

Jaarverslag 2022

 Kapelleveld 8, 1742 Ternat

 www.welzijnskoepelwb.be

Inhoudstafel

Voorwoord	3
Cijfers	4
Financiën	5
Ondersteunende diensten: beleid en HR	6
Projectwerking	7
Interviews met deelgenoten van de Welzijnskoepel	8
Dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg	9-10
Dienst eerstelijnspsychologie	11
Dienst rechtshulp	12
Regionale dienst schuldbemiddeling	13
Informatieveiligheid	15
Archiefbeheer	16



Sommige pagina's in deze PDF bevatten interactieve elementen waar je kan op klikken om te schakelen tussen verschillende data of om extra informatie te tonen. De paginanummers van deze pagina's werden aangeduid met een bliksem icoontje.

Ook deze pagina bevat interactie, je kan namelijk op de paginanummers klikken in de inhoudstafel.

Voorwoord

Welzijnskoepel West-Brabant: de motor in een sterk regionaal sociaal beleid

Rita Triest: De voorbije jaren hebben (soms pijnlijk) duidelijk gemaakt dat Welzijn en Zorg belangrijke fundamenten zijn voor een warme en menswaardige samenleving. De verschillende beroepsgroepen in deze sectoren zetten zich dagelijks in voor hun cliënten, voor wie het lastig heeft op één of meerdere levensdomeinen, voor wie hulp kan gebruiken om op kwalitatieve en zinvolle manier de uitdagingen in onze samenleving aan te pakken.

Met alle collega's van de Welzijnskoepel dragen we hier aan bij. Onze collega's - verzorgenden, psychologen, juristen, projectmedewerkers en vele anderen – leveren elke dag weer die extra inspanning voor de inwoners van onze gemeenten.

Roel Verlinden : Vier speerpunten stonden centraal in 2022: groei, diversificatie, professionalisering en de regio.

De groei van onze organisatie blijkt uit de naakte cijfers: het personeelsbestand, de omzet en de dienstverlening kenden opnieuw een sterke toename.

Het dienstverleningsaanbod diversifieert verder: binnen de regionale dienst gezinszorg worden nieuwe projecten opgestart (bv een Centrum voor DagOpvang), nieuwe dienstverlenende concepten zien het daglicht en de projectwerking verruimt haar scope.

Veel aandacht ging naar professionalisering: de digitalisering in onze regionale dienst gezinszorg werd gestaag verder uitgebouwd, we ontwikkelden een eigen rechtspositieregeling op maat van onze organisatie en scherpten de informatieveiligheid binnen onze organisatie verder aan.

Tot slot nemen we een actieve rol op in de regio Halle-Vilvoorde, op het vlak van Welzijn. Zo coördineren we mee het Regionaal Zorgplatform en de Themawerkgroep Welzijn & Zorg van het Toekomstforum. We stellen vast dat de Welzijnskoepel door vele andere actoren als een onmisbare partner wordt beschouwd binnen onze sector. Met onze projectwerking reiken we de hand naar alle besturen in onze regio, door samenwerking te faciliteren en onze expertise ter beschikking te stellen.

Rita Triest: Het is geen loze boutade te stellen dat we bijzonder fier op onze medewerkers zijn en dankbaar voor hun inzet en geloof in de missie van de Welzijnskoepel. Zo kloppen veel sollicitanten aan onze deur op aanbeveling van één van onze collega's. Als werkgever is dat een bijzonder fijn compliment.

Wij kijken alvast uit naar een 2023 waarin we verder kunnen blijven inzetten op de 4 speerpunten die we hierboven illustreerden.

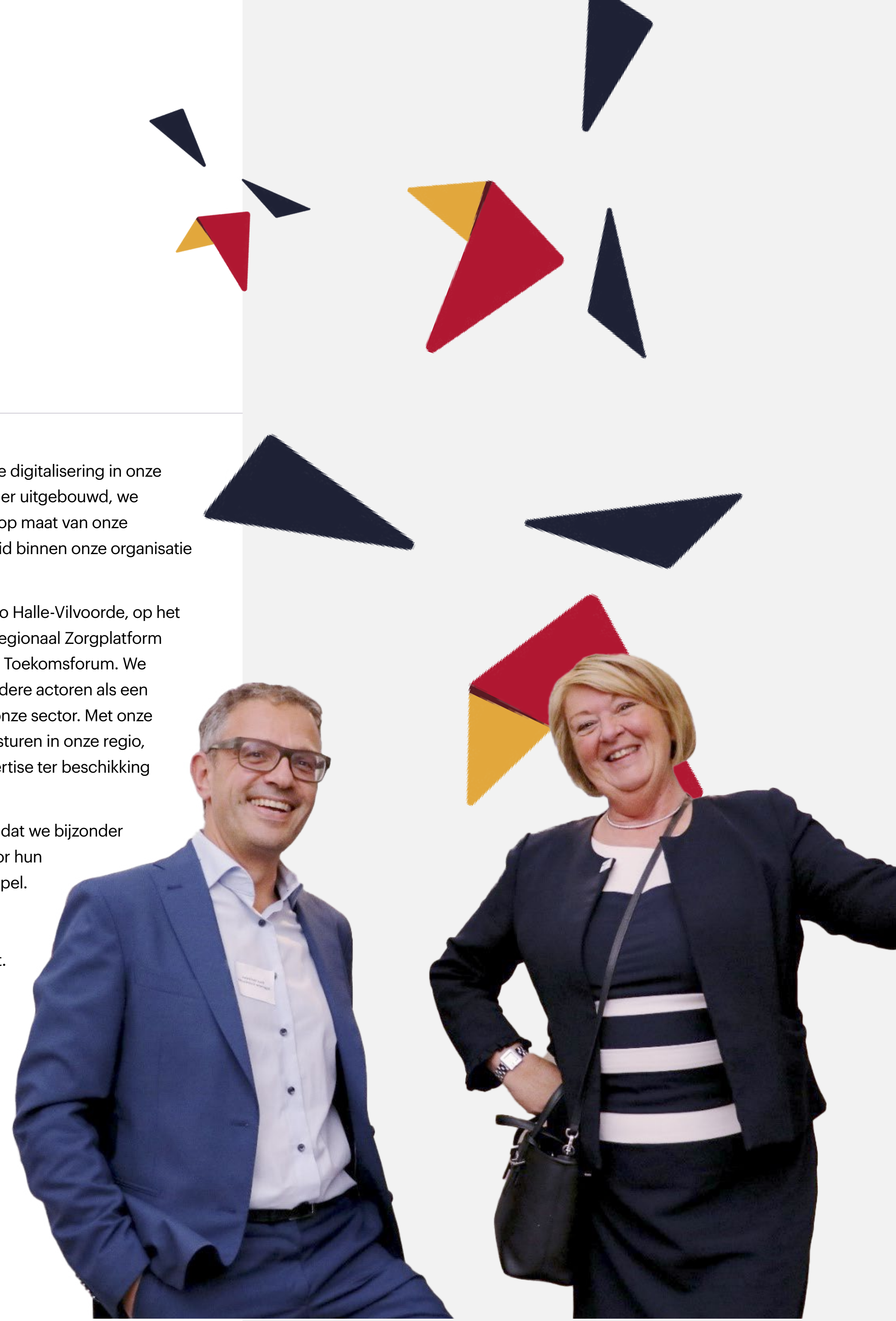
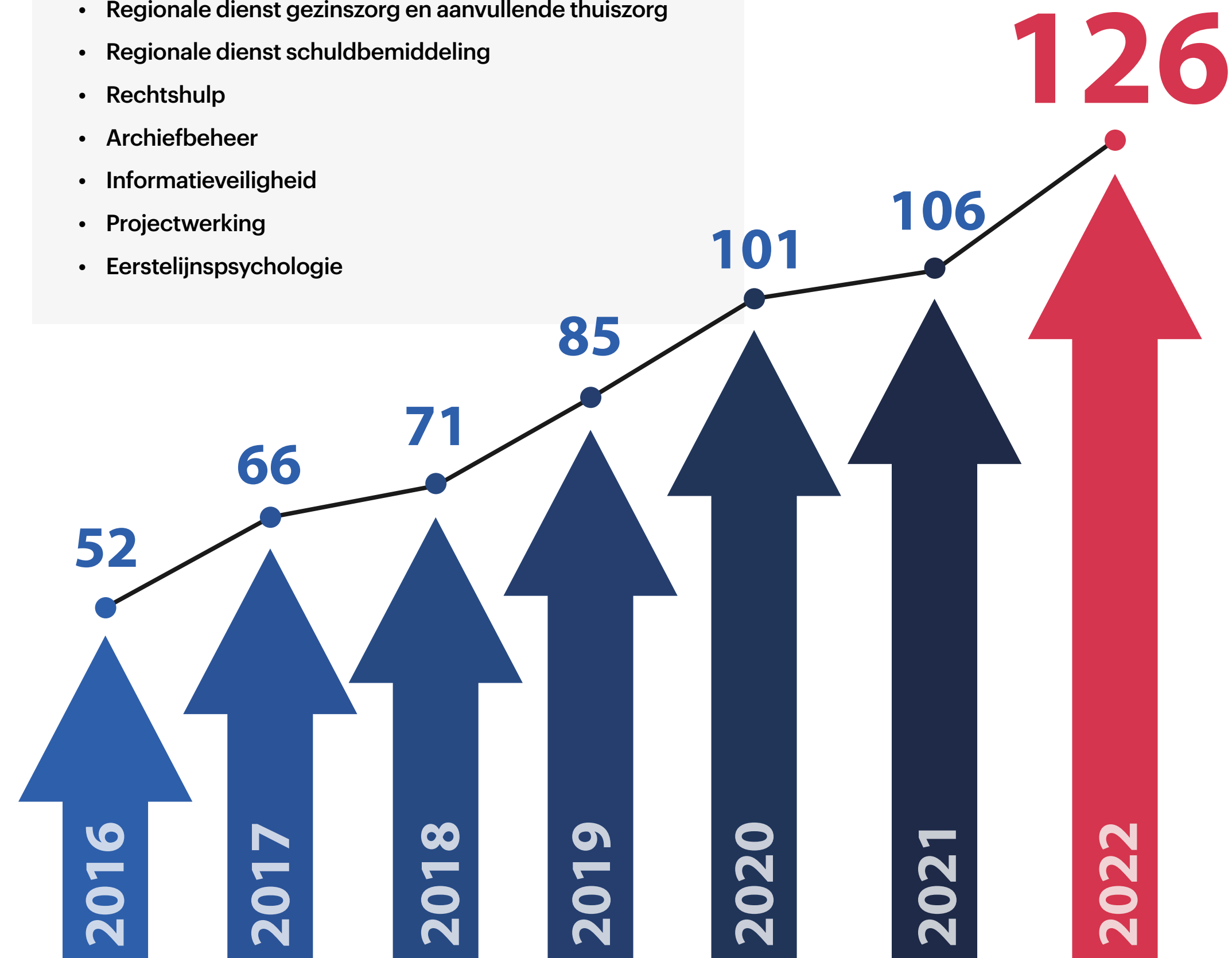


