>SAMENVATTING</b> .....	<b>4</b>
<b>INLEIDING</b> .....	<b>5</b>
<b>GEBRUIKTE AFKORTINGEN</b> .....	<b>6</b>
<b>Deel 1. CIJFERS EN LETTERS</b> .....	<b>7</b>
<b>1.1 Vorming Personeel</b> .....	<b>7</b>
<b>1.2 Niet-financiële hulpverlening</b> .....	<b>8</b>
<b>1.2.1 Lokaal Opvang Initiatief</b> .....	<b>8</b>
<b>1.2.2 Budgetbeheer</b> .....	<b>9</b>
<b>1.2.3 Budgetbegeleiding</b> .....	<b>10</b>
<b>1.2.4 Intake</b> .....	<b>11</b>
<b>1.2.5 Lokaal Advies Commissie</b> .....	<b>12</b>
<b>1.2.6 Huisvesting</b> .....	<b>12</b>
<b>1.2.7 Hulpverlening op maat</b> .....	<b>13</b>
<b>1.3 Financiële hulpverlening</b> .....	<b>14</b>
<b>1.3.1 Leefloon</b> .....	<b>14</b>
<b>1.3.2 Asielzoekers/Equivalent Leefloon</b> .....	<b>15</b>
<b>1.3.3 Opnamekosten bejaarden</b> .....	<b>16</b>
<b>1.3.4 Dringende steun</b> .....	<b>16</b>
<b>1.3.5 Huurwaarborg</b> .....	<b>17</b>
<b>1.3.6 Huurtoelage</b> .....	<b>18</b>
<b>1.3.7 Medische kosten</b> .....	<b>18</b>
<b>1.3.8 Verwarmingstoelage</b> .....	<b>20</b>
<b>1.3.9 Gemeentelijke mantelzorgtoelage</b> .....	<b>21</b>
<b>1.4 Tewerkstelling</b> .....	<b>21</b>
<b>1.4.1 Artikel 60§7</b> .....	<b>21</b>
<b>Deel 2. REALISATIES</b> .....	<b>22</b>
<b>2.1 Strategisch doel 1</b> .....	<b>22</b>
<b>2.1.1 Operationele doelstelling 1</b> .....	<b>22</b>
<b>2.1.2 Operationele doelstelling 2</b> .....	<b>23</b>
<b>2.1.3 Operationele doelstelling 3</b> .....	<b>24</b>
<b>2.1.4 Operationele doelstelling 4</b> .....	<b>25</b>
<b>2.1.5 Operationele doelstelling 5</b> .....	<b>26</b>
<b>2.2 Strategisch doel 2</b> .....	<b>26</b>
<b>2.2.1 Operationele doelstelling 1</b> .....	<b>27</b>
<b>2.2.2 Operationele doelstelling 2</b> .....	<b>27</b>
<b>2.2.3 Operationele doelstelling 3</b> .....	<b>28</b>
<b>2.2.4 Operationele doelstelling 4</b> .....	<b>28</b>
<b>2.2.5 Operationele doelstelling 5</b> .....	<b>29</b>
<b>2.3 Strategisch doel 3</b> .....	<b>30</b>
<b>2.3.1 Operationele doelstelling 1</b> .....	<b>30</b>
<b>2.3.2 Operationele doelstelling 2</b> .....	<b>30</b>
<b>2.3.3 Operationele doelstelling 3</b> .....	<b>31</b>
<b>Deel 3. FINANCIËLE VERTALING</b> .....	<b>32</b>
<b>3.1 Activiteitscentrum 832 – Sociale dienst</b> .....	<b>32</b>
<b>3.2 Steunverlening</b> .....	<b>36</b>
<b>3.3 Lokaal Opvanginitiatief</b> .....	<b>37</b>
<b>3.4 Intergemeentelijke diensten</b> .....	<b>38</b>
<b>Deel 4. BESLUIT</b> .....	<b>39</b>

# SAMENVATTING

---

Ook al is het werk binnen een Sociale Dienst niet altijd te meten, toch hebben we opnieuw een mooi jaarverslag voor 2010 opgemaakt. We maken een onderscheid in niet-financiële hulpverlening en financiële hulpverlening.

Bij de niet-financiële hulpverlening zijn volgende zaken op te merken in 2010:

- Aantal plaatsen LOI is gelijk gebleven
- Aantal budgetdossiers is gelijk gebleven, aantal budgetbegeleidingen is gestegen
- Aantal intakecontacten is gedaald
- Aantal dossiers LAC is bij Pidpa gestegen, bij Eandis gedaald
- 5 gebruikers hebben we tijdelijk opvang kunnen geven in onze 2 noodwoningen
- Sinds juni 2010 bieden we hulpverlening op maat via onze sociaal werker en deze heeft reeds interventies gedaan in 10 dossiers

Bij het onderdeel financiële hulpverlening zijn volgende zaken op te merken in 2010:

- **stijging** aantal leefloners
- stagnering van aantal equivalent leefloners maar gezinssamenstelling is gewijzigd van voornamelijk alleenstaanden naar voornamelijk gezinnen
- aantal RVT-dossiers is gelijk gebleven
- aantal dringende steunverlening is gelijk gebleven, maar in het verleden bedroeg dit voornamelijk voorschotten op uitkeringen. In 2010 werd ook dringende steun verleend voor betaling van brandverzekering, huur en energiekosten
- **stijging** aantal bankwaarborgen en huurwaarborgen
- **stijging** aantal dossiers met tussenkomst huurkosten
- **stijging** aantal dossiers met tussenkomst medische kosten
- in 2 dossiers werd eerste leeftijdsmelk ten laste genomen
- **stijging** van aantal verwarmingstoelages
- **stijging** aanvragen gemeentelijke mantelzorgtoelage
- **stijging** aantal tewerkstellingen art. 60§7

Het merendeel van onze vooropgestelde doelstellingen zijn behaald. Doelstellingen of acties die we niet konden realiseren door onder andere externe factoren werden mee overgenomen in de beleidsnota 2011-2013. In de volgende jaarverslagen zullen hiervan de resultaten terug te vinden zijn.

# INLEIDING

---

Dit jaarverslag bevat een aantal cijfergegevens die we in de loop van 2010 hebben verzameld. Slecht een deel van onze werking wordt voorgespiegeld.

We vallen in herhaling als we zeggen dat de resultaten van onze dienst- en hulpverlening moeilijk of niet te meten zijn, maar toch mogen we dit niet vergeten. Wat voor ons een kleine inspanning is, is vaak voor onze cliënt een enorme stap. Het werken aan vertrouwen vraagt enorm veel tijd en tijd is nodig om onze kansarmen een kans te bieden in onze maatschappij. We werken met en voor mensen!

We verwachten van onze maatschappelijk werkers dat zij in elke situatie een oplossing kunnen bieden, of dit nu praktische hulp is, een luisterend oor of een gerichte doorverwijzing. Het kunnen overstappen van de ene situatie naar de andere vraagt een uiterst hoge draagkracht wat niet vanzelfsprekend is. Toch verwachten we deze hoge draagkracht van onze maatschappelijk werkers.

Bij het lezen van dit jaarverslag zal al snel blijken hoe divers onze werking is.

## GEBRUIKTE AFKORTINGEN

---

ACV:	Algemeen Christelijk Vakverbond
BB:	Budgetbegeleiding
CSR:	Collectieve Schuldenregeling
HD:	Huis Driane
ISOM:	Intergemeentelijke Samenwerking OCMW's Middenkempen
IT:	Integratie tegemoetkoming
IVT:	Inkomstenvervangende tegemoetkoming
K:	kinderen
LOI:	Lokaal Opvanginitiatief
LAC:	Lokaal Advies Commissie
LL:	Leefloon
MW:	Maatschappelijk Werker
RVMW:	Raad van Maatschappelijk Welzijn
SD:	Sociale Dienst
SHM:	Sociale Huurmaatschappij
VDAB:	Vlaamse Dienst voor Arbeidsbemiddeling en Beroepsopleiding
VVSG:	Vereniging van Vlaamse Steden en Gemeenten

## Deel 1. CIJFERS EN LETTERS

### 1.1 Vorming Personeel

NAAM	NAAM OPLEIDING	DATUM	UREN
Jill Geeraerts	Denkdag: denken om te doen !	10/03/2010	6
Jill Geeraerts	Interculturele competenties voor OCMW's en LOI	22/04/2010	3
Jill Geeraerts	NeptunusWeb - Hands-Off	10/05/2010	3
Jill Geeraerts	Teamdag 2010: Aan tafel	4/06/2010	3
Jill Geeraerts	Het kind in de schuldhulpverlening en crisisnetwerk Kempen	17/06/2010	2
Lut Heremans	Maatschappelijk kwetsbare jongeren	24/11/2010	6
Lut Heremans	Een (w)arme thuis, over armoede en opvoedingsondersteuning	6/12/2010	3
An Loos	Teamdag 2010: Aan tafel	4/06/2010	3
An Loos	Het kind in de schuldhulpverlening en crisisnetwerk Kempen	17/06/2010	2
An Loos	Neptunus basis 1	16/11/2010	6
An Loos	Neptunus basis 2	23/11/2010	6
An Loos	Neptunus basis 3	30/11/2010	3
Inge Mampaey	Denkdag: denken om te doen !	10/03/2010	6
Inge Mampaey	Trefdag 2010	6/05/2010	6
Inge Mampaey	NeptunusWeb - Hands-Off	10/05/2010	3
Inge Mampaey	Teamdag 2010: Aan tafel	4/06/2010	3
Inge Mampaey	Het kind in de schuldhulpverlening en crisisnetwerk Kempen	17/06/2010	2
Tina Michiels	Door schulden geraakt	9/02/2010 27/04/2010	30
Tina Michiels	Zelfstandigen in moeilijkheden	19/05/2010	6
Tina Michiels	Teamdag 2010: Aan tafel	4/06/2010	3
Tina Michiels	Een alcohol- en drugbeleid op de SD van het OCMW	21/06/2010	2,5
Tina Michiels	Over alcohol en andere drugs	26/11/2010	6
Tina Michiels	Een (w)arme thuis, over armoede en opvoedingsondersteuning	6/12/2010	3
Lisa Peeters	OCMW-hulpverlening aan zelfstandigen in moeilijkheden	9/03/2010 23/03/2010	18
Lisa Peeters	Denkdag: denken om te doen !	10/03/2010	6
Lisa Peeters	Teamdag 2010: Aan tafel	4/06/2010	3
Lisa Peeters	Het kind in de schuldhulpverlening en crisisnetwerk Kempen	17/06/2010	2
Chris Vanruten	Zelfstandigen in moeilijkheden	19/05/2010	6
Chris Vanruten	Teamdag 2010: Aan tafel	4/06/2010	3
Chris Vanruten	Discover werkloosheidsbureau Turnhout	9/06/2010	2
Chris Vanruten	Het kind in de schuldhulpverlening en crisisnetwerk Kempen	17/06/2010	2
Chris Vanruten	Erfenissen en successierechten	15/10/2010	2

In totaal werden 15 verschillende vormingen gevolgd binnen de Sociale Dienst en dit in totaal voor 161 uren. Hiervan werden 7 vormingen gratis aangeboden.

## **1.2 Niet-financiële hulpverlening**

### **1.2.1 Lokaal Opvang Initiatief**

Totaal aantal plaatsen:

2007	2008	2009	2010
15	17	17	17

Het totaal aantal plaatsen is sinds 2008 onveranderd gebleven. Vanaf 2011 is er een uitbreiding voorzien.