Foto: Roel Verlinden (algemeen directeur) en Rita Triest (voorzitter)

De cijfers

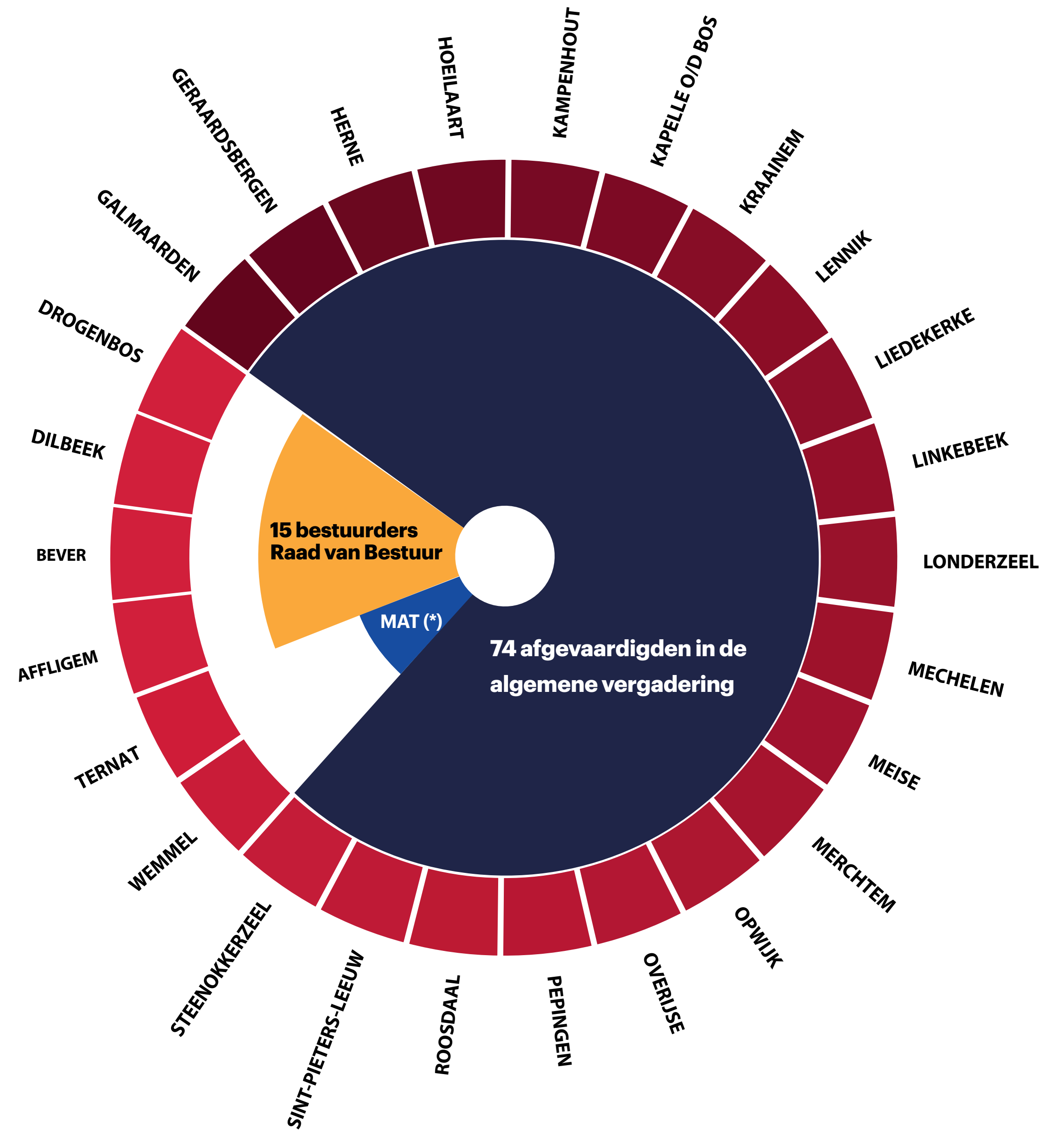
Men kan beroep doen op deze diensten

- Regionale dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg
- Regionale dienst schuldbemiddeling
- Rechtshulp
- Archiefbeheer
- Informatieveiligheid
- Projectwerking
- Eerstelijnspsychologie



Aantal medewerkers in dienst

126 eigen medewerkers en 30 OCMW medewerkers



(*) **7 leden van het MAT:** voorzitter, ondervoorzitter, algemeen directeur, coördinator gezinszorg, data protection officer, financieel verantwoordelijke, beleidsmedewerker

26 besturen aangesloten in 2022
(Sint-Pieters-Leeuw stapte op 31/12/2022 uit de WZK)

Financiën

Kan je wat meer vertellen over de dienst Financiën gedurende het jaar 2022?

De financiële structuur van de Welzijnskoepel is gebaseerd op kostendeling tussen de verschillende deelgenoten. Het boekhoudkundig resultaat wordt jaarlijks afgerekend op basis van verdeelsleutels die gerelateerd zijn aan de aangeboden diensten.

Voor het boekjaar van 2022 waren er 6.128.451,86 euro aan kosten geboekt. Hiervan is 1.026.617,04 euro of 16,75% euro ten laste voor de deelgenoten. De overige 83,25% heeft betrekking op diverse subsidies en prestaties.

95% van de kosten wordt besteed aan effectieve dienstverlening. Slechts 5% heeft betrekking op de ondersteunende diensten en het patrimonium.

Het minimale aandeel dat betrekking heeft op de overheadkosten en die de deelgenoten moeten inbrengen toont de efficiënte werking aan van de welzijnskoepel naar haar deelgenoten toe.

Bij de afrekening kan men duidelijk vaststellen dat solidariteit en samenwerking een financiële meerwaarde is voor de deelgenoten.



RESULATENREKENING 2022
€6.128.451,86
uitgaven

16%
€ 1.026.617,04
werd ingebracht
door deelgenoten

Ondersteunende diensten: beleid en HR

Hoe heb je het voorbije jaar beleefd?

Het jaar 2022 was opnieuw een gevarieerd jaar waar verschillende projecten geïnitieerd en/of gerealiseerd werden. Ik zet me in op verschillende domeinen, zoals organisatiebreed beleid, HR, preventie en welzijn op het werk, externe vertegenwoordiging, In september 2022 werd de Welzijnskoepel ook projectleider van het doorbraakproject Zorg en Welzijn in de regio Halle-Vilvoorde. Ik coördineer dit project dat gedurende 1 jaar zal lopen.

Wat was de belangrijkste verwezenlijking in 2022?

Er zijn verschillende verwezenlijkingen in 2022 waar we trots op mogen zijn. Op het beleidsmatig vlak werd onze **rechtspositieregeling (RPR)** in 2022 volledig doorgenomen en gewijzigd waar nodig. Kortweg kan je stellen dat een RPR de rechten en plichten van de werkgevers en de werknemers omvat. Tot vorig jaar hanteerden wij nog steeds RPR van Ternat waar onze maatschappelijk zetel gevestigd is. Door een eigen RPR op te stellen, past deze nu bij de realiteit van een welzijnsvereniging, hebben wij een moderne RPR en zijn we ook competitiever in het aantrekken en behouden van personeel. Een werkgroep bestaande uit het management team, bijgestaan door Jurplus heeft dit in goede banen geleid. Na goedkeuring van de vakorganisaties en de algemene vergadering ging onze RPR eind juni in voege.

Er werd ook een **beleid rond grensoverschrijdend gedrag op het werk** uitgewerkt. Dit was een verplichting binnen de dienst gezinszorg, maar wij hebben dit doorgetrokken naar de hele organisatie. Opnieuw werd een werkgroep samengesteld die de definities van ongewenst gedrag opstelde, richtlijnen en procedures opmaakte en de nodige sjablonen voor leidinggevendenden ter beschikking stelde. Dit beleid werd op onze personeelsvergadering in 2022 voorgesteld. Ook onze vertrouwenspersoon werd nog eens voorgesteld en nadien volgde

een sensibilisatiesessie omtrent grensoverschrijdend gedrag. Een omvattend pakket dus.

Ook een **telewerkbeleid** werd uitgewerkt. Wij hebben expliciet input gevraagd van de medewerkers aan de hand van gestructureerde vragen en via enkele overlegmomenten. Het telewerkbeleid is nu één van de troeven waarmee we ons in de markt kunnen zetten als aantrekkelijke werkgever. Belangrijk is natuurlijk om steeds de balans te bewaren tussen telewerk en de sociale cohesie onder collega's.

Op het vlak van HR werden de **IFIC loonschalen** in de gezinszorg geïmplementeerd. Hiervoor was een goede voorbereiding, communicatie naar de medewerkers en samenwerking tussen het administratief team en het sociaal secretariaat noodzakelijk. Daarnaast maakten we de overstap naar een digitale **anciënniteitsmodule** wat onze werking digitaler en moderner maakt. We maakten de overstap naar OFP Prolocus voor onze **2e pensioenpijler**, opnieuw een stap die de nodige accurate voorbereiding vroeg.

Tot slot heb ik ook de **regiovorming** van nabij opgevolgd door deelname aan webinars waar de impact op welzijnsverenigingen werd toegelicht, door het volgen van studiedagen, Deze regiovorming kreeg heel concreet vorm voor mij door het trekken van het doorbraakproject Welzijn en Zorg in de regio Halle-Vilvoorde. Dit project loopt van september 2022 tot september 2023 en heeft als uitgangspunt de historisch gegroeide achterstand op vlak van zorg en welzijn in de regio. Een eerste doelstelling van het doorbraakproject is een methodiek ontwikkelen om de beleidsplannen in de regio meer op mekaar af te stemmen. Op die manier kan met beperkte middelen samen meer gerealiseerd worden. Een tweede doelstelling is het realiseren van een concreet project. Samen met verschillende partners wordt er intensief gewerkt aan het oprichten van een crisisnetwerk voor volwassenen in de regio Halle-Vilvoorde. Twee mooie en grote uitdagingen.

Waren er bepaalde obstakels of een uitdaging? Hoe heb je die overwonnen?

De voornaamste uitdaging bij een project of thema voor langere tijd is mijn inziens iedereen op hetzelfde traject houden, de timing in het oog houden en toewerken naar het uiteindelijke doel. Samenwerking met anderen en het engagement van anderen is daarbij onmisbaar. Tot nu toe kan ik zeggen dat er door samenwerking al veel moois gerealiseerd is.



Foto: Ilse Haelterman

Projectwerking

Hoe hebben jullie het voorbije jaar beleefd?

2022 was een intens jaar. We kregen te maken met de normalisering na de zware coronabeperkingen. Bv. netwerkevents konden weer doorgaan, vergaderingen vonden terug fysiek plaats, de dienstverlening verliep terug deels zoals voorheen. Het afgelopen jaar is er binnen de dienst projectwerking weer enorm veel nieuwe kennis opgebouwd rond allerlei thema's binnen zowel het zorg- en welzijnslandschap als tewerkstelling.

Is er een belangrijke verwezenlijking waar jullie trots op zijn?

Phil: Binnen de regierol sociale economie en werk is er een zeer sterke samenwerking opgebouwd tussen de verschillende regiegebieden van Halle-Vilvoorde. Met de verschillende regisseurs van deze gebieden zijn we vorig jaar gestart met het gezamenlijk op poten zetten van een verscheidenheid aan acties. Zo werd in oktober voor het eerst het Atelier Halle-Vilvoorde gehouden, waar het hele middenveld rond tewerkstelling aanwezig was. Het centrale thema van deze eerste editie was circulaire economie.

Katleen: Binnen GBO Grimbergen zijn de eerste stappen gezet om het projectmatig werken los te laten, en over te gaan naar verankering in de reguliere werking. Zo is het vanaf nu mogelijk dat eender welke persoon door eender welke zorgprofessional digitaal aangemeld kan worden bij de GBO dienstverlening.

Waren er bepaalde obstakels? Hoe hebben jullie die overwonnen?

Katleen: Binnen het GBO is een van de kernopdrachten vraagverheldering voor de cliënten op een uniforme manier. We stellen ons de vraag hoe we hierrond een gezamenlijke consensus gaan bekomen. De manier waarop ik dit wil aanpakken is het inventariseren hoe elke individuele partner momenteel aan vraagverheldering doet. Op deze manier kunnen we dan op zoek gaan naar gelijke lijnen, om zo een gedeelde methodiek uit te werken.

Wat is voor een bestuur een voordeel om bovenlokaal samen te werken?

Het belangrijkste voordeel van bovenlokaal samenwerken is om breed in te zetten op beschikbare kennis van allerlei thema's en werkvormen. Daarnaast wordt er door de verschillende hogere overheden steeds meer gevraagd om op grotere schaal te werken. Een goede coördinatie is voor zo een bovenlokaal samenwerkingsverband cruciaal voor het halen van de projectobjectieven. Een onafhankelijke kijk vanuit de opdracht en doelstelling is daarbij een absolute meerwaarde.