Bezetting per woning LOI:

Woning	Gezinssamenstelling	Nationaliteit	Periode bezetting
<b>Doornbpd 5a</b>	1 volwassene + 1 K	Kameroen	010110 – 240310
	Koppel + 2 K **	Kameroen	250310 – 110610
	/	/	120610 – 010710 °
	/	/	020710 – 050710 #
	1 volwassene + 2 K	Kosovo	060710 – 091110
	/	/	101110 – 051210 °
<b>Kloosterstraat 14</b>	/	/	061210 – 121210 #
	Koppel + 1 K	Tjetjenië	131210 – 311210
<b>Kloosterstraat 14</b>	Koppel + 2 K	Rusland	010110 – 311210
<b>Nijlense Stwg 137</b>	Gemengd	Armenië	010110 – 311210
<b>Nijlense Stwg 53</b>	Koppel	Wit-Rusland + Irak	010110 – 241010
	/	/	251010 – 261010 #
	Alleenstaande	Burkina Faso	271010 – 311210 *
<b>Kloosterstraat 5</b>	Alleenstaande	Algerije	010110 – 030310
	/	/	040310 – 160310 #
	Alleenstaande	Armenië	170310 – 311210
<b>Kloosterstraat 5a</b>	Alleenstaande	Ivoorkust	010110 – 191010
	/	/	201010 – 241010 #
	Alleenstaande	Kameroen	251010 – 311210

\* 1 plaats onbezet

K = Kind(-eren)

\*\* tijdelijke uitbreiding

° schorsing

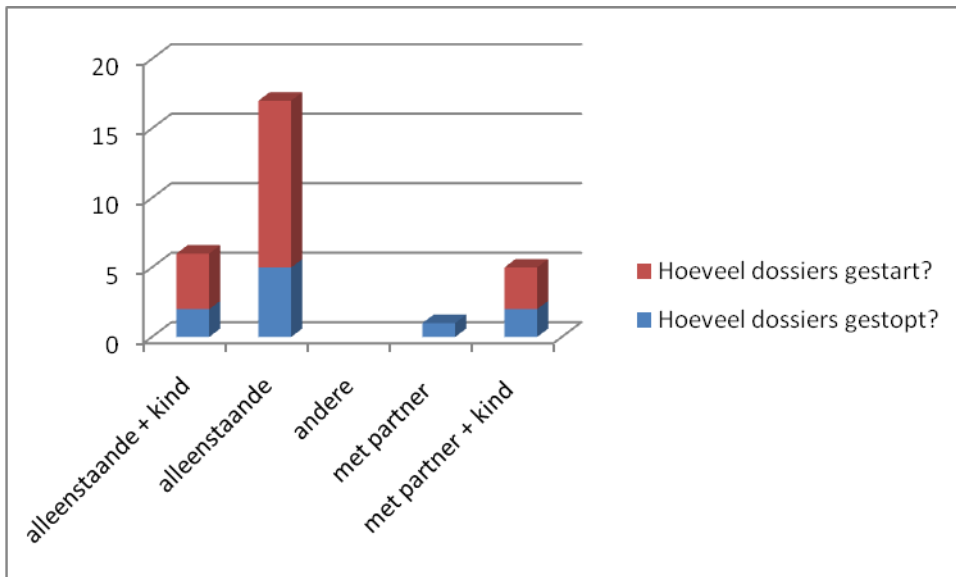
# onbezet

We kenden bijna een maximale bezetting in 2010. Slechts 1 plaats bleef 2 maanden onbezet. Dit was op adres Nijlense Steenweg 53. Indien een woning bewoond is maar toch nog 1 plaats onbezet is, betekent dit dat de woning bv. voorzien is voor 5 gezinsleden maar dat een gezin werd toegewezen bestaande uit slechts 4 gezinsleden.

**1.2.2 Budgetbeheer**

	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Aantal	53	53	48	52	46	36	36

Het aantal dossiers in budgetbeheer is gestagneerd.

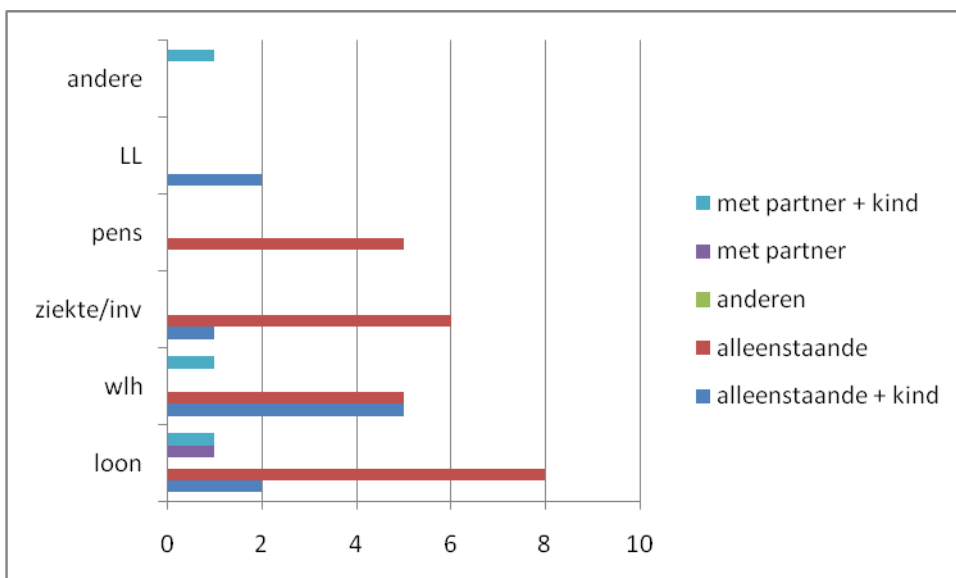


In 2010 zijn het voornamelijk alleenstaanden die een aanvraag om budgetbeheer hebben ingediend en waarvoor de hulpverlening is opgestart.

Leeftijd:

Van de 36 dossiers zijn er 15 dossiers met een gezinshoofd van de leeftijdscategorie 26-40 jaar en 9 dossiers met een gezinshoofd van de leeftijdscategorie 40-54 jaar. 7 dossiers bevinden zich in de leeftijdscategorie 55+ en 5 dossiers in de leeftijdscategorie 18-25j.

Inkomen:



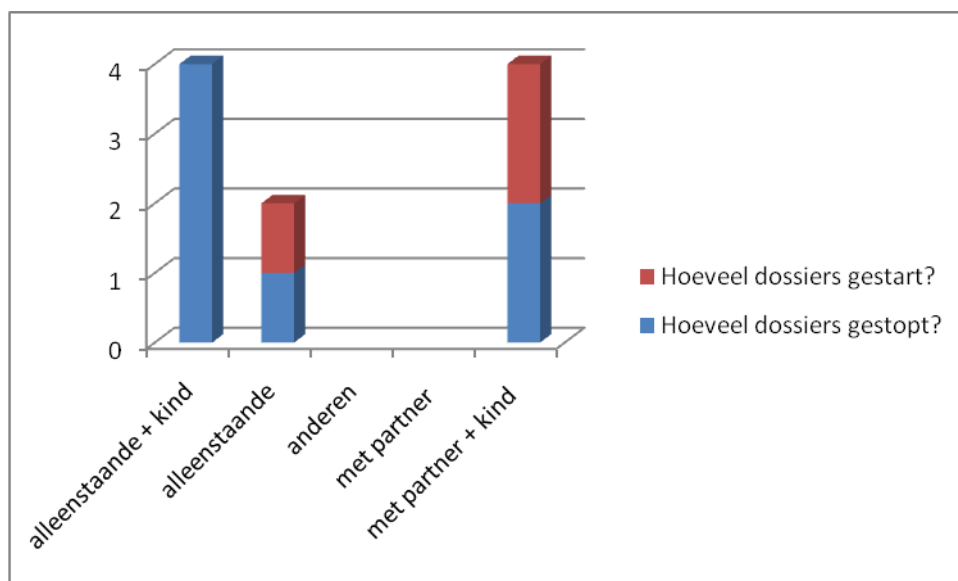
Slechts 2 van de 36 dossiers hebben een leefloon gezien er geen rechten zijn op een andere vorm van inkomsten. 9 dossiers genieten een werkoosheidsvergoeding en 7 een ziekte- of invaliditeitsvergoeding. 10 dossiers hebben een inkomen uit loon, 2 dossiers uit loon + werkloosheidsvergoeding en 5 dossiers genieten een pensioen. 1 dossier heeft een andere vorm van inkomsten.

Gemiddeld maandink.	< 800	800-999	1000-1199	1200-1399	> 1400
alleenstaande + kind		2	6		1
alleenstaande	1	2	14	3	4
met partner				1	
met partner + kind			1		1

### **1.2.3 Budgetbegeleiding**

	2007	2008	2009	2010
Aantal	4	7	9	13

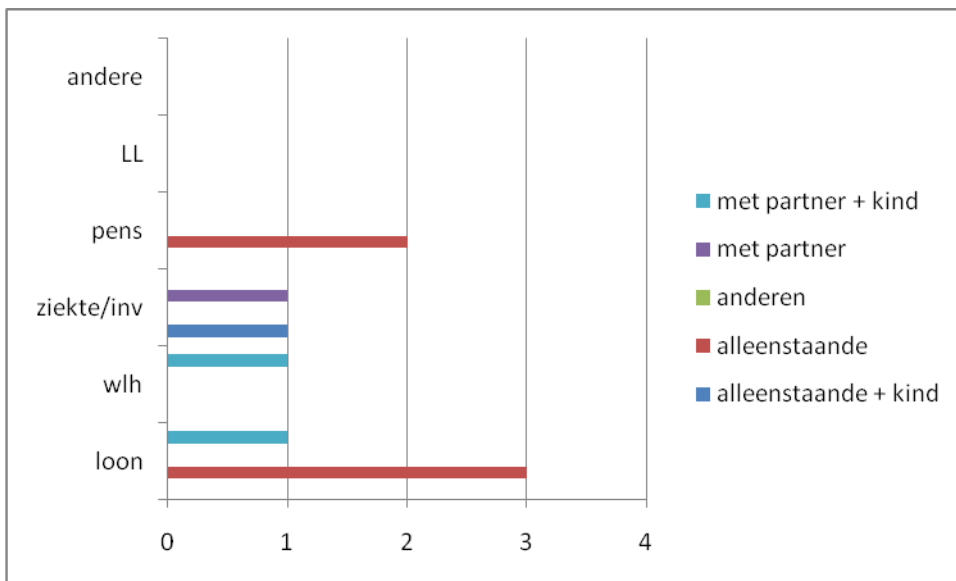
Het aantal budgetbegeleidingen is sinds 2009 met meer dan 1/3<sup>e</sup> gestegen.



Voornamelijk alleenstaanden met 1 of meerdere kinderen zijn in 2010 gestopt met budgetbegeleiding. Er zijn twee koppels met kind of kleinkind in 2010 gestart met BB alsook 1 alleenstaande. Beide koppels kwamen over van budgetbeheer.

### **Leeftijd:**

1 dossier bevindt zich in de leeftijdscategorie 18-25j, 3 dossiers in leeftijdscategorie 26-40j, 6 dossiers in leeftijdscategorie 41-54j en 3 dossiers in leeftijdscategorie 55+.

**Inkomen:**


Alleenstaanden die in budgetbegeleiding waren in 2010 hadden óf een loon óf een pensioen als inkomen. De anderen genoten een ziekte-/of invaliditeitsvergoeding of een werkloosheidsvergoeding.

Gemiddeld maandink.	< 800	800-999	1000-1199	1200-1399	> 1400
alleenstaande + kind				5	
alleenstaande			1	2	2
anderen					
met partner					1
met partner + kind				1	1

**1.2.4 Intake**

	2009	2010
Totaal aantal contacten	1585	1314

In 2010 hadden we 17% minder intake contacten dan in 2009. Intake contacten zijn de eerste contacten tussen cliënten en maatschappelijk werker op de Sociale Dienst. Telefonische hulpvragen of vragen om inlichtingen zijn hierbij niet geregistreerd. Indien een hulpvrager nood heeft aan een langdurige begeleiding wordt deze doorverwezen naar een vaste maatschappelijk werker die het verdere verloop van het dossier op zich neemt.

### **1.2.5 Lokaal Advies Commissie**

	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
PIDPA	1	0	6	10	17
EANDIS	20	84	40	89	56

De LAC PIDPA vergadert slechts 1x per jaar. Er is een opmerkelijke stijging te merken in het aantal dossiers. Sinds 2008 is dit verdriedubbeld.