Aantal projecten

- GBO Advies welzijn
- GBO Kwetsbare gezinnen
- GBO Nabestaanden
- GBO BraViO
- Regierol Sociale economie
- Voortraject digibanken

Lokale besturen die wij dekken

- **GBO (Grimbergen, Nabestaande, Advieswelzijn):**
Grimbergen, Londerzeel, Wemmel, Meise en Kapelle-op-den-Bos.
- **GBO BraViO:**
Vilvoorde, Machelen, Zemst, Kampenhout en Steenokkerzeel
- **Regierol:**
Zaventem, Kraainem, Wezembeek-Oppem en Kortenberg
- **Digibanken:**
Zaventem, Kraainem, Wezembeek-Oppem en Kortenberg



Foto: Phil Drieghe

Interviews met deelgenoten van de Welzijnskoepel



Interview met Greet Willems

Schepen in Kampenhout en lid van de raad van bestuur bij de Welzijnskoepel



Interview met Kurt Penninck

voorzitter bijzonder comité voor de sociale dienst en Schepen in Galmaarden, alsook lid van de raad van bestuur bij de Welzijnskoepel

Op welke diensten van de Welzijnskoepel doet jouw lokaal bestuur een beroep?

Ons bestuur neemt de diensten gezinszorg, archivaris en eerstelijnspsychologie af van de Welzijnskoepel.

Waarom is het voor jouw lokaal bestuur belangrijk om bovenlokaal samen te werken op vlak van welzijn en zorg?

Daar wij een kleine gemeente zijn, kunnen wij geen erkenning of subsidies krijgen voor een dienst gezinszorg. Wij vinden het toch een grote meerwaarde om een dienst gezinszorg aan te kunnen bieden. De Welzijnskoepel maakt dergelijke samenwerkingen mogelijk.

Wat betreft psychologische dienstverlening en archivering idem dito. Wij kunnen uren afnemen naargelang onze noden.

Voor de drie afgenomen diensten is er steeds een goede samenwerking en opvolging geweest vanuit de Welzijnskoepel.

Op welke diensten van de Welzijnskoepel doet jouw lokaal bestuur een beroep?

Galmaarden is een 'goede klant' van de Welzijnskoepel. Op de veiligheidsconsulent na neemt Galmaarden alle diensten af die de Welzijnskoepel aanbiedt: archivaris, juridische dienst, dienst schuldbemiddeling, regionale dienst gezinszorg en de dienst psychologische bijstand. Galmaarden is ook geïnteresseerd in de nieuwe initiatieven rond activering en vliegende maatschappelijk werker.

Waarom zijn jullie overtuigd van een samenwerking met de Welzijnskoepel?

Galmaarden stond destijds mee aan de wieg van de Welzijnskoepel, overtuigd dat het regionaal bundelen van middelen en krachten zou bijdragen tot een betere en uitgebreidere dienstverlening aan onze inwoners.

Elke nieuwe dienstverlening die de Welzijnskoepel opstart maakt deze verwachting ook waar. Ik denk bijvoorbeeld aan onze juriste, die al meer dan 20 jaar deel uitmaakt van het team en een onmisbare schakel vormt binnen onze hulpverlening.

De dienst psychologische bijstand vervult de hoge nood aan laagdrempelige psychologische zorg voor de meest kwetsbaren uit onze gemeente.

De Welzijnskoepel helpt ons om onze beleidsdoelstellingen te realiseren. Zo wordt het traject tot het verkrijgen van een erkenning voor een centrum voor dagopvang in onze gemeente mee gedragen door de dienst gezinszorg van de Welzijnskoepel, tegelijkertijd onze natuurlijke partner om dit centrum in de toekomst uit te baten.

Het is een geruststelling te kunnen rekenen op de expertise van de Welzijnskoepel om een antwoord te bieden op de complexe maatschappelijke uitdagingen waarmee we als lokaal bestuur geconfronteerd worden.

Dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg

Hoe heb je het voorbije jaar beleefd?

Het voorbije jaar was een rollercoaster. We zijn het jaar nog begonnen met de strenge geldende coronamaatregelen. Voor de zorgsector zijn die nog lang van kracht geweest. In de loop van het jaar namen we dan mentaal afscheid van Covid, alles ging terug open, alles was terug mogelijk. Het 'rijk der vrijheid' was angebroken.

Maar toch was het niet meteen 'business as usual'. Veel van onze medewerkers voelden de naweeën van de vermoeiende en stresserende coronaperiode. Zij zijn uit plichtsbesef en verantwoordelijkheidszin naar onze cliënten toe, blijven werken tijdens de pandemie, maar kregen nu de terugslag: ze werden zelf ziek, hadden het mentaal moeilijk.

Voor mezelf en vooral het team van onze regioverantwoordelijken was het voortdurend aanpassen, schakelen, brandjes blussen, van de ene emotie in de andere. Best wel 'pittig', zoals men dat zo graag zegt.

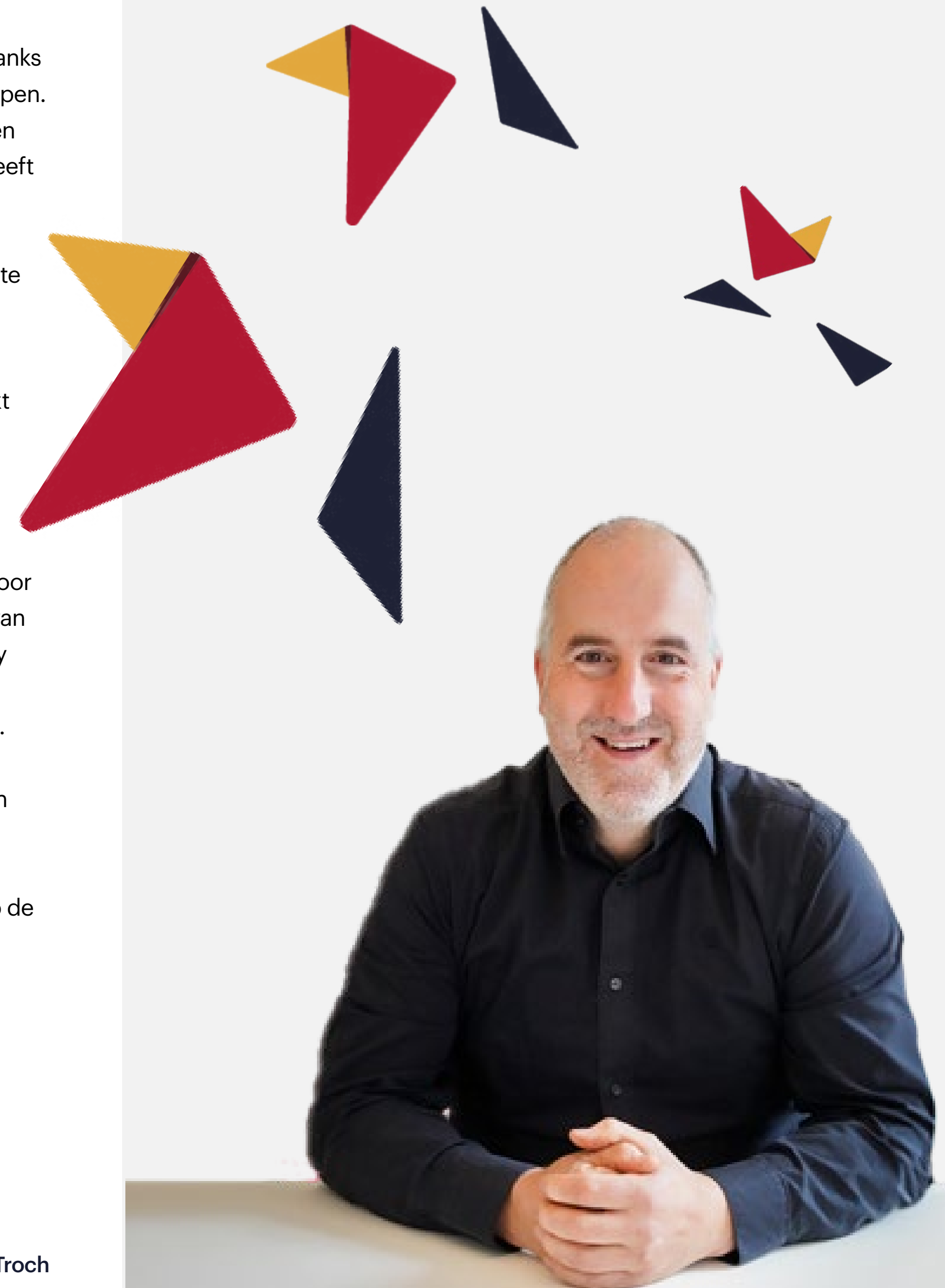
Gelukkig is het met iedereen terug goed gekomen en tegen het einde van het jaar werkten we terug op volle sterkte, met herwonnen enthousiasme en volle goesting. Dat maakt de eindbalans uiteindelijk positief: we zijn er samen in geslaagd om de obstakels te overwinnen, wat ons als team alleen maar hechter heeft gemaakt.

Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw dienst in 2022?

Globaal gezien was de belangrijkste verwezenlijking dat we ondanks covid en de naweeën ervan onze cliënten zijn kunnen blijven helpen. Meer zelfs, we zijn gegroeid tegenover de vorige jaren: meer uren gezinszorg, meer cliënten, meer verzorgend personeel. En dit heeft geen negatieve invloed gehad op de kwaliteit van het geleverde werk. Integendeel, we hebben ook nog de kans gezien om onze kwaliteit te blijven verbeteren door een aanwezigheidsbeleid uit te werken, een vormingsplan op te stellen, enz.

Als ik er één verwezenlijking moet uitpikken, is het de invoering van Planpoint. Planpoint is onze nieuwe planningstool, die gelinkt is met onze facturatie, ons personeelsbeheer, het beheer van onze cliënten, enz. Na lange voorbereiding hebben we het in de loop van 2022 in gebruik genomen. Het werk is nog niet af, er komen nog regelmatig updates en extra functies bij, er moeten bijvoorbeeld nog linken gelegd worden met de Kruispuntbank voor sociale zekerheid (KSZ) en BelRAI. Maar dankzij het harde werk van onze leverancier, Déhora, en vooral van onze eigen collega, Davy Rottiers, werken we vandaag op veel efficiëntere en effectievere manier dan pakweg 2 jaar geleden. We zijn hier bijzonder fier op. Niet alleen omwille van de impact op onze werking, maar ook omdat het op maat gemaakt is en we dus mee geholpen hebben aan de ontwikkeling ervan. Intussen zijn ook al heel wat andere lokale besturen overgeschakeld naar Déhora en wordt het ook gebruikt door grote spelers zoals het ziekenhuis in Brugge en op de luchthaven. We zijn dus pioniers!

Foto: Tom Troch



Cijfers Gezinszorg

Wat is het voordeel voor een bestuur om bovenlokaal samen te werken in jouw werkveld?

Een dienst gezinszorg uitbaten als een (klein) lokaal bestuur is quasi niet meer haalbaar. Er komt immers zoveel bij kijken op vlak van regelgeving, administratie, planning, om nog niet te spreken over het minimaal aantal uren dat je moet presteren om in aanmerking te komen voor subsidiëring.

Door de krachtenbundeling ben je groot genoeg voor subsidiëring van voldoende begeleidend personeel, een coördinator, administratie. Bovendien kan je extra investeringen in expertise verdelen over de verschillende partners, waardoor het toegankelijk is voor iedereen en betaalbaar.

Ik geef een voorbeeld: door onze groei van de voorbije jaren kunnen we een extra begeleidend personeelslid aanwerven die geen eigen regio zal aansturen maar als 'vlinder' werken; hij/zij zal de andere regioverantwoordelijken bijstaan in drukke momenten, de extra's opvangen en hen vervangen tijdens verlof of ziekte.

De schaalgrootte laat ook bij verzorgend personeel toe om afwezigheid gemakkelijker op te vangen. Wanneer iemand ziek of met verlof is, kan de zorg verdeeld worden over meerdere collega's, waardoor onze cliënten niet zonder zorg vallen.

Tot slot gaat het niet enkel om de kennis binnen onze organisatie. Door met zoveel lokale besturen samen te werken, is er een gigantisch potentieel aan ervaring en expertise in verschillende beleidsdomeinen beschikbaar waar we steeds gebruik van kunnen maken. En vice versa natuurlijk.



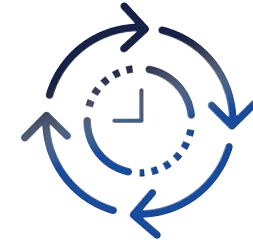
104.138,9 uren

Totaal aantal gepresteerde uren Gezinszorg



+600 klanten

meer dan 600 cliënten doen beroep op gezinszorg.



3976,5 uren

Onregelmatige prestaties
(weekendwerk, nachtzorg, gezinszorg voor 7uur)



122 verzorgenden

93 verzorgenden in dienst bij de Welzijnskoepel,
29 in dienst van OCMW's (maar aangestuurd door de Welzijnskoepel).



6010,91 uren

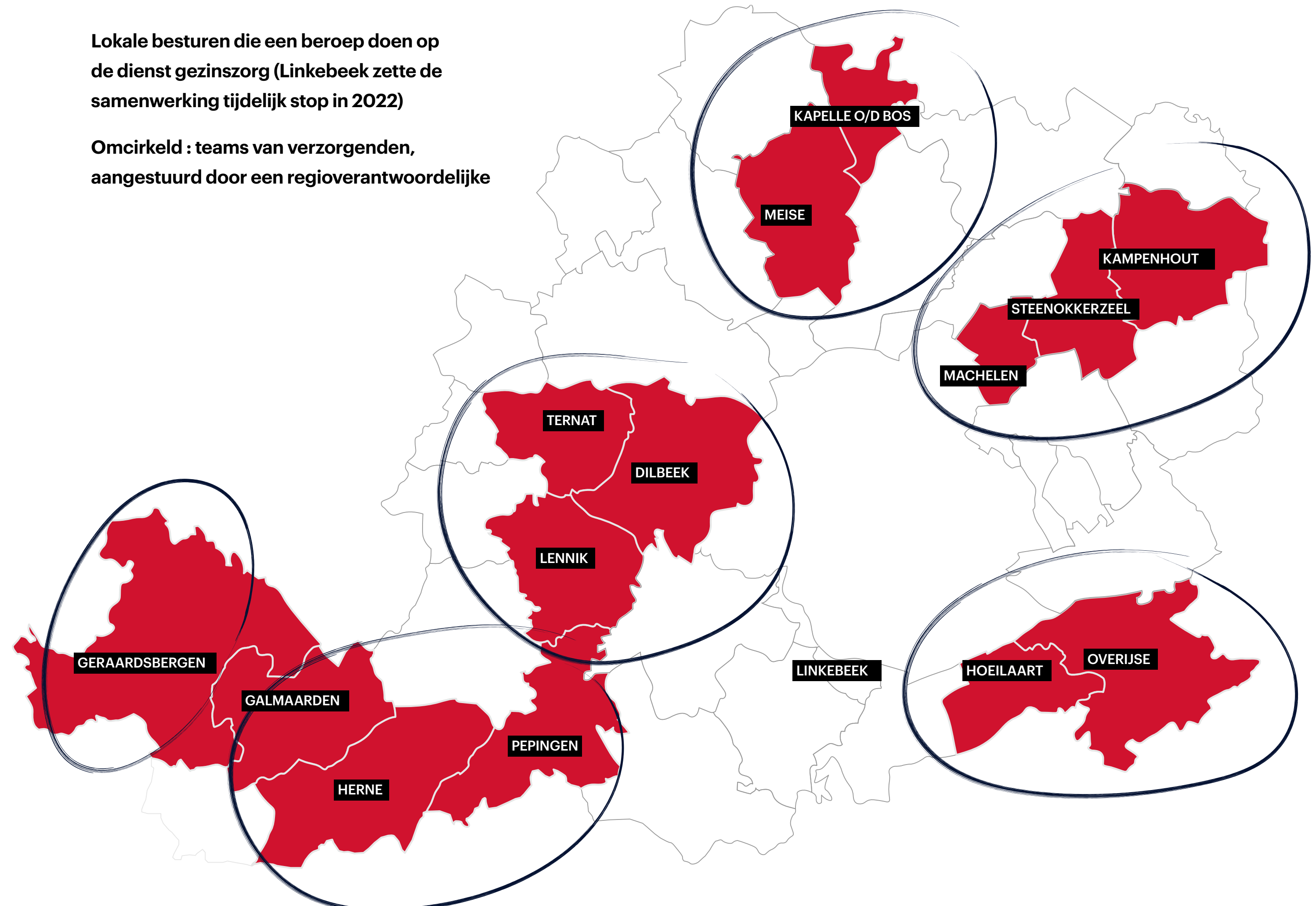
Gepresteerde uren aanvullende thuiszorg



127 klanten aanvullende thuiszorg

Lokale besturen die een beroep doen op de dienst gezinszorg (Linkebeek zette de samenwerking tijdelijk stop in 2022)

Omcirkeld : teams van verzorgenden, aangestuurd door een regioverantwoordelijke



Dienst Eerstelijnspsychologie

Hoe heb je het voorbije jaar beleefd?