De LAC EANDIS vergadert normaal 4 maal per jaar. In 2010 was dit slechts 3 maal omdat een vergadering niet kon doorgaan. Dit betekent dat we in 2010 minder dossiers hebben kunnen behandelen maar betekent niet dat er minder klanten waren met betaalproblemen. De dossiers die niet meer in 2010 konden besproken worden, werden overgeheveld naar de eerstvolgende LAC vergadering van 2011 indien er nog geen oplossing door klant zelf werd aangeboden.

### **1.2.6 Huisvesting**

Noodwoningen:

	<b>2003</b>	<b>2004</b>	<b>2005</b>	<b>2006</b>	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Aantal woningen op 31/12	7	7	6	5	5	2	2	2
Aantal gebruikers	8	10	10	8	9	6	4	5

Het aantal beschikbare noodwoningen is sinds 2008 beperkt gebleven tot 2. In 2010 werd 1 woning 6 maand niet bezet.

Doorstroomwoningen:

	<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Aantal woningen op 31/12	5	8	8	6
Aantal gebruikers	5	10	8	6

In 2010 zijn er 2 doorstroomwoningen minder dan in 2008 en 2009. Dit omdat in 2009 de huur werd stopgezet van 2 woningen.

OCMW-woningen:

	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Aantal woningen op 31/12	4	3	3
Aantal gebruikers	7	4	3

We beschikken in 2010 over 3 OCMW-woningen. Eén van deze woningen is onderdeel van het LOI-complex Kloosterstraat 3-5. Zodra de bewoner het appartement verlaat zal deze woning een LOI-woning worden. De andere twee woningen worden bewoond door alleenstaanden. Er wordt geen opzeg voorzien, maar zodra de huurders toch de woning zouden verlaten, zullen deze woningen eveneens doorstroomwoningen worden. Het is de bedoeling dat onze doorstroomwoningen en noodwoningen toenemen en de OCMW-woningen afnemen.

Bijkomend is er nog 1 woning van SHM Zonnige Kempen waarvan het huurcontract is afgesloten met het OCMW en niet met een bewoner.

### **1.2.7 Hulpverlening op maat**

Per 1 juni 2010 zijn we overgegaan tot aanwerving van een sociaal werker binnen onze Sociale Dienst. We kozen voor deze totaal nieuwe functie om nog meer op maat van de cliënt te kunnen werken. De sociaal werker staat naast de cliënt, tracht zich in te leven in zijn/haar leefwereld en zal ondersteuning en begeleiding bieden op tempo en niveau van de cliënt ('buddy-project'). Zij heeft een uitgebreid takenpakket waaronder het organiseren van cliëntoverleg, meewerken aan projecten binnen het OCMW, begeleiden van de moedergroep en uitbreiden volgens de noden die er zijn, inspelen op maatschappelijke veranderingen door het uitwerken van proefprojecten, optreden als vertegenwoordiger van de cliënt, enzovoort.

Daarnaast heeft de sociaal werker in 2010 extra ondersteuning geboden in 10 dossiers die toegewezen zijn door de vaste maatschappelijk werkers. Voornamelijk bood zij ondersteuning bij administratie, het huishouden en psychosociale ondersteuning. In 2 dossiers stond zij in voor de begeleiding van een doorverwijzing naar een 2<sup>e</sup> lijnsdienst en bij de opname in een 2<sup>e</sup> lijnsdienst. In één van deze dossiers vond de opname ook effectief plaats.

De begeleiding gebeurt met vallen en opstaan, maar het aanbod van deze begeleiding op maat maakt dat de vaste maatschappelijk werker zo nog meer inzicht krijgt in de situatie van de cliënt en zijn omgeving. Vaak wordt nu duidelijk waarom bijvoorbeeld afspraken in het verleden niet werden nagekomen.

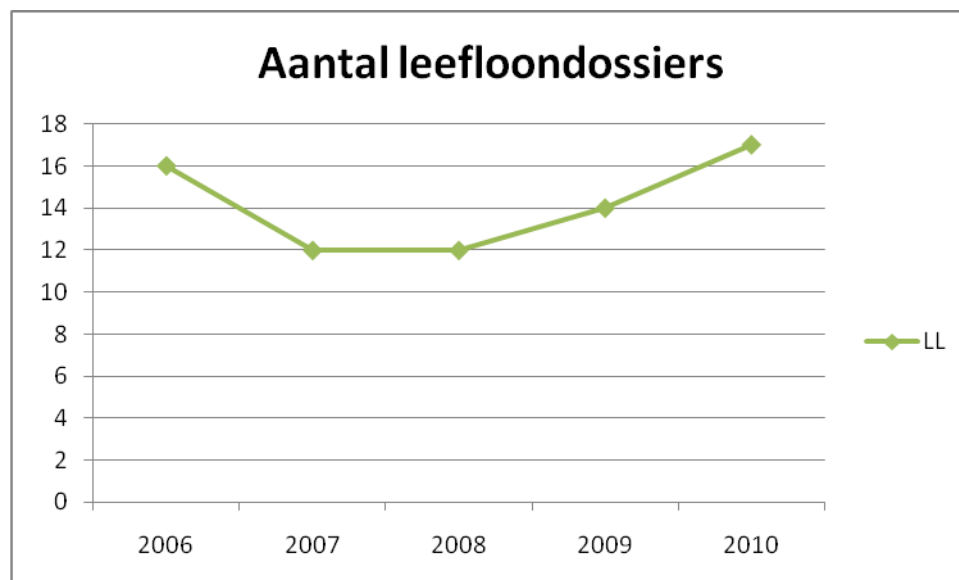
De aanwerving van een sociaal werker zorgt ervoor dat we ons nog meer kunnen toespitsen op een integrale hulpverlening. We dachten tot voor kort dat onze maatschappelijk werkers al die integrale hulpverlening aanboden, maar met komst van onze sociaal werker blijkt dat we dit niet helemaal correct hebben ingeschat. In oorsprong hadden we het gevoel dat we niet alles konden bieden omwille van tijdsgebrek. Cliënten begeleiden bij een gesprek bij VDAB bijvoorbeeld kon niet omwille van de tijdsdruk. Maar nu blijkt dat dit niet het enige probleem was. De dubbele rol van een maatschappelijk werker en de hiërarchie tussen maatschappelijk werker en cliënt blijft bestaan hoe hard we ook ons best doen om dit te doen keren. Onze sociaal werker heeft de opdracht om naast de cliënt, met de cliënt en op tempo van de cliënt te werken. Zodra een vertrouwensrelatie is opgebouwd kan zij optreden als het klankbord van de cliënt. Enkel op deze manier zullen we weten of we effectief op de vragen van onze cliënt een antwoord bieden en kunnen we ook gericht gaan doorverwijzen waar nodig. De vele interventies die de sociaal werker heeft gedaan zorgde in bepaalde dossiers voor een echte doorbraak. We hebben bij cliënten waarbij de begeleiding al jaren op een dood spoor liep nu een andere weg kunnen en durven inslaan die zowel de cliënt ten goede komt maar ook een verheldering brengt voor de vaste maatschappelijk werker.

Overzicht interventies enkel in dossiers met een vaste maatschappelijk werker:

	DOSSIER									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Praktische ondersteuning bij administratie en huishouden	x	x		x	x	x				x
Psychosociale ondersteuning		x			x	x	x			x
Begeleiding tijdens doorverwijzing naar 2e lijnsdienst					x		x			
Begeleiding bij opname 2e lijnsdienst					x		x			
Samen zoeken naar zinvolle dagbesteding	x							x		x
Begeleiding bij contacten met derden (advocaat, vdab,...)		x								
Ondersteuning bij zoeken naar werk					x				x	
Ondersteuning bij aanhalen van familiebanden, uitbreiden van netwerk		x					x			
Ondersteuning bij zoeken naar huisvesting									x	
Begeleiding bij energiebesparing			x							
Budgetvriendelijk winkelen/koken				x		x				
Tussenpersoon voor eigen diensten										x

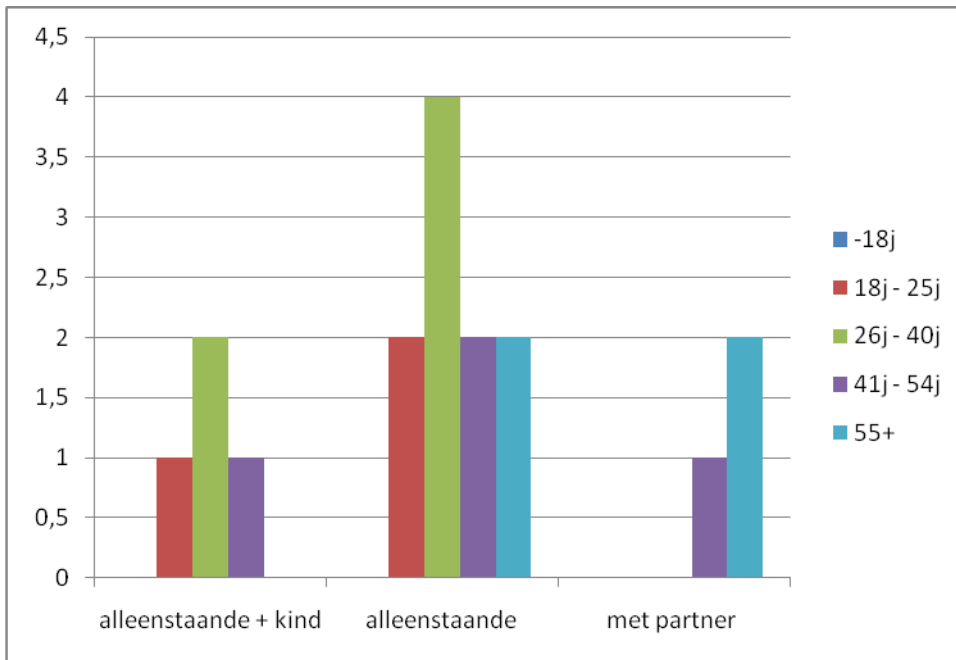
### **1.3 Financiële hulpverlening**

#### **1.3.1 Leefloon**



Sinds 2008 zien we terug een stijging van het aantal leefloondossiers per jaar. In 2010 waren dit in totaal 17 dossiers. Het verschil met de vorige jaren was dat vaak leefloon werd toegekend voor een kortere periode en dit meestal omwille van schorsing van het recht op werkloosheidsvergoeding.

In 2010 kenden we echter meer langdurige leefloondossiers. Redenen hiervan zijn onvoldoende inkomsten uit arbeid, verslavingsproblematiek, medische/psychische redenen, niet onmiddellijk inschakelbaar in de regulier arbeidsmarkt, ...



De grootste groep leefloners zijn alleenstaanden. De meeste leefloongerechtigden bevinden zich in de leeftijdscategorie 26 tot 40-jarigen.

### **1.3.2 Asielzoekers/Equivalent Leefloon**

	<b>gezinshoofd</b>		<b>gezinssamenstelling</b>
<b>Dossier 1</b>	41 jaar	Eq LL als asielzoeker	Alleenstaande
<b>Dossier 2</b>	36 jaar	Eq LL als asielzoeker	Alleenstaande
<b>Dossier 3</b>	36 jaar	Geregulariseerd	Koppel + 2 K
<b>Dossier 4</b>	43 jaar	Komende van Nederland: eq LL	Koppel + 3 K
<b>Dossier 5</b>	33 jaar	Ontvankelijke artikel 9ter	Koppel
<b>Dossier 6</b>	37 jaar	Ontvankelijke artikel 9ter	Alleenstaande + 2K

In 2010 hebben we 1 dossier minder dan in 2009. In 2010 hebben we voornamelijk gezinnen die equivalent leefloon ontvangen, in 2009 waren dat voornamelijk alleenstaanden.

#### Opleidingen/tewerkstelling:

Cliënt a en b: startten na hun regularisatie beiden met een opleiding (vrouw: verzorgende, man: oriëntatieproject ISOM).

Cliënt c en d: betrokkenen ontvingen slechts 1 maand eq LL, de rest van het jaar hadden ze een inkomen uit werk.

Cliënt e: kreeg geen arbeidskaart, maar heeft wel de mogelijkheid tot het volgen van een opleiding bij VDAB. Momenteel volgt hij een opleiding secretariaat.

De andere cliënten hadden geen recht op een arbeidskaart en ook geen recht tot het volgen van opleidingen.

### **1.3.3 Opnamekosten bejaarden**

<b>RVT</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Boeyendaalhof, Herenthout	5 dossiers	6 dossiers (waarvan 1 pers overleden op 150410)
Bremdal, Herentals	2 dossiers	2 dossiers
OLV van Lourdes, Zoutleeuw	1 dossier	1 dossier
Home Damiaan, Tremelo	1 dossier	1 dossier
St. Jozef, Wiekevorst	1 dossier (overleden op 080209)	/

Het aantal dossiers is in 2010 hetzelfde gebleven als in 2009.

In 6 dossiers werden de opnamekosten volledig ten laste genomen. Er waren geen onderhoudsplichtigen.

Bij 3 dossiers werd de onderhoudsplicht berekend. Uitzonderlijk werd in 1 dossier de onderhoudsplicht omgezet in een hypotheek op de woning.

### **1.3.4 Dringende steun**

	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
Aantal dossiers	13	13	13

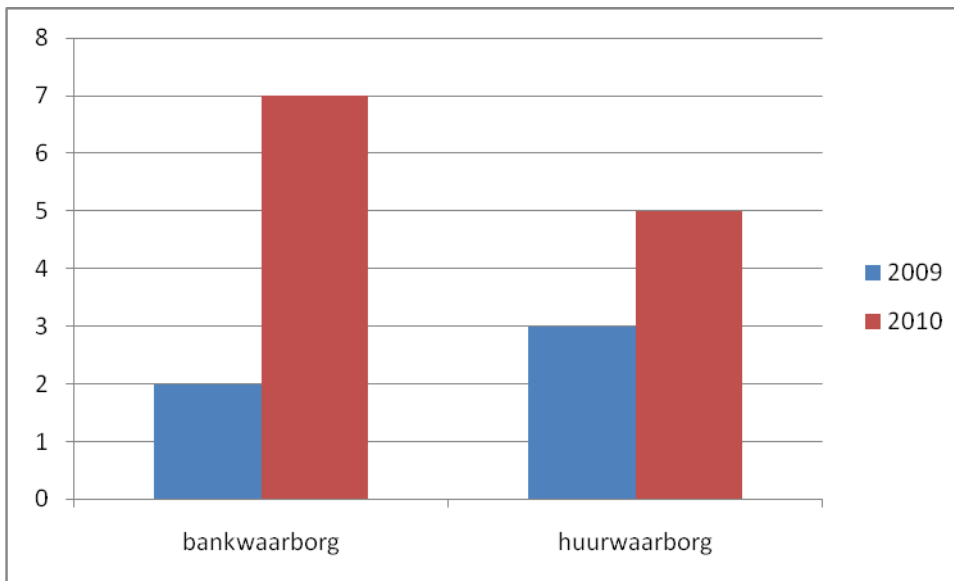
Het aantal dossiers waarin dringende steun werd verleend, blijft gelijk. In totaal vonden 43 verrichtingen plaats als dringende steun. In 2009 ging het voornamelijk over voorschotten op uitkeringen. In 2010 betreft het slechts 22 verrichtingen van de 42 als voorschotten op een uitkering.

Overzicht verrichtingen:

	<b>Aantal verrichtingen</b>	<b>Aantal dossiers</b>	<b>Uitgave</b>	<b>TV/NTV</b>
Voorschotten werkloosheidsvergoeding	3	2	€ 541	TV
Voorschotten leefgeld collectieve schuldenregeling	2	1	€ 100	TV
Voorschotten pensioen	5	1	€ 230	TV
Voorschotten IVT/IT	6	1	€ 460	TV
Voorschotten equivalent LL	1	1	€ 467,21	TV
Voorschotten ziektevergoeding	5	1	€ 180	TV
Brandverzekering	2	2	€ 356,46	TV
Huur	2	2	€ 1.150	TV
Factuur energiekosten	1	1	€ 127	TV
Leefgeld	15	5	€ 758	NTV

Totaal uitgekeerd bedrag € 4.369,66 waarvan € 3.611,66 terugvorderbaar werd gesteld.

### **1.3.5 Huurwaarborg**



Een bankwaarborg is een waarborg die door de bank wordt afgeleverd. Dit kan door de kandidaat-huurder zelf bij zijn financiële instelling gevraagd worden of kan via het OCMW. De bankwaarborg via het OCMW wordt door Dexia afgeleverd op onze vraag en gebeurt enkel indien de kandidaat-huurder over onvoldoende middelen beschikt of onvoldoende solvabiliteit heeft bij zijn eigen financiële instelling. Bij een bankwaarborg wordt er geen geld gestort op een huurwaarborgrekening. Naast de bankwaarborg wordt wel een geblokkeerde spaarrekening geopend waarop de huurder het bedrag van de bankwaarborg dient te sparen. Zodra deze volstort is vervalt de bankwaarborg en wordt de spaarrekening een geblokkeerde huurwaarborgrekening. Op dat moment vervalt ook de tussenkomst van het OCMW. Bankwaarborgen worden verleend voor huisvesting op de privémarkt.

Huurwaarborgen zijn wel financiële middelen die gestort worden op een bankrekening. Huurwaarborgen worden enkel verleend voor huisvesting bij een SHM. Een overleg wordt opgestart met SHM Zonnige Kempen om in de toekomst ook akkoord te gaan met bankwaarborgen.

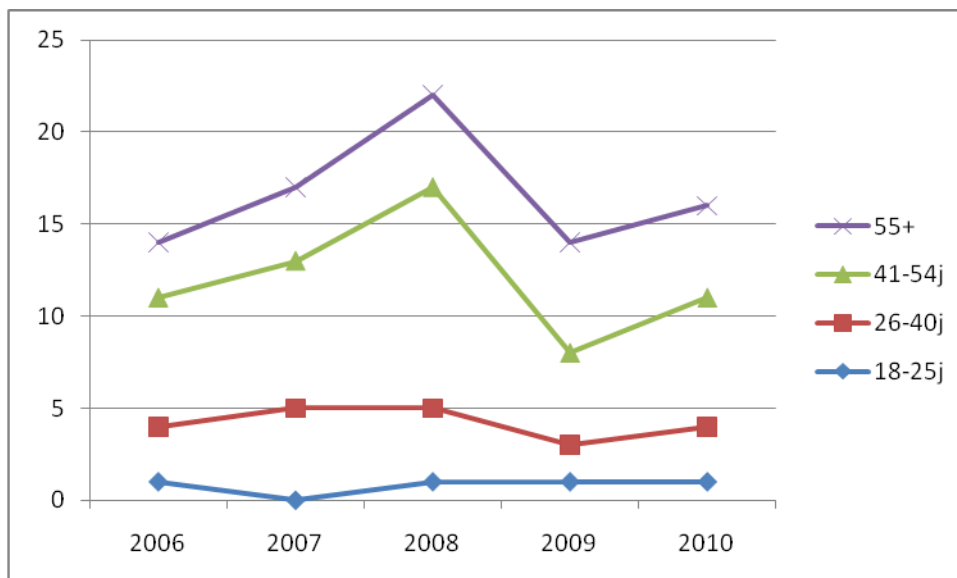
In 2009 werden er 2 bankwaarborgen afgeleverd en 3 huurwaarborgen. In 2010 deden 12 mensen een aanvraag voor een waarborg waarvan 7 bankwaarborgen en 5 huurwaarborgen werden afgeleverd. 1 huurwaarborg was uitzonderlijk voor een huisvesting op de privémarkt. Het bedrag werd dan op een geblokkeerde huurwaarborg rekening gestort.

### **1.3.6 Huurtoelage**

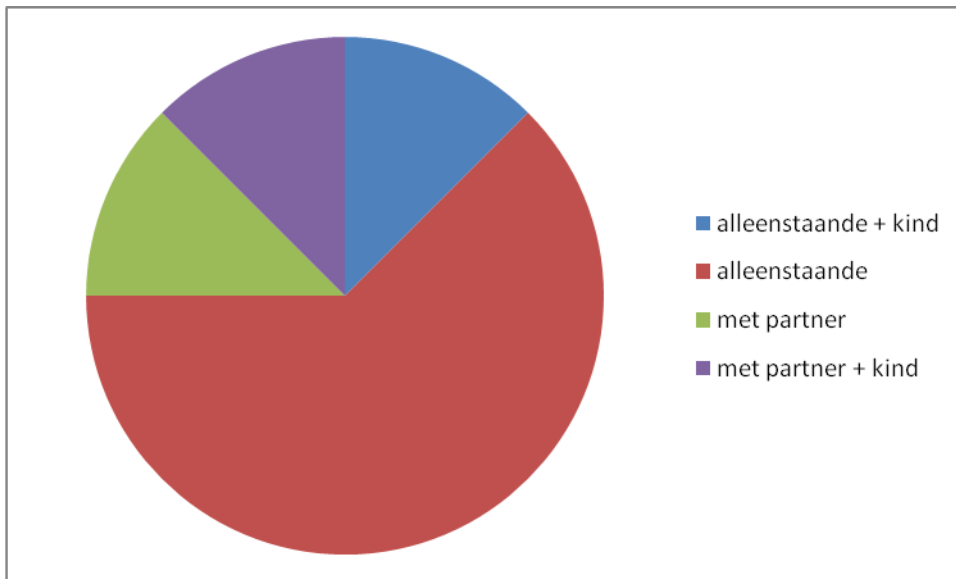
	<b>Periode</b>	<b>Bedrag huurtoelage</b>	<b>Effectieve huurkost</b>
Dossier 1	01/10/10 – 31/12/10	€ 170,97/m	€ 500/m
Dossier 2	01/01/10 – 30/04/10 01/05/10 – 31/12/10	€ 50/m € 70,18/m	€ 427,18/m (DC Huis Driane)
Dossier 3	14/07/10 – 31/12/10	€ 119,57/m	€ 700/m
Dossier 4	01/12/10 – 31/12/10	€ 83,48/m	€ 435/m
Dossier 5	01/06/10 – 31/12/10	€ 75,26/m	€ 500/m
Dossier 6	01/07/10 – 31/12/10	€ 69,63/m	€ 420/m
Dossier 7	01/03/10 – 30/09/10	€ 158,07/m	€ 450/m
Dossier 8	01/07/10 – 31/12/10	€ 60,19/m	€ 590/m
Dossier 9	01/07/10 – 31/10/10	€ 45,58/m	€ 475/m

In 2009 werd in 6 dossiers huurtoelage toegekend, in 2010 in 9 dossiers.

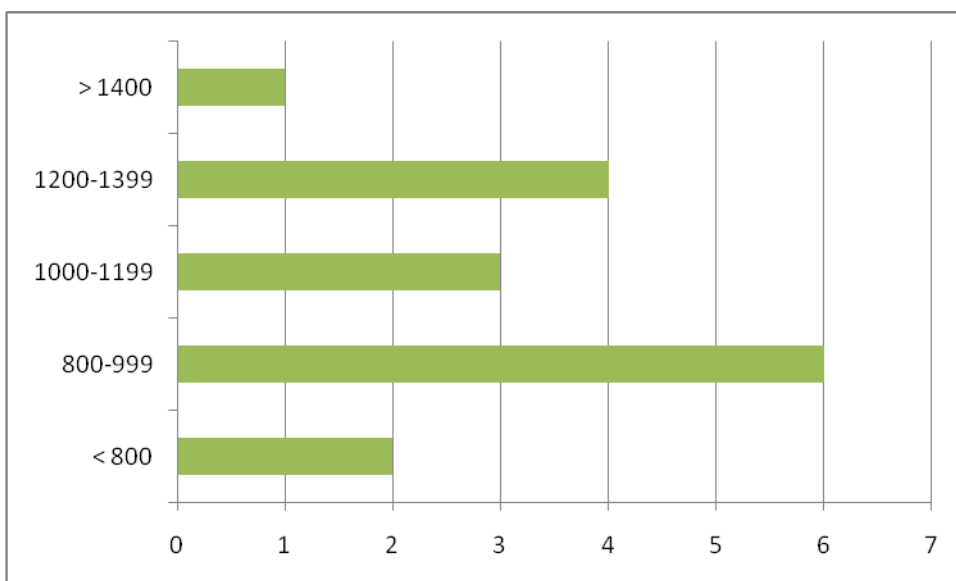
### **1.3.7 Medische kosten**



Tot 2008 kenden we vooral een toenemend aantal dossiers waarbij we tussenkomst in medische kosten verleenden en dit voor de leeftijdscategorie boven de 41 jaar. In 2009 kenden we een sterke daling in deze categorie. De stijging in 2010 voor de leeftijdscategorie 26-40-jarigen is verwaarloosbaar. Vanaf de leeftijdscategorie 41 jaar stellen we een grotere stijging vast.