Het jaar 2022 werd gekenmerkt door groei en bloei. Onze eerstelijnspsychologische dienst verwelkomde in 2022 namelijk niet alleen een nieuwe collega, maar ook een nieuw bestuur. Dit bracht een reorganisatie van onze agenda's met zich mee, wat niet vanzelfsprekend is. Een reorganisatie houdt immers in dat maatschappelijk werkers, cliënten en andere partners plots een samenwerkingsverband aangaan met een nieuw persoon. Dit vlot laten verlopen is uiteraard een must. Dankzij een goede samenwerking tussen de psychologen en een warme overdracht, kon dit gelukkig tot een goed einde gebracht worden. Op die wijze konden we ervoor zorgen dat de zorgcontinuïteit in de lokale besturen niet verstoord werd. Het toetreden van een nieuw bestuur benadrukt bovendien dat mensen vertrouwen hebben in de Welzijnskoepel, en dat maakte ons natuurlijk erg trots. Daarnaast toont het ook aan dat we leven in een maatschappij waar de nood aan psychische hulp alsmaar groeit. Ook dat was voelbaar voor onze dienst, en bracht soms druk met zich mee. Desalniettemin hebben we in het jaar 2022 steeds ons uiterste best gedaan om zo veel mogelijk ons steentje bij te dragen.

Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw dienst in 2022?

De belangrijkste verwezenlijking van onze dienst in 2022 was ongetwijfeld onze aansluiting bij de nieuwe conventie eerstelijnspsychologische zorg. Deze nieuwe conventie, georganiseerd vanuit het RIZIV, streeft naar een meer toegankelijke geestelijke gezondheidszorg door psychische hulp betaalbaarder te maken. Op die wijze leggen ze de nadruk op het aanbieden van hulp aan kwetsbare mensen die tot nu toe nog niet de weg naar hulpverlening gevonden hadden. Wie gekend is met onze psychologische dienst, weet dat dit doel naadloos aansluit met ons eigen streefdoel, namelijk het aanreiken van laagdrempelige psychische hulp dicht bij de mens.

Deel uitmaken van deze conventie brengt meerdere voordelen met zich mee. Allereerst faciliteert deze nieuwe conventie absoluut de

inbedding van onze psychische hulpverlening in het bredere verhaal van integrale zorg en ondersteuning. Dit betekent concreet dat de samenwerkingsverbanden met collega-psychologen en andere disciplines alleen maar worden gefaciliteerd. Het gevolg hiervan is dat wij als eerstelijnspsychologen vanuit de Welzijnskoepel een nog betere, vollediger en kwaliteitsvollere hulpverlening kunnen aanbieden. Daarnaast is een geconventioneerde eerstelijnspsychologische dienst eveneens voor de lokale besturen voordelig. De Belgische overheid zet zich nu meer dan ooit financieel in voor de geestelijke gezondheidszorg, waardoor samenwerken met onze dienst voor lokale besturen financieel gezien nog nooit zo interessant geweest is.

Waren er bepaalde obstakels? Hoe heb je die overwonnen?

Het voornaamste obstakel waar we dit jaar mee geconfronteerd werden, was zeker en vast de steeds groeiende vraag naar psychologische hulpverlening. Dit was bovendien niet enkel op te merken binnen het OCMW cliënteel. Ook het bredere publiek laat blijken dat de nood aan psychische hulp groot is. Wat we vorig jaar voorspelden, is met andere woorden realiteit geworden. De groeiende instroom aan psychische hulpvragen maakt dat we bijna genoodzaakt zijn te werken met wachtlijsten. Dit is een obstakel, aangezien het ons grote streefdoel van laagdrempelige zorg enorm onder druk zet. Gelukkig trachten we dit probleem zo goed mogelijk aan te pakken. Dit doen we op verschillende manieren, zoals onder andere het tijdig doorverwijzen van cliënten. Dankzij de komst van de nieuwe conventie is dit immers veel efficiënter geworden. Nu meer psychologen psychische hulp aanbieden aan een verlaagd tarief, wordt doorverwijzen voor ons een stuk makkelijker. Door kort op de bal te spelen en adequaat door te verwijzen, trachten we de wachtlijsten binnen de perken te houden en te verzekeren dat personen zo snel mogelijk de hulp krijgen waar hij/zij recht op hebben.

Naast vele voordelen, bracht de aansluiting bij de conventie eerstelijnspsychologische eveneens wat uitdagingen met zich mee. De nieuwe conventie betekent immers een nieuwe manier van werken, alsook

extra administratieve taken. Het maken van een goede planning is dus meer dan ooit aan de orde.

Wat is het voordeel voor een bestuur om bovenlokaal samen te werken in jouw werkveld?

Zoals reeds benoemd, blijft onze grootste troef het aanbieden van laagdrempelige zorg dicht bij de mens, zonder dat hier een kostprijs aan vasthangt voor de cliënt. Ongeacht financiële draagkracht, kunnen mensen bij ons terecht voor een luisterend oor en kortdurende psychologische begeleiding, en dit voor een brede waaier aan psychische klachten. Maar ook voor psychische klachten die we niet (volledig) op ons kunnen nemen, dragen we graag ons steentje bij. Wanneer meer gespecialiseerde hulp nodig is, doen we immers ons uiterste best om een warme en vlotte doorverwijzing te verzekeren. Iets wat dankzij de nieuwe eerstelijnspsychologische conventie en de samenwerkingsverbanden die hierdoor gegroeid zijn, alleen maar haalbaarder geworden is.

Daarnaast vervullen we eveneens een belangrijke ondersteunende taak naar de maatschappelijk werkers toe. Wanneer maatschappelijk werkers geconfronteerd worden met lastige situaties of moeilijke dossiers betreffende cliënten, kunnen ze beroep doen op onze dienst. Dit is zowel het geval voor cliënten die we zelf begeleiden, als voor cliënten waar we zelf niet rechtstreeks bij betrokken zijn. We steken graag de hoofden bij elkaar om samen naar nieuwe oplossingen te zoeken. De samenwerking met en, waar nodig, ondersteuning van de maatschappelijk werkers, is een belangrijk aspect van de werking van onze dienst. We staan met andere woorden klaar voor de cliënten, voor de burgers én voor de sociale dienst.

In totaal werden maar liefst 185 mensen geholpen in het jaar 2022.



Dienst Rechtshulp

Hoe heb je het voorbije jaar beleefd?

Januari 2022 was hectisch maar vanaf februari kwam nieuwe collega Jana Duyck ons team versterken. Zij vervangt Maxime Vandebossche die uit dienst trad. Ons team bestaat uit 4 juristen. In perioden waarin de druk voelbaar is, hebben wij een heel collegiaal team.

Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw dienst in 2022?

In ons werkveld is er een grote verscheidenheid aan rechtstakken. Alle juristen springen hier positief mee om en hebben een ruime kennis. Wij merken ook dat wij steeds meer ervaring opbouwen door onze anciënniteit of gedrevenheid rond bepaalde thema's zoals bewindvoering en arbeidsrechtbank.