In totaal hadden we in 2010 16 dossiers waarbij we een tussenkomst in de medische kosten verleenden. Hiervan waren er 10 alleenstaand.



De helft van het aantal dossiers had een inkomen minder dan € 1.000 per maand.

Van de 16 dossiers had er 1 dossier een inkomen uit arbeid, 4 dossiers hadden een werkloosheidsvergoeding, 6 dossiers een ziekte- of invaliditeitsvergoeding, 3 dossiers een pensioen en 2 dossiers een leefloon of een equivalent leefloon.

3 dossiers kregen in 2010 voor max. 6m een tussenkomst in de medische kosten, 3 dossiers maximum 12m en 10 dossiers hebben al langer dan 2 jaar tussenkomst in de medische kosten.

<b>Totale uitgaven</b>	<b>Terugbetaald door mutualiteit</b>	<b>Terugbetaald door cliënt of derde</b>	<b>Niet terug betaald in 2010</b>
€ 42.130,38	€ 15.162,05	€ 1.538,08	€ 25.430,25

In totaal werd er € 42.130,38 betaald aan medische kosten en hiervan ontvingen we € 16.700,13 terug waarvan € 15.162,05 rechtstreeks van de mutualiteit. € 25.430,25 is niet terugbetaald. Hiervan is een groot deel ten laste van het OCMW. Voor een aantal kosten loopt er nog een vordering waarvoor al dan niet een betaalplan werd opgesteld. Cliënten die in begeleiding zijn op onze dienst worden opgevolgd indien een bedrag dient terugbetaald te worden. Mensen die niet langer gebruik wensen te maken van onze diensten laten het vaak na hun verplichtingen wat betreft terugbetalingen na te komen.

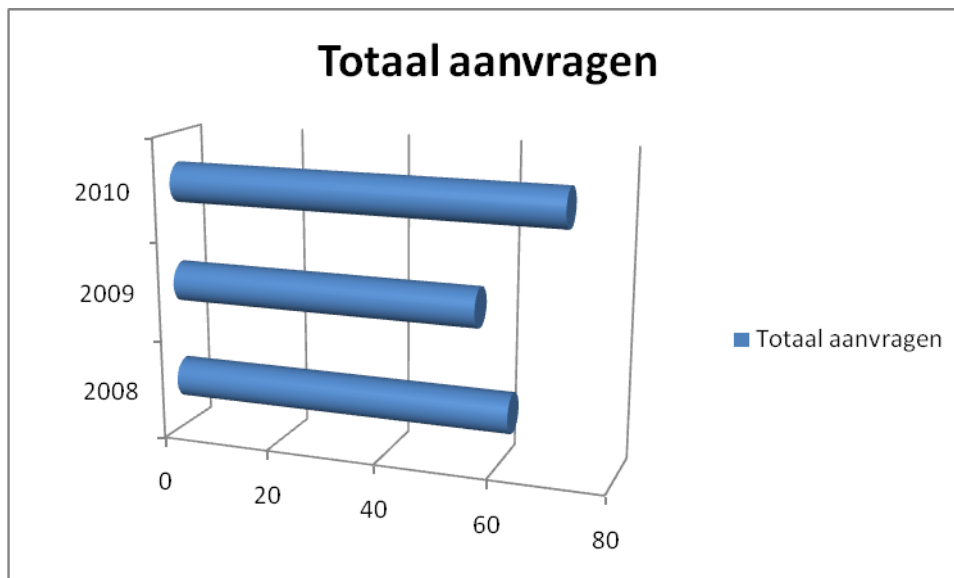
De grootste kosten blijven de apothekerskosten.

#### 1<sup>e</sup> leeftijdsmelk:

In 2 dossiers werd de 1<sup>e</sup> leeftijdsmelk ten laste genomen:

	<b>Gezinssamenstelling</b>	<b>periode</b>
<b>Dossier 1</b>	Alleenstaande + kind	26/07/10 – 31/12/10
<b>Dossier 2</b>	Met partner + kind	01/01/10 – 01/03/10 08/10/10 – 31/12/10

#### **1.3.8 Verwarmingstoelage**



Het aantal aanvragen verwarmingstoelage is opnieuw gestegen. In 2008 telden we 62 aanvragen, in 2009 56 aanvragen en in 2010 een totaal van 71 aanvragen. Deze stijging is te verklaren door de foutieve interpretatie van informatie die in 2009 via de media werd verspreid (en waardoor minder mensen een aanvraag hadden ingediend).

### **1.3.9 Gemeentelijke mantelzorgtoelage**

<b>2007</b>	<b>2008</b>	<b>2009</b>	<b>2010</b>
5	47	80	94

Sinds 2007 zijn de aanvragen gemeentelijke mantelzorgtoelage enorm gestegen. Ten opzichte van 2009 zijn er in 2010 14 dossiers bijgekomen. De reden van deze toename is de aanpassing van het reglement midden 2008. Hierbij wordt geen rekening meer gehouden met het inkomen van de zorgbehoevende.

## **1.4 Tewerkstelling**

### **1.4.1 Artikel 60§7**

In 2010 werden 2 personen tewerkgesteld via artikel 60§7.

Eén persoon werd tewerkgesteld bij Kringwinkel Zuiderkempen als voltijdse werkracht. Deze tewerkstelling loopt nog steeds en verloopt zeer goed.

De andere persoon werd bij Huis Driane ingeschakeld als deeltijdse werkracht. Ondertussen is deze tewerkstelling onderbroken.

## Deel 2. REALISATIES

### 2.1 Strategisch doel 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.**

#### 2.1.1 Operationele doelstelling 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.**

Concrete acties	Timing	Realisatie
1. Bij elke vraag, in elk dossier overgaan tot rechtenonderzoek.	Begin 2008	OK
2. Bij alle langdurige dossiers een handelingsplan opstellen in samenspraak met cliënt.	Einde 2008	+/- OK
3. Evaluaties van het handelingsplan voorzien, met terugkoppeling naar teamvergadering.	Einde 2009	+/- OK
4. Registreren waar de probleemvelden liggen zodat gepaste projecten zoals opvoedingsondersteuning eventueel een antwoord kunnen bieden (project HD-Kids & co-SD)	Begin 2010	OK

### Resultaten

Zowel in verslaggeving als bij bespreking van de dossiers op de teamvergadering wordt er steeds vooruit gekeken: Wat zijn de plannen het komende jaar in het dossier zowel op korte als lange termijn? Dit werd dan steeds vooraf met cliënt besproken en eventuele suggesties tot aanpassingen teruggekoppeld. We kunnen echter nog niet spreken van uitgeschreven handelingsplannen die dan door alle partijen worden ondertekend.

### **2.1.2 Operationele doelstelling 2**

<b>De maatschappelijk werkers zoeken samen met de cliënt naar de meest geschikte oplossing voor hun schuldproblematiek.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Realisatie</b>
1. Aanbieden van schuldbemiddeling met de mogelijkheid tot budgetbeheer, budgetbegeleiding, voorbereiding naar Collectieve Schuldenregeling.	Doorlopend	OK
2. Aanbieden van (kosteloos) advies, al dan niet juridisch	Doorlopend	OK
3. In overleg met cliënt de schuldenlast wegwerken	Doorlopend	OK
4. Ondersteunen van het gewenst gedrag in het werken naar verzelfstandiging.	Einde 2007	OK
5. Bij elke vraag, hoe beperkt ook, de oorzaak van het probleem achterhalen en dit aanpakken.	Doorlopend	OK
6. Aanbieden van nazorg bv. bij opstart CSR begeleiding blijven aanbieden, geleidelijk aan overstappen van budgetbeheer naar budgetbegeleiding, ...	Einde 2008	OK
7. Preventief optreden door het voeren van campagne (bv. infoavonden organiseren, vorming voorzien voor kansarmen, werken naar een tewerkstelling met zekerheid, ...)	Midden 2009	OK

#### **Resultaten**

Om deze doelstelling te bereiken worden de nodige acties ingezet.

### **2.1.3 Operationele doelstelling 3**

<b>De Sociale Dienst spitst zich in het globale huisvestingsbeleid van het Lokaal Beleid toe op het sociale luik inzake huisvesting.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Realisatie</b>
1. Oplijsten van de meest voorkomende woonproblemen in onze gemeente.	Eind 2008	NOK
2. Resultaat terugkoppelen naar team en bestuur zodat er prioriteiten kunnen gesteld worden.	Begin 2009	NOK
3. Het bestuur schept de mogelijkheid om een handelingsplan uit te werken en om deze om te zetten in praktijk.	Midden 2009	NOK
4. Zowel huurder als verhuurder op de hoogte houden van wijzigingen binnen de huurwet (bv. via folders, infoavond, publicaties gemeentenieuws, ...).	Doorlopend	OK
5. Zowel huurder als verhuurder alert houden wat betreft hun rechten en plichten (folders, infoavond, publicaties, ...)	Doorlopend	OK
6. 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	OK
7. Kansarmen trainen en opleiden om woonproblemen aan te pakken → aandacht voor wooncultuur (actie = reactie)	Begin 2010	OK
8. Als bemiddelaar optreden bij wanbetalingen	Doorlopend	OK
9. Uitvoeren van energiescans met hieraan gekoppeld verdere opvolging vanuit de SD	Start einde 2007-2010	OK
10. Samenwerkingsverbanden met Zonnige Kempen en Sociaal Verhuurkantoor nog meer uitwerken (opstellen van samenwerkingsprotocol)	2008	BN 2011-2013

### **Resultaten**

Mogelijke meldingen van woonproblemen worden in de teamvergaderingen opgenomen. Om dit punt effectief aan te pakken is een onderzoek ter plaatse nodig waarbij buurtbewoners bevestigd worden. Tot op de dag van vandaag zijn daar geen middelen voor vrijgemaakt. Problemen worden nu individueel aangepakt. Bij gebrek aan middelen is het onderzoek naar woonproblemen in beleidsnota 2011-2013 niet opgenomen.

De eerste stappen tot een samenwerkingsprotocol werden in het verleden vanuit de SD gezet maar wegens personeelwissel bij Zonnige Kempen en opstart van een Lokaal Woonoverleg is dit niet meer prioritair. De evolutie binnen het Lokaal Woonoverleg is mee bepalend voor het uitwerken van een samenwerkingsprotocol.

### **2.1.4 Operationele doelstelling 4**

<b>Een maatschappelijk werker zorgt volgens gezamenlijk vastgelegde werkafspraken voor de opvang en begeleiding van etnisch culturele minderheden.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Realisatie</b>
1. Meer aandacht besteden aan de integratie van LOI-bewoners: betrekken bij uitwerking van speltheek, volkstuin, ..., betrekken bij bestaande activiteiten in eigen diensten zoals bv. kookactiviteit in Huis Driane.	Midden 2008	OK + BN 2011-2013
2. Ook de financieel gesteunden meer begeleiden naar een tewerkstelling en dit door eerst aandacht te besteden aan Nederlandse les, inburgeringscursus, andere opleidingen	Einde 2008	OK
3. Door vrijwilligerswerking van de LOI-bewoners uit te bouwen: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hulp bij kennismaking van nieuwe LOI-bewoners met gemeentelijke diensten en de gemeente in zijn globaliteit</li> <li>• Organiseren van sporadische kinderopvang</li> </ul>	Midden 2009	OK  NOK

### **Resultaten**

Het is niet vanzelfsprekend om nieuwe bewoners van het LOI te betrekken bij uitwerken van projecten zoals speltheek, sporadische kinderopvang. In 2010 kenden we een grote doorstroom van bewoners en kampten we voornamelijk met een taalbarrière. Omdat integratie belangrijk is, werd het poetsproject 'start-to-clean' uitgewerkt. In 2012 wordt een nieuwe cursus uitgewerkt die zich gaat richten op onze munteenheid.

### **2.1.5 Operationele doelstelling 5**

<b>De Sociale Dienst tracht, i.s.m. tewerkstellingspartners, een antwoord te vinden op alle vragen van cliënteel rond tewerkstelling. Tevens kan het cliënteel gebruik maken van het begeleidingsaanbod.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Realisatie</b>
1. Informatie verspreiden via website, publicaties in gemeentenuws.	Midden 2008	OK
2. Het bestuur scheidt 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	NOK
3. Na het uitvoeren van het onderzoek terugkoppelen naar bestuur en definitieve beslissingen nemen inzake een realistisch aanbod rond tewerkstelling met daaraan gekoppeld het organiseren van 1 aanspreekpunt (sociaal huis).	Begin 2009	NOK
4. Samen met ISOM meedenken over het scheppen van extra mogelijkheden naar tewerkstelling toe voor mensen met zeer beperkte mogelijkheden (bv. opstarten van voortraject)	Doorlopend	OK
5. Voor alle burgers de weg naar het OCMW bekend maken (extra aandacht voor werklozen, nieuwe armen)	Midden 2009	OK

### **Resultaten**

Er waren ook in 2010 geen middelen voorhanden om een onderzoek te starten naar wat ons aanbod kan zijn naar de burger toe vanuit werkwinkel/tewerkstellingsdienst/Sociale Dienst. Omwille van het gebrek aan middelen is dit actiepoint niet opgenomen in de beleidsnota van 2011-2013. Publicaties en een infoavond in samenwerking met ACV bracht onze dienstverlening in de spotlights.

### **2.2 Strategisch doel 2**

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

### **2.2.1 Operationele doelstelling 1**

<b>De maatschappelijk werkers begeleiden het cliënteel volgens een methodiek (werkafspraken) die gezamenlijk wordt gedragen en afgestemd is op de specifieke taken van de hulpverlener.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Realisatie</b>
1. In teamverband duidelijke werkafspraken maken en deze jaarlijks evalueren.	Doorlopend	OK
2. Bewaking van de duidelijke taakverdeling binnen het team door de verantwoordelijke van de Sociale Dienst.	Doorlopend	OK
3. Het cliënteel het gevoel geven vrijuit over zijn 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	OK

#### **Resultaten**

Zowel bij opmaak van jaarverslagen als beleidsnota's worden alle teamleden zowel individueel als in groep betrokken. Het diensthoofd houdt de taakverdeling in het oog en tracht in de mate van het mogelijke rekening te houden met de kritische bemerkingen wat taakverdeling betreft.

Voor elke cliënt wordt voldoende tijd vrijgemaakt. Er worden duidelijke afspraken gemaakt zodat cliënt ook weet hoe zijn dossier behandeld zal worden. De MW houdt de cliënt op de hoogte van de stand van zaken indien er niet onmiddellijk een oplossing kan geboden worden.

### **2.2.2 Operationele doelstelling 2**

<b>De maatschappelijk werker volgt vorming die voornamelijk afgestemd is op haar/zijn werkgebied.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Realisatie</b>
1. Het bestuur creëert de mogelijkheid en geeft toestemming tot het volgen van gepaste vorming (competentieprofiel).	Begin 2009	NOK
2. Een duidelijk overzicht van vormingsaanbod voorgeselecteerd volgens de verschillende werkgebieden van de maatschappelijk werkers	?	NOK

#### **Resultaten**

Het competentieprofiel voor maatschappelijk werkers is nog niet gemaakt. Het diensthoofd volgt het vormingsaanbod op en bekijkt dit met de betrokken maatschappelijk werker wanneer een interessante vorming zich aanbiedt. Maatschappelijk werkers krijgen vaak rechtstreeks uitnodigingen voor vorming en stellen dan zelf de vraag om een vorming te mogen volgen die aansluit bij hun dagelijkse werking of hun interessegebied.

### **2.2.3 Operationele doelstelling 3**

<b>Het cliënteel wordt ten allen tijde met respect behandeld in een cliëntvriendelijke omgeving. Het werken met een loket in het kader van het Sociaal Huis staat hier centraal.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Realisatie</b>
1. Continu bemanning van het loket voorzien	Begin 2008	OK
2. De loketbediende de gepaste vorming laten volgen zodat een gerichte doorverwijzing kan gebeuren.	2008	OK
3. Alle bezoekers via het loket laten passeren (plaatsen nieuwe voordeur)	Midden 2008	OK
4. Registratie van het "loketwerk" om aan de hand hiervan de werking bij te sturen waar nodig.	Midden 2008	OK
5. Duidelijk overzicht van de verschillende loketten in het Sociaal Huis om de bezoekers correct te kunnen informeren.	Einde 2008	OK

#### **Resultaten**

De uitwerking van het loket is meer dan geslaagd.

### **2.2.4 Operationele doelstelling 4**

<b>De verantwoordelijke van de Sociale Dienst biedt de nodige ondersteuning en begeleiding aan de hulpverleners met het oog op eenvormigheid van de dienst-/hulpverlening.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Realisatie</b>
1. Aanwerven van een diensthoofd Sociale Dienst	Einde 2008	OK
2. Volgen van vorming volgens het competentieprofiel	Begin 2009	BN 2011-2013
3. Regelmatig overleg in zowel teamverband als individueel met de maatschappelijk werkers	Doorlopend	OK
4. Uitvoeren van functionerings- en evaluatiegesprekken	Einde 2009	OK

#### **Resultaten**

Het diensthoofd is pas in 2010 aangesteld en start met de eerste functionerings- en evaluatiegesprekken in 2011.

### **2.2.5 Operationele doelstelling 5**

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

<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Realisatie</b>
1. Starten met het uitvoeren van de personeelsnorm volgens VVSG. Dit het 1 <sup>e</sup> jaar twee maal 1 maand, daarna jaarlijks op hetzelfde tijdstip te voorzien.	Begin 2008- ...	OK

#### **Resultaten**

De personeelsnorm wordt jaarlijks in januari uitgevoerd en komt in maart op de RVMW. Deze personeelsnorm is ontworpen om de bezettingsgraad van een sociale dienst te bepalen. Een handig instrument, maar we mogen niet vergeten dat deze norm geen onderscheid maakt in kleine en grote OCMW's. De werking verschilt echter enorm van OCMW tot OCMW.

In 2010 hadden we een totale bezettingsgraad van 91,80%. Dit percentage houdt echter geen rekening met volgende taken:

- De administratieve opvolging van dossiers (terugvorderingen van het ministerie, betekenen van beslissingen...), klasseerwerk, het afleveren van attesten waarvoor geen beoordeling nodig is (bv. De Lijn, belastingen ...)
- Projectwerking
- Subsidiedossiers
- Regionale samenwerking
- Specialisaties (tewerkstelling, drughulpverlening, buddy-project, ...)

Dit zijn taken die toch extra doorwegen op de dagelijkse werking maar niet kunnen gemeten worden.

De bezettingsgraad is enkel gebaseerd op registratie van januari 2010. Dit betekent dat het resultaat hiervan aantoont dat we op dat moment voldoende personeelsbezetting hadden van de Sociale Dienst om uitsluitend onze basishulpverlening te garanderen. In juni 2010 vond de aanwerving van onze sociaal werker plaats. Sindsdien wordt onze basishulpverlening aangevuld door intensieve en individuele maatzorg.

## **2.3 Strategisch doel 3**

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

### **2.3.1 Operationele doelstelling 1**

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

<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Realisatie</b>
1. Overgaan tot aanwerving van een admin. deskundige.	Begin 2008	OK
2. Het communicatieplan dat de administratief deskundige en beleidsmedewerker uittekenen zal voor het stuk OCMW/Sociale Dienst in overleg gebeuren met het Diensthoofd Sociale Dienst.	Begin 2009	BN 2011-2013

### **Resultaten**

De opmaak van een gezamenlijk communicatieplan voor het Lokaal Bestuur werd mee opgenomen in de BN 2011-2013 van de beleidsmedewerker. In dit globaal communicatieplan is er specifieke aandacht voor de communicatie naar kansengroepen.

### **2.3.2 Operationele doelstelling 2**

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

<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Realisatie</b>
1. Oplijsten wat het informaticapakket ons nu biedt en wat wij verwachten.	Midden 2008	ok
2. Samen met Cipal nagaan of het programma ten volle wordt benut.	Midden 2008	ok
3. Samen met Cipal zoeken naar oplossingen (bv. beslissingsbrieven in eenvoudige taal, wettelijke bepalingen achteraan op brief vermelden)	Einde 2008	ok
4. Brieven los van het informaticapakket samen met de admin. deskundige overlopen + verbeteren waar nodig.	Einde 2008	ok

### **Resultaten**

Het overleg met Cipal gaf niet het gewenst resultaat. Aanpassingen zijn mogelijk maar dan hangt er een kostenplaatje aan vast. We zijn daarom in 2010 een kijkje gaan nemen bij Schaubroeck. Deze firma heeft een demo gegeven van het pakket voor de Sociale Dienst. De ICT-verantwoordelijke heeft de vergelijking en de eventuele overstap voorzien in zijn BN 2011-2013.

### **2.3.3 Operationele doelstelling 3**

<b>Het aanbod van algemene folders over de algemene dienst-/hulpverlening wordt geupdate en uitgebreid.</b>		
<b>Concrete acties</b>	<b>Timing</b>	<b>Realisatie</b>
1. Wekelijks doornemen van de toestroom van informatie, deze sorteren en uitdunnen en beschikbaar stellen voor het publiek.	Doorlopend	+/- OK
2. Regelmatig de website updaten alsook de algemene folder van de Sociale Dienst.	Doorlopend	OK
3. De verspreide informatie duidelijk en eenvoudig houden	Doorlopend	OK

#### **Resultaten**

De toestroom van informatie doornemen gebeurt op het einde van elke teamvergadering. Bij dringende informatie wordt dit eerder via interne communicatie doorgegeven aan betrokken personen zoals bijvoorbeeld wijziging contactgegevens van een externe organisatie.

## Deel 3. FINANCIËLE VERTALING

### 3.1 Activiteitscentrum 832 – Sociale dienst

Opbrengsten/kosten	2010	2009	verschil	%verschil
werkingsopbrengsten	228.638,70	194.326	34.312,70	+18%
Andere opbrengsten	376.896,10	298.132	78.764,10	+26%
Financiële opbrengsten	5.707,27	5.707	0,27	0%
<b>OPBRENGSTEN</b>	<b>611.242,07</b>	<b>498.165</b>	<b>113.077,07</b>	<b>+23%</b>
Aankopen en kosten SD	444.752,08	433.570	11.182,08	+3%
Diensten en leveringen	118.059,01	104.358	13.701,01	+13%
Personeelskosten	276.296,94	227.508	48.788,94	+21%
Afschr/waardeverm/voorz	18.757,26	4.956	13.801,26	+278%
Andere werkingskosten	13.484,81	33.913	-20.428,19	-60%
Financiële kosten	195,83	112	83,83	+75%
<b>KOSTEN</b>	<b>871.545,</b>	<b>804.417</b>	<b>67.128,93</b>	<b>+8</b>
kosten - interne facturatie	35.914,10	37.816	-1.901,90	-5%
<b>INTERNE FACTURATIE</b>	<b>-35.914,10</b>	<b>-37.816</b>	<b>1.901,90</b>	<b>-5%</b>
<b>Resultaat</b>	<b>-296.217,96</b>	<b>-344.068</b>	<b>+47.850,04</b>	<b>-14%</b>

Het resultaat van AC 832 'Sociale dienst' bedraagt in 2010 -296.217,96 euro. Dit is een toename t.o.v. het vorige boekjaar met 47.850,04 euro of 14%.