Een andere verwezenlijking is dat we vanaf 2022 Jura hebben. Dit is een digitale juridische databank, waardoor we makkelijker juridische informatie, wetgeving, uitspraken, ... kunnen opzoeken. Dit komt uiteraard opnieuw de dienstverlening ten goede.

Waren er bepaalde obstakels of uitdagingen? Hoe heb je die overwonnen?

De voornaamste uitdaging is de veelheid aan materies tussen alle soorten recht. We proberen die uitdaging te overwinnen door opleidingen te volgen, overleg te plegen onder collega's en door onszelf in te werken in de materie.

Wat is het voordeel voor een bestuur om bovenlokaal samen te werken in jouw werkveld?

Dat is vooral de gemakkelijke kennisdeling door na te gaan hoe andere besturen het aanpakken. Er is overleg tussen de juristen van de Welzijnskoepel. Samen verlenen wij diensten aan 17 OCMW's en met vier weet je toch meer dan alleen.



DE CIJFERS

17 OCMW's stelden 2226 vragen
Opgetreden in 24 rechtszaken

Dienst collectieve schuldenregeling

Hoe hebben je het voorbije jaar beleefd?

Het jaar 2022 was een jaar van stabiliteit en 'rustige vastheid'. De voorbije jaren kende de dienst heel wat veranderingen en uitdagingen.

Verschillende OCMW's sloten zich de vorige jaren bijkomend aan en/of keerden terug naar onze vertrouwde omgeving. Dat betekende 'werk aan de winkel' voor de overname van de dossiers en de integratie van de nieuwe deelgenoten. Ook kende de dienst de voorbije jaren enkele personeelsswissels. Niets van dat in 2022. Wij, met name Bernd Ysebaert en ikzelf, bleven samen aan boord. Het team kreeg de ruimte om alle zaken en dossiers netjes op orde te zetten.

Problematische schuldsituaties vergen stabiliteit bij schuldenaren in hun weg naar een oplossing op zowel persoonlijk als professioneel vlak. Éénzelfde vertrouwde gezicht en stem aan de telefoon wanneer zij hun schuldbemiddelaar contacteren komt het proces naar de schuldenvrije toekomst ook voor schuldenaren ten goede.

Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw dienst in 2022?

Met slechts 1 herroeping kenden we in 2022 maar 1 'gefaald' dossier. Een herroeping is namelijk een vroegtijdige beëindiging van de procedure die de rechtbank uitsprekt als sanctie wanneer de verplichtingen niet worden nagekomen door de schuldenaren. Door de beëindiging verliezen schuldenaren de bescherming tegen de schuldeisers. Deze kunnen opnieuw hun schuldvordering opeisen, kosten en interesten aanrekenen, ...

Onze multidisciplinaire en directe aanpak moet het aantal mislukte dossiers zoveel mogelijk beperken. We geloven ook in kansen. Bovendien komt de sanctie van herroeping niemand ten goede: noch de schuldenaars, noch de schuldeisers, noch de samenleving.

Voor onze dossierbeheerders is de herroeping daarom de allerlaatste optie, wanneer geen enkele samenwerking of oplossing meer mogelijk is. In alle andere gevallen trachten we ons als schuldbemiddelaar zo constructief en pragmatisch mogelijk op te stellen om tot een positief resultaat te komen. Daar zijn we goed in geslaagd vorig jaar!

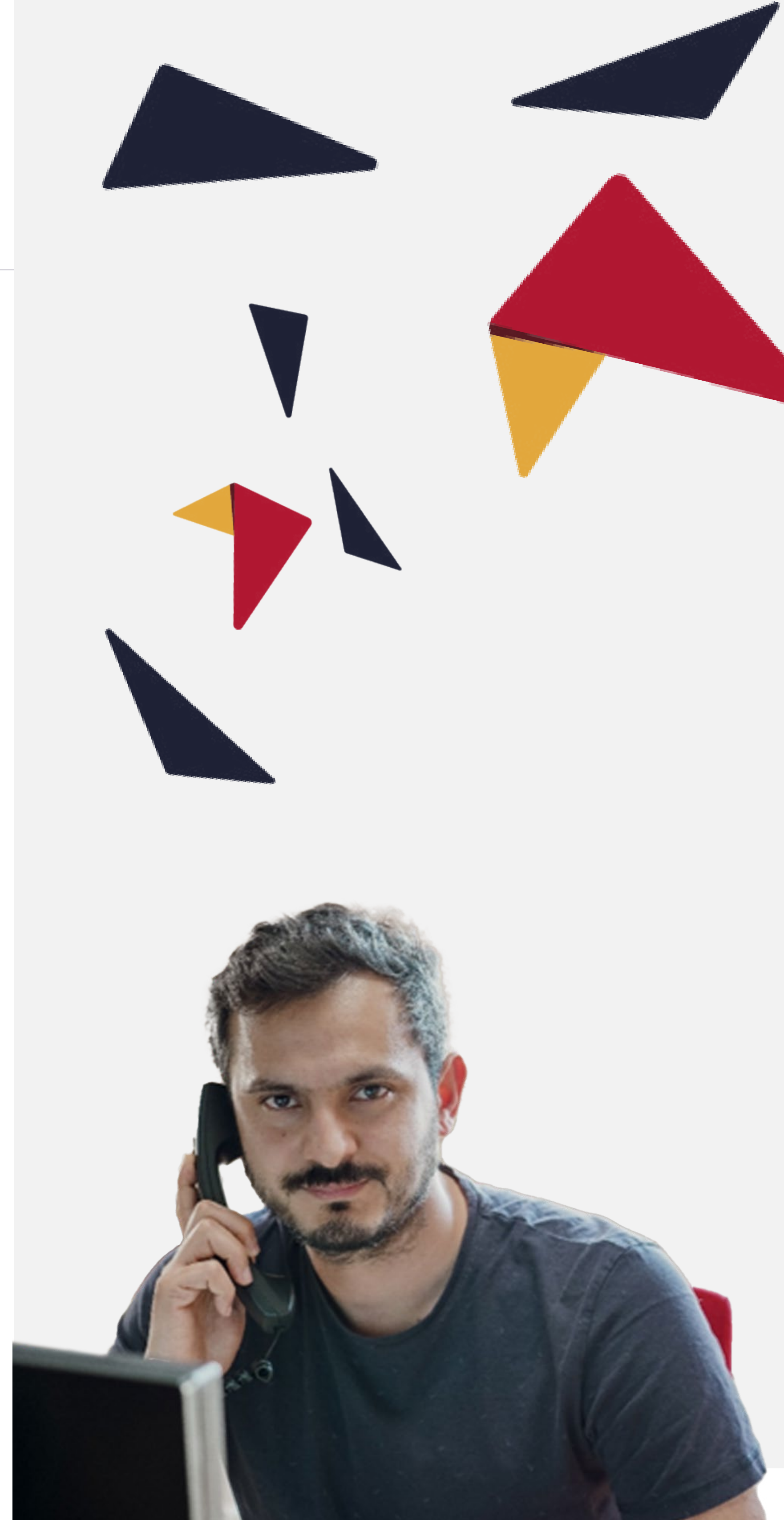
Wat is het voordeel voor een bestuur om bovenlokaal samen te werken in jouw werkveld?

Dat is vooral schaalvoordeel en specialisering. Door de bovenlokale samenwerking kunnen ook kleinere OCMW's zelf als schuldbemiddelaar aangesteld worden in collectieve schuldenregelingen. Een eigen jurist-schuldbemiddelaar in dienst nemen vergt heel wat middelen. Door samen te werken kan die personeelslast verspreid worden onder de verschillende deelgenoten.

Grotere OCMW's kunnen dan weer beroep doen op onze gespecialiseerde dienst die de focus legt op de schuldbemiddelingsactiviteiten. Dit komt de kwaliteit van de dienstverlening ten goede.



Foto: Kamal Nazir



Klik op de kaart legende voor meer informatie

Interactieve kaart behandelde dossiers

AARD BEËINDIGDE DOSSIERS	
Beëindigingsreden	Aantal
Succesvol (schuldenvrij)	8
Vrijwillige stopzetting	5
Overlijden	2
Herroeping	1
TOTAAL	15



Informatieveiligheid

Hoe heb je het voorbije jaar beleefd?