De opbrengsten zijn gestegen met 113.077,07 euro. Deze toename valt voornamelijk te verklaren door de mutaties op de volgende rubrieken:

1. Werkingsopbrengsten (+34.312,70 euro)

- De daling van de opbrengsten uit verhuur gebouwen (-2.056,58 euro); het betreft de stopzetting van de huur voor de woning gelegen Ristenstraat 34 vanaf april 2010.
- De stijging van de opbrengsten uit verhuur van noodwoningen (+3.188,41 euro); de bezetting van de noodwoningen lag hoger in 2010 ten opzichte van 2009.
- De daling van de recuperatie van steun in speciën (-2.749,24 euro); minder steun terugvorderbaar gesteld (maar wel meer steun toegekend).
- De daling van de recuperatie van voorschotten op ZIV-uitkeringen (-4.529,86 euro); minder dossiers VSZIV in 2010.
- De stijging van de recuperatie van voorschotten op kinderbijslag (+5.407,89 euro); 5 langlopende dossiers.
- De daling van de recuperatie van medische kosten (-2.961,18 euro); minder medische kosten ten laste genomen.
- De stijging van de recuperatie van verblijfskosten voor bejaarden in een rusthuis (+30.247,34 euro); in 2010 waren er 9 tenlastenemingen tegenover 10 in 2009 maar er is een correctie geboekt van vorige boekjaren wegens een hypotheeklegging.
- De stijging van de opbrengsten ingevolge onderhoudsplicht (+1.793,94 euro).
- De stijging van de recuperatie van steunverlening voor gas en elektriciteit (+2.723,57 euro); meer steunverlening toegekend.

Recuperatie specifieke kosten sociale dienst

<b>Recuperatie specifieke kosten sociale dienst</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>Budget</b>	<b>Vershil</b>	<b>%verschil</b>
Recuperatie leefloon	326,80	380,53	0,00	-53,73	-14,12%
Recuperatie steun in speciën	7.934,28	9.575,02	6.950,00	-1.640,74	-17,14%
Recuperatie voorschotten	12.065,22	10.871,11	17.700,00	1.194,11	10,98%
Recuperatie kosten sociale dienstverlening	171.816,10	139.635,94	148.500,00	32.180,16	23,05%
Recuperatie steun asielzoekers	0,00	-1.593,64	100,00	1.593,64	0
Recuperatie kosten LOI	216,99	483,23	200,00	-266,24	-55,10%
<b>TOTAAL RECUPERATIE SPECIFIEKE KOSTEN SOCIALE DIENST</b>	<b>192.359,39</b>	<b>159.352,19</b>	<b>173.450,00</b>	<b>33.007,20</b>	<b>20,71%</b>

 2. Andere opbrengsten (+78.764,10 euro)

- De stijging van de werkingsubsidies (+3.000,00 euro); het betreft de subsidie voor Kook je Fit.
- De stijging van de sociale maribel (+22.633,80 euro); vanaf 14/06/10 is de sociaal werker in dienst gekomen via deze subsidie.
- De stijging van de recuperatie van kosten, schadevergoedingen, ... (+1.967,17 euro); het betreft een overboeking van een foutief geboekte huurwaarborg van Zonnige Kempen (1.342,68 euro).
- De stijging van het staatsaandeel in het leefloon (+16.643,35 euro); in 2010 was er voor het tweede jaar op rij een stijging van de leefloondossiers.
- De stijging van het staatsaandeel in het leefloon van art 60:
  - Leefloon art 60 § 7 > 25 jaar voltijds (+5.938,14 euro)
  - Leefloon art 60 § 7 > 25 jaar deeltijds (-1.616,67 euro)
  - Leefloon art 60 § 7 < 25 jaar voltijds (-2.730,54 euro)
  - Leefloon art 60 § 7 < 25 jaar deeltijds (+1.875,00 euro)
 In 2010 1 voltijds art 60 vanaf 140610 en een halftijds vanaf 251010.
- De stijging van de opbrengsten voor sociale en culturele participatie (+2.193,00 euro); verhoging van het gewone subsidiebedrag (+682,00 euro) en bijkomende middelen door specifieke maatregel betreffende kinderarmoede (+1.710,00 euro).
- De stijging van de subsidie voor verwarmingstoelagen (+4.591,56 euro); in 2009 kenden we een sterke daling in deze toelagen door een forfaitaire vermindering van de FOD waardoor deze gezinnen geen recht meer hadden op de verwarmingstoelage. Deze forfaitaire vermindering was niet meer van toepassing in 2010 waardoor weer terug meer gezinnen recht hadden op een verwarmingstoelage.
- De stijging van het staatsaandeel voor financiële vluchtelingen (+20.704,01 euro) en de daling van het staatsaandeel voor de medische kosten KVL (-17.667,94 euro); in 2009 was er een negatieve regularisatie van vorige boekjaren geboekt en in 2010 zijn er minder medische kosten ten laste genomen.
- De stijging van het staatsaandeel voor het LOI (+7.723,95 euro); minder plaatsen moeten schorsen in 2010.

De kosten voor het boekjaar zijn gestegen met 67.128,93 euro. De toename valt voornamelijk te verklaren door de mutaties op de volgende rubrieken:

1. Specifieke kosten sociale dienst (+11.181,99 euro)

<b>Specifieke kosten sociale dienst</b>	<b>2010</b>	<b>2009</b>	<b>Budget</b>	<b>verschil</b>	<b>%verschil</b>
Leefloon	68.806,85	36.900,55	77.050,00	31.906,30	86,47%
Steun in speciën	34.031,27	22.637,78	28.700,00	11.393,49	50,33%
Voorschotten	12.065,22	10.871,11	16.700,00	1.194,11	10,98%
Kosten sociale dienstverlening (huur, medisch,...)	217.939,63	217.985,28	221.100,00	-45,65	-0,02%
Steun asielzoekers	31.239,13	40.930,70	26.800,00	-9.691,57	-23,68%
Kosten LOI	79.088,74	87.126,84	79.400,00	-8.038,10	-9,23%
Betaling werkingskosten aan privé-instellingen (sociaal doel)	0,00	-163,76	0	163,76	0
Betaling werkingskosten ingevolge conventie	1.581,24	17.281,59	5.000,00	-15.700,35	-90,85%
<b>TOTAAL SPECIFIEKE KOSTEN SOCIALE DIENST</b>	<b>444.752,08</b>	<b>433.570,09</b>	<b>454.750,00</b>	<b>11.181,99</b>	<b>2,58%</b>

De specifieke kosten sociale dienst kennen in 2010 een toename van 11.181,99 euro of 2,58% in vergelijking met het vorige boekjaar. Deze toename is voornamelijk te verklaren door:

- De stijging van de kosten voor basisregeling leefloon (+31.561,16 euro); in 2010 was er voor het tweede jaar op rij een stijging van de leefloondossiers (verdubbeling in uitgaven!).
- De stijging van de kosten voor steun in speciën (+5.082,28 euro); meer steun in speciën verleend.
- De stijging van de kosten voor sociale en culturele participatie (+2.972,40 euro); kosten voor vrijetijdsbeurs (1.624,45 euro) en aankopen speelgoed (863,17 euro).
- De stijging van de kosten voor verwarmingstoelagen (+3.101,81 euro); in 2009 kenden we een sterke daling in deze toelagen door een forfaitaire vermindering van de FOD waardoor deze gezinnen geen recht meer hadden op de verwarmingstoelage. Deze forfaitaire vermindering was niet meer van toepassing in 2010 waardoor weer terug meer gezinnen recht hadden op een verwarmingstoelage.
- De daling van de voorschotten op ZIV-uitkeringen (-4.529,86 euro); minder dossiers VSZIV in 2010.
- De stijging van de voorschotten op kinderbijslag (+5.407,89 euro); 5 langlopende dossiers.
- De daling van de steunverlening voor medische kosten (-4.959,84 euro).
- De stijging van de steunverlening voor huurlasten (+2.818,14 euro); meer huurwaarborgen en huurtoelagen toegekend.
- De daling van de verblijfskosten voor bejaarden in een rusthuis (-7.417,75 euro); in 2010 waren er 9 tenlastenemingen tegenover 10 in 2009.
- De stijging van de steunverlening voor begrafeniskosten (+4.573,39 euro); 2 begrafenissen in 2010 tegenover geen in 2009.
- De stijging van de steunverlening voor gas en elektriciteit (+4.950,81 euro); in één dossier dienden we meer dan 3.000,00 euro in tussen te komen.

- De daling van de kosten voor vluchtelingen:
    - Steun aan financiële vluchtelingen (+8.475,73 euro)
    - Medische kosten financiële vluchtelingen (-18.505,31 euro)In 2010 zijn 4 LOI-bewoners geregulariseerd waardoor zij equivalent leefloon krijgen.
  - De daling van de steun aan LOI-vluchtelingen:
    - Steun LOI-vluchtelingen (-2.972,80 euro)
    - Medische kosten asielzoekers LOI (-6.477,159 euro)
    - Medische kosten niet terugvorderbaar LOI (+1.411,85 euro)In 2009 hadden wij extra aankopen voor updaten van de inboedel.  
In 2009 waren er voor meer dan 10.000,00 euro medische kosten in 1 dossier.
  - De daling van de kosten voor de tewerkstellingsdienst (-12.675,85 euro) en de klus- en verhuisdienst (-3.963,67 euro); overboeking naar een ander rekeningnummer onder de rubriek 'diensten en diverse leveringen'. Geen noemenswaardige daling of stijging.
2. Diensten en diverse leveringen (+13.701,01 euro)
- De daling van de kosten voor huren (-3.769,92 euro); het betreft de stopzetting van de huur voor de woning gelegen Ristenstraat 34 vanaf april 2010.
  - De daling van de kosten voor de nutsvoorzieningen (-3.648,87 euro); 1 woning was in 2009 9 maanden noodwoning (kosten voor OCMW) en in 2010 een volledig jaar doorstroomwoning (kosten voor bewoner). Een andere woning telde voor de afrekening van gaselek 3 bezette maanden voor 2010 tegenover 7 in 2009 en voor de afrekening van water 10 bezette maanden in 2009 tegenover slechts 2 bezette maanden in 2010.
  - De stijging van de kosten voor de nutsvoorzieningen van het LOI (+2.281,73 euro); algemene stijging van gas en elektriciteit en water voor alle LOI-woningen.
  - Wegens een opmerking van de externe audit over de jaarrekening 2009, zijn de kosten voor opleiding (1.558,68 euro) en dienstverplaatsingen (875,88 euro) verplaatst van personeelskosten naar deze rubriek; de kosten voor opleiding zijn sterk gedaald tov 2009 (-3.055,49 euro); het betreft opleidingen systeemtheoretisch denken en een basisopleiding schuldbemiddeling in 2009.
  - De stijging van de onderhoudskosten aan gebouwen (+2.519,59 euro); de woning Ristenstraat 34 moest terug opgeknapt worden bij stopzetting van de huur (dit bedrag is teruggevorderd bij de cliënt) en de tuin van de woning Koestraat 49 is heraangelegd in 2010.
  - De daling van de kosten voor technische werking (-2.426,57 euro); in 2009 heeft de nieuwe verantwoordelijke voor het patrimonium (de administratief coördinator) orde op zaken gesteld om de woningen terug in orde te brengen.
  - De stijging van de kosten betreffende overeenkomsten met openbare diensten (+17.805,77 euro); overboeking van een ander rekeningnummer van de rubriek 'specifieke kosten sociale dienst'. Geen noemenswaardige daling of stijging.
  - De daling van de kosten voor andere vergoedingen en rechten (-2.329,07 euro); het betreft de tussenkomst voor de inrichting van het welzijnshuis CAW in 2009.
  - De stijging van de kosten voor vormingsactiviteiten (+1.464,87 euro); het betreft de onkosten gemaakt voor 'Kook je Fit'.
3. Personeelskosten (+48.788,94 euro)
- De stijging van de wedden (+9.147,51 euro) en RSZ-bijdragen (+5.099,89 euro) voor vastbenoemd personeel; vanaf 01/06/10 een bijkomende 0,3 VE intaker op sociale dienst.
  - De stijging van de wedden (+7.113,93 euro) en RSZ-bijdragen (+2.791,89 euro) voor contractueel personeel; vanaf 14/06/10 is de sociaal werker 4/5 in dienst gekomen.
  - De stijging van de wedden (+4.870,39 euro) en het vakantiegeld (+1.780,84 euro) van de gesco's; een gesco maatschappelijk werkster in dienst gekomen vanaf 16/02/09.

- De stijging van de wedden (+11.539,19 euro) van de art 60 § 7; een voltijds art 60'er vanaf 14/06/10 in dienst (6.432,17 euro terugvorderbaar van POD).
  - De stijging van de zondagtoelage (+1.453,37 euro); toelagen voor de personeelsinzet van Kook je fit.
  - De stijging van de maaltijdcheques (+1.572,00 euro); vanaf 01/06/10 een bijkomende 0,3 VE intaker op sociale dienst en vanaf 14/06/10 is de sociaal werker 4/5 in dienst gekomen.
  - De stijging van de mutatie vakantiegeld (+4.727,95 euro).
4. Afschrijvingen, waardeverminderingen en voorzieningen (+13.801,26 euro)
- De stijging van de waardeverminderingen:
    - toevoeging op vorderingen < 1 jaar (+1.486,73 euro) in 2010
    - terugname op vorderingen < 1 jaar (-10.868,18 euro) in 2009
  - de stijging van de voorzieningen voor risico's en kosten (+2.233,41 euro); in 2009 was er een terugname van 2.233,41 euro voor het opknappen van de woning Koestraat 49.
5. Andere werkingskosten (-20.428,19 euro)
- De daling van minderwaarden op werkingsvorderingen (-20.427,92 euro); er zijn in totaal voor 13.830,29 euro aan waardeverminderingen en minderwaarden geboekt tgo 21.903,40 euro in 2009.
6. Interne facturatie (-1.901,90 euro)
- Daling van de personeelskosten van de ondersteunende diensten waardoor er ook minder dient doorgefactureerd te worden.

### **3.2 Steunverlening**

Een deel van de specifieke kosten sociale dienst wordt enerzijds gerecupereerd via de cliënten en anderzijds via subsidies van de overheid. Volgend overzicht geeft het % weer dat werd gerecupereerd.

Omschrijving	Kost	Recuperatie	Subsidies	Netto-kost	%recuperatie
Leefloon	68.806,85	326,80	39.988,65	28.491,40	58,59%
Steun in speciën	34.031,27	7.934,28	20.071,18	6.025,81	82,29%
Voorschotten	12.065,22	12.065,22	0,00	0,00	100%
Kosten sociale dienstverlening (huur, medisch,...)	217.939,63	171.816,10	0,00	46.123,53	78,84%
Steun asielzoekers	31.239,13	0,00	20.362,43	10.876,70	65,18%
Kosten LOI	79.088,74	216,99	231.742,49	-152.870,74	293,29%
Betaling werkingskosten aan privé-instellingen (sociaal doel)	0,00	0,00	0,00	0,00	0
Betaling werkingskosten ingevolge conventie	1.581,24	0,00	0,00	1.581,24	0
<b>TOTAAL</b>	<b>444.752,08</b>	<b>192.359,39</b>	<b>312.164,75</b>	<b>-59.772,06</b>	<b>113,44%</b>

### 3.3 Lokaal Opvanginitiatief

Reknr	omschrijving	2010	2009	2008
6082350	Tgmoetkoming als steunverl centr tgv asielzoekers LOI	53.655,89	56.628,69	61.107,25
6082351	Medische kosten asielzoekers LOI	20.360,68	26.837,83	30.185,56
6082353	Medische kosten NTV asielzoekers LOI	5.072,17	3.660,32	
	<b>steunverlening:</b>	<b>79.088,74</b>	<b>87.126,84</b>	<b>91.292,81</b>
6100001	Huren LOI	10.299,75	10.286,54	9.786,86
6116001	Huisvuil en containerkosten LOI	15,00	72,00	402,66
6120001	Nutsvoorzieningen LOI	19.735,41	17.453,68	12.967,87
6121001	Dienstverplaatsing LOI	81,01	217,73	766,56
6122001	Kosten van opleiding en bijscholing LOI	144,45	691,50	505,95
6130011	O'houd/werkingskost gebouwen LOI	900,05	464,80	3.929,95
6130101	Technische werking LOI	6.151,05	5.717,12	9.593,35
6140001	Brandverzekering LOI	300,56	311,82	315,29
6141001	Burgerlijke aansprakelijkheid LOI	89,51	83,43	111,20
6142001	Autoverz LOI	0,00	164,08	0,00
6152001	Documentatie en abonnementen	319,78	0,00	0,00
6169000	Andere vergoedingen en rechten	1.926,93	0,00	0,00
	<b>diverse kosten:</b>	<b>39.963,50</b>	<b>35.462,70</b>	<b>38.379,69</b>
6203001	Lonen contractueel personeel LOI	30.592,07	28.480,27	27.317,28
6203101	Vakantiegeld contractueel personeel LOI	2.135,76	2.048,26	1.875,76
6213001	RSZ contractueel personeel LOI	9.241,13	8.814,63	8.454,67
6223001	2e PensPijler contractueel personeel LOI	443,82	0,00	0,00
6231001	Verzekering AO - BZ LOI	221,84	206,55	197,70
6232001	GSD LOI	0,00	12,57	40,97
6236101	Fietsvergoeding LOI	0,00	0,00	8,64
6239001	Maaltijdcheques LOI	1.242,00	1.200,00	1.242,00
6239601	Mutatie voorziening vakantiegeld LOI	250,51	61,91	0,00
	<b>personeelskosten:</b>	<b>44.127,13</b>	<b>40.824,19</b>	<b>39.137,02</b>
6302200	Afschrijving gebouwen 25j	0,00	6.781,04	6.463,71
6361000	Voorz o'houd en herstellingen terugname	0,00	558,04	0,00
6404001	Onroerende voorheffing LOI	517,55	517,55	495,45
<b>TOTAAL KOSTEN:</b>		<b>163.696,92</b>	<b>171.270,36</b>	<b>175.768,68</b>
7082350	Recup tgmtoekoming als steunverl centr tgv asielzoekers LOI	128,39	383,23	
7082351	Recuperatie medische kosten asielzoekers LOI	63,60	100,00	620,90
7437001	MTC project WN aandeel	225,63	218,00	225,63
7482350	Staatsaandeel id tgmtoekoming als steunverl centr tgv asielzoekers LOI	212.620,35	204.896,40	195.184,42
7482351	Staatsaandeel id med kosten asielzoekers LOI	19.122,14	18.641,64	37.392,05
7530000	Afschrijving kapitaals- subsidies en schenkingen	0,00	5.707,27	5.707,27
<b>TOTAAL OPBRENGSTEN:</b>		<b>232.160,11</b>	<b>229.946,54</b>	<b>239.130,27</b>
<b>RESULTAAT:</b>		<b>68.463,19</b>	<b>58.676,18</b>	<b>63.361,59</b>
<b>niet meer verrekenen (zie managementletter)</b>				

### **3.4 Intergemeentelijke diensten**

Hier willen we een overzicht geven van de evolutie van de kostprijs van de intergemeentelijke diensten.

<b>JAAR</b>	<b>COÖRDINATOR ISOM</b>	<b>RECHTSHULP</b>	<b>TEWERKSTELLING</b>	<b>TOTAAL</b>
<b>2010</b>	7.341,60	16.112,05	14.793,59	<b>38.247,24</b>
<b>2009</b>	7.212,39	15.287,53	12.988,73	<b>35.488,65</b>
<b>2008</b>	6.566,01	12.913,95	12.943,72	<b>32.423,68</b>
<b>2007</b>	8.464,87	13.330,82	11.103,73	<b>32.899,42</b>
<b>2006</b>	8.486,12	12.938,39	9.714,30	<b>31.138,81</b>
<b>2005</b>	8.772,81	10.156,37	13.109,47	<b>32.038,65</b>
<b>2004</b>	4.130,62	9.919,33	11.993,67	<b>26.043,62</b>
<b>2003</b>		9.299,87	12.010,48	<b>21.310,35</b>
<b>2002</b>		8.739,21	7.155,54	<b>15.894,75</b>

Voor 2010 zijn de afrekeningen te laat binnengekomen om ze in 2010 geboekt te krijgen. In de jaarrekening van 2010 is er een totaal bedrag van 32.366,95 euro opgenomen.

## Deel 4. BESLUIT

---

In ons land leeft 1 op 7 onder de armoedegrens! Het voorbije jaar is er ook in de media extra aandacht besteed aan armoede in onze samenleving.

Bij armoede denken we vaak enkel aan het financieel aspect maar armoede is meer dan alleen het financiële plaatje. En ook dat is in Herenthout te merken.

Onze Sociale Dienst tracht dan ook open te staan voor het brede publiek en legt extra accenten bij kansarme groepen, groepen die met uitsluiting bedreigd zijn. Het personeel ijvert ervoor om hulpverlening op maat aan te bieden.

Binnen onze dossiers merkten we een stijging van het aantal cliënten, die (nog) niet in de mogelijkheid zijn om alles op een rijtje te zetten. Vaak ligt de oorzaak bij gebrek aan structuur en het missen van een eigen netwerk. De hulpverlening die we tot voor kort vanuit de Sociale Dienst boden kon niet voor 100% beantwoorden aan de noden van deze cliënten. Deze mensen vragen een andere aanpak van hulpverlening waarmee we met de klassieke aanpak vanuit een Sociale Dienst geen antwoord op kunnen bieden, enerzijds omwille van het tijdsgebrek anderzijds de dubbele rol die de maatschappelijk werker heeft. Er blijft ook altijd een hiërarchie bestaan in de relatie maatschappelijk werker – cliënt. Deze hiërarchie is niet aanwezig met de sociaal werker. Deze verhoudt zich juist naast de cliënt wat een vertrouwensrelatie ten goede komt en waardoor zo de noden van de cliënt duidelijker worden.

Op het moment dat we een voltijdse medewerker binnen onze sociale dienst konden aanwerven, heeft het bestuur er dan ook bewust voor gekozen om een antwoord te bieden op deze problematiek. We kozen er niet voor een maatschappelijk werker aan te werven zoals we die tot nu toe binnen de Sociale Dienst van het OCMW kenden, maar wel voor een personeelslid die samen met de cliënten werkt aan zijn/haar situatie. Zo werd juni 2010 onze sociaal werker aangeworven.

Verlagen we hiermee de werkdruk bij maatschappelijk werkers? Verlagen we hiermee het aantal aanvragen binnen onze dienst?

Het antwoord is neen, MAAR we scheppen wel de mogelijkheid om nog meer de leefwereld van onze cliënt te leren kennen en te begrijpen zodat we onze 'hulpverlening op maat' ook effectief kunnen gaan waarmaken.

Iedereen zal het er mee eens zijn dat er weer heel wat werk verzet is bij de Sociale Dienst ook al is niet alles meetbaar.

De komende jaren zal de aandacht blijven gaan naar integrale hulpverlening. Daarbij vergeten we niet de samenwerking verder uit te bouwen met externe organisaties in het kader van aangepaste hulpverlening en vlotte doorverwijzing.

In de toekomst zal ook het accent meer gelegd worden op huisvesting. Zo zijn er plannen om intergemeentelijk een SVK op te richten, denken we aan een woonbegeleider specifiek voor bewoners van de sociale huisvestingsmaatschappij enzovoort. Ook onze inbreng bij de uitvoering van het Lokaal Woonplan zal niet onbelangrijk zijn.