De laatste jaren hebben vooral in het teken gestaan van de implementatie van de privacyregelgeving (GDPR). Lokale besturen zijn hier ondertussen mee vertrouwd geraakt, niettegenstaande dit geen gemakkelijk opdracht is en blijft. Op sommige domeinen blijft er zeker nog wel wat werk, maar het concept en de verplichtingen zijn algemeen gekend.

Betreffende informatieveiligheid heeft het zwaartepunt zich ondertussen verplaatst naar cyberrisico's. De verhalen van besturen die te maken hebben gehad met cyberincidenten zijn ons (spijtig genoeg) allemaal bekend.

Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw dienst in 2022?

Bij aanvang van het afgelopen jaar hebben de DPO's van de Welzijnskoepel zich in grote mate ingezet om de cyberweerbaarheid van de lokale besturen naar een hoger niveau te tillen. De belangrijkste domeinen, maar niet de enigen, die hiervoor werden aangepakt zijn meervoudige authenticatie (Multi-factor authentication - MFA) en Cyber Resilience Plan (CRP).

Wat betreft de **meervoudige authenticatie** (Multi-factor authentication - MFA) zijn nog altijd meer dan 85% van aanvallen op organisaties te wijten aan zwakkere beveiligingsniveau van de gebruikers. Aanvallen via phishing, spear-fishing, enz... zijn alom tegenwoordig. Al onze lokale besturen hebben in het afgelopen jaar, ofwel MFA geactiveerd voor hun Microsoft cloud systemen (e-mail, Teams,...), ofwel is de activatie in uitvoering.

Ondertussen is het algemeen bewustzijn aanwezig dat MFA niet minder dan een onmisbare basismaatregel geworden is om accounts te beschermen, zowel in een professionele als in de persoonlijke levenssfeer. We blijven ons ook bijkomend inzetten om accounts voor andere systemen en applicaties aanvullend en beter te beschermen, zoals dit bij voorbeeld het geval is bij telewerken.

Bewustmaking blijft ook een proces waar we in hoge mate moeten op inzetten.

Daarnaast werd aan alle besturen een **Cyber Resilience Plan (CRP)** overgemaakt en toegelicht.

Alle organisaties zijn het aan zichzelf verplicht om de weerbaarheid tegen cyberdreigingsfactoren te verhogen. De impact van een cyberincident voor de organisatie op organisatorisch en financieel gebied, enz... kan en mag nooit onderschat worden. Bovendien zal een cyberincident in het overgrote deel van de gevallen leiden naar een datalek en dat is absoluut te vermijden.

Het Cyber Resilience Plan beschrijft voornamelijk preventieve maatregelen, maar het bevat ook een stappenplan in het geval een lokaal bestuur het slachtoffer van een cyberaanval zou zijn.

Via een self-assessment (risico analyse) opgenomen in het CRP kan het lokaal bestuur een inschatting maken betreffende de eigen 'cyberweerbaarheid'. Tijdens het invullen van deze self-assessment heeft dit ook al geleid tot nieuwe en bijkomende inzichten en het inzetten van nieuwe strategieën, waar we uiteraard heel tevreden mee kunnen zijn. Deze analyse wordt bovendien ook getoetst aan het geïntegreerd informatieveiligheidsplan, waardoor het lokaal bestuur de gepaste en/of bijkomende maatregelen kan nemen en een eventueel verbeteringstraject kan realiseren.

Als Welzijnskoepel DPO's zijn we sterk overtuigd van het grote belang om lokale besturen beter te wapenen tegen cyberincidenten, waarbij we ook aanvoelen dat dit voor lokale besturen ook een prioriteit geworden is



3 gerapporteerde datalekken aan de toezichhoudende autoriteit

Aantal afnemers

- 7x Gemeente + OCMW
- 2x OCMW
- 1x Welzijnsvereniging
- 1x Eerstelijnszone



Foto: Filip Haesen

Archiefbeheer

Hoe hebben jullie 2022 beleefd?

Voor de archivariissen was 2022 een druk jaar. Voor collega Wouter was het - na het wegvallen van corona- het eerste 'normale' jaar bij de Welzijnskoepel. We bezochten terug onbeperkt onze lokale besturen en de mogelijkheid tot informeel overleg was veel groter. De 'gewone' archieftaken zoals verhuizen van archief, voorbereiden van ophalingen van te vernietigen archief,... waren eenvoudiger uit te voeren omdat er weer meer personeel op de werkvloer was. We konden opnieuw fysiek samenkomen met collega archivariissen van andere besturen. Het was terug wennen om in grotere groepen samen te zitten op studiedagen en vormingen, aangezien dit een andere dynamiek met zich mee brengt dan online vormingen.

Wat was de belangrijkste verwezenlijking van jouw dienst in 2022?

Wij zijn voor bijna alle besturen begonnen met het invullen van het serieregister van de Vlaamse Overheid, dit is een nieuwe taak. De opstart was wat aarzelend maar al snel bleek dat we veel gegevens konden hergebruiken voor onze verschillende besturen. Er werden 11 van de 14 besturen aangesloten bij het Serieregister. De archivariissen publiceerden samen 277 series.

Omdat thuiswerk ook na corona voor veel besturen een blijvend fenomeen werd, drong de digitalisering zich voor veel besturen op, met name voor de (papier) bouwaanvraagdossiers was dit voor verschillende besturen prioritair. Een subsidie via gemeente zonder gemeentehuis is niet gelukt, maar we hebben verschillende besturen wel kunnen ondersteunen bij de gunningsprocedure voor de digitalisering van de bouwdoossiers.

We hebben leren improviseren om nieuwe archiefruimtes in gebruik te nemen. Hiervoor hebben we ons ingelezen in de technische vereisten voor een goede archiefruimte en hebben we onze besturen opgeroepen om te investeren in degelijke ruimtes. Als oude bestaande ruimtes niet voldoen, hebben we de besturen gevraagd te investeren in materiaal zoals luchtontvochtigers.

Daarnaast waagden we ons voor een aantal besturen aan het opschonen van het digitaal archief.

Waren er bepaalde obstakels of een uitdaging? Hoe heb je die overwonnen?

Veel kleinere lokale besturen beschikken niet over archiefruimtes die volledig voldoen aan de normen, daardoor kwamen we toch op verschillende plaatsen schimmel tegen. We trachtten hier dan in overleg met het bestuur tot een haalbare oplossing te komen; bij enkele besturen hebben we het archief laten behandelen door een firma, bij andere hebben we het zelf behandeld. Meer algemeen blijft het een uitdaging om archief op de agenda te krijgen van onze lokale besturen, maar door hulp van de collega's op de diensten lukte het ons om de archiefproblematieken onder de aandacht te krijgen.

Wat is het voordeel voor een bestuur om bovenlokaal samen te werken in jouw werkveld?

Archivariissen kunnen hun expertise, verworven door een problematiek in een bepaald bestuur, in andere besturen inzetten bv. op vlak van schimmelbestrijding, digitalisering, etc.

Doordat de expertise van de archivariissen wordt gebundeld over de besturen heen, moeten zij proportioneel minder investeren in vorming, we kunnen dezelfde sjablonen en procedures toepassen in verschillende besturen. Omdat we meer ervaring hebben met taken die op elk bestuur voorkomen, kunnen we ook sneller werken dan wie bepaalde taken voor één bestuur uitoefent.

Foto: Nathalie Martens: "Schimmel in archieven is vaak ook schadelijk voor mensen, daarom beschermen we onszelf."

Foto: Nathalie Martens

"Schimmel in archieven is vaak ook schadelijk voor mensen, daarom beschermen we onszelf."





SAMENSTELLING INHOUD

Rita Triest

Roel Verlinden

Tom Troch

Margot Herssens

Kamal Nazir

Greet Willems

Kurt Penninck

Emma Carton

Nathalie Martens

Filip Haesen

Katleen D'haese

Phil Drieghe

Pieter Van Rossem

Ilse Haelterman (+ eindredactie)

FOTOGRAFIE

De Geest photography

VORMGEVING

Glyphbox - print & webdesign