

# Jaarverslag 2021

**Welzijnskoepel West-brabant**

📍 Kapelleveld 8, 1742 Sint-Katherina-Lombeek

🌐 [www.welzijnskoepelwb.be](http://www.welzijnskoepelwb.be)



# Inhoudstafel

---

|  |     |   |
|--|-----|---|
| Voorwoord  | 3   |   |
| Cijfers  | 4   |   |
| Dienst Gezinszorg en aanvullende thuiszorg       | 5-6 |   |
| Dienst Eerstelijnspsychologie                    | 7   |   |
| Interviews met deelgenoten van de Welzijnskoepel | 8   |   |
| Dienst Rechtshulp                                | 9   |   |
| Dienst collectieve schuldenregeling              | 10  |   |
| Interactieve kaart behandelde dossiers           | 11  | ⚡ |
| Informatieveiligheid                             | 12  |   |
| Archiefbeheer                                    | 13  |   |
| Projectwerking                                   | 14  |   |
| Financiën  | 15  | ⚡ |



**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 titels klikken in de inhoudstafel.**



# Voorwoord

Voorzitter Rita Triest en algemeen coördinator Roel Verlinden aan het woord:

## De Welzijnskoepel West-Brabant kende de laatste jaren een sterke groei. Vanuit welke ambitie wordt aan deze weg getimmerd?

**Rita Triest:** De Welzijnskoepel West-Brabant heeft de ambitie om in de regio Halle-Vilvoorde voor lokale besturen dé partner te worden voor bovenlokale samenwerking rond welzijn en zorg. We willen dat doen door besturen te ondersteunen en te ontzorgen met performante dienstverlening, op maat van elk bestuur.

**Roel Verlinden:** In 2021 werd door onze collega's en bestuur, met deze ambitie in het achterhoofd, verder aan de weg getimmerd. Symbolisch was in dat kader zeker de oprichting en snelle groei en uitbreiding van onze dienst eerstelijns psychologische hulpverlening. Op 1 januari startte 1 psycholoog in 8 OCMW's, waar op het einde van het jaar al 3 psychologen voor 15 OCMW's actief waren. De dienst is een mooi voorbeeld van bovenlokale samenwerking en omvat bovendien een mooie samenwerking met een private speler. Symbolisch was helaas ook de noodzaak aan laagdrempelige en snel toegankelijke psychologische hulp. Een behoefte die door de aanhoudende coronagolven enkel groter werd.

## Regiovorming is voor een vereniging van OCMW's ongetwijfeld een belangrijk thema. Hoe kijkt de organisatie naar deze evolutie?

**Rita Triest:** Regiovorming was inderdaad erg actueel in 2021 en zal dat ook de komende jaren zijn. Op 12 maart besliste de Vlaamse regering over de afbakening van de referentieregio's en over het verdere traject en de bijhorende timing voor dit dossier. Regiovorming kan interessante opportuniteiten met zich meebrengen, maar stelt de regio en de Welzijnskoepel eveneens voor een aantal uitdagingen. Op deze uitdagingen een antwoord vinden zal een rode draad in de werking voor de komende jaren betekenen.

## Hoe verteerde de Welzijnskoepel de coronapandemie?

**Roel Verlinden:** Jammer genoeg vormde de coronapandemie en de verschillende besmettingsgolven, met telkens verstrengende en versoepelende maatregelen ook in 2021 een rode draad door de dagelijkse werking. Ik denk dat we met recht en rede al onze medewerkers een pluim mogen geven voor inzet, die er mee voor gezorgd heeft dat onze dienstverlening ten allen tijde volledig operationeel bleef.

Bovendien grepen we lessen die we trokken uit deze pandemie aan om verschillende aspecten van het nieuwe en plaatsafhankelijk werken te integreren in de werking van de organisatie. Op deze manier verbeterden we de dienstverlening aan onze besturen en positioneren we ons nog meer als een aantrekkelijke werkgever in de krappe arbeidsmarkt van onze regio.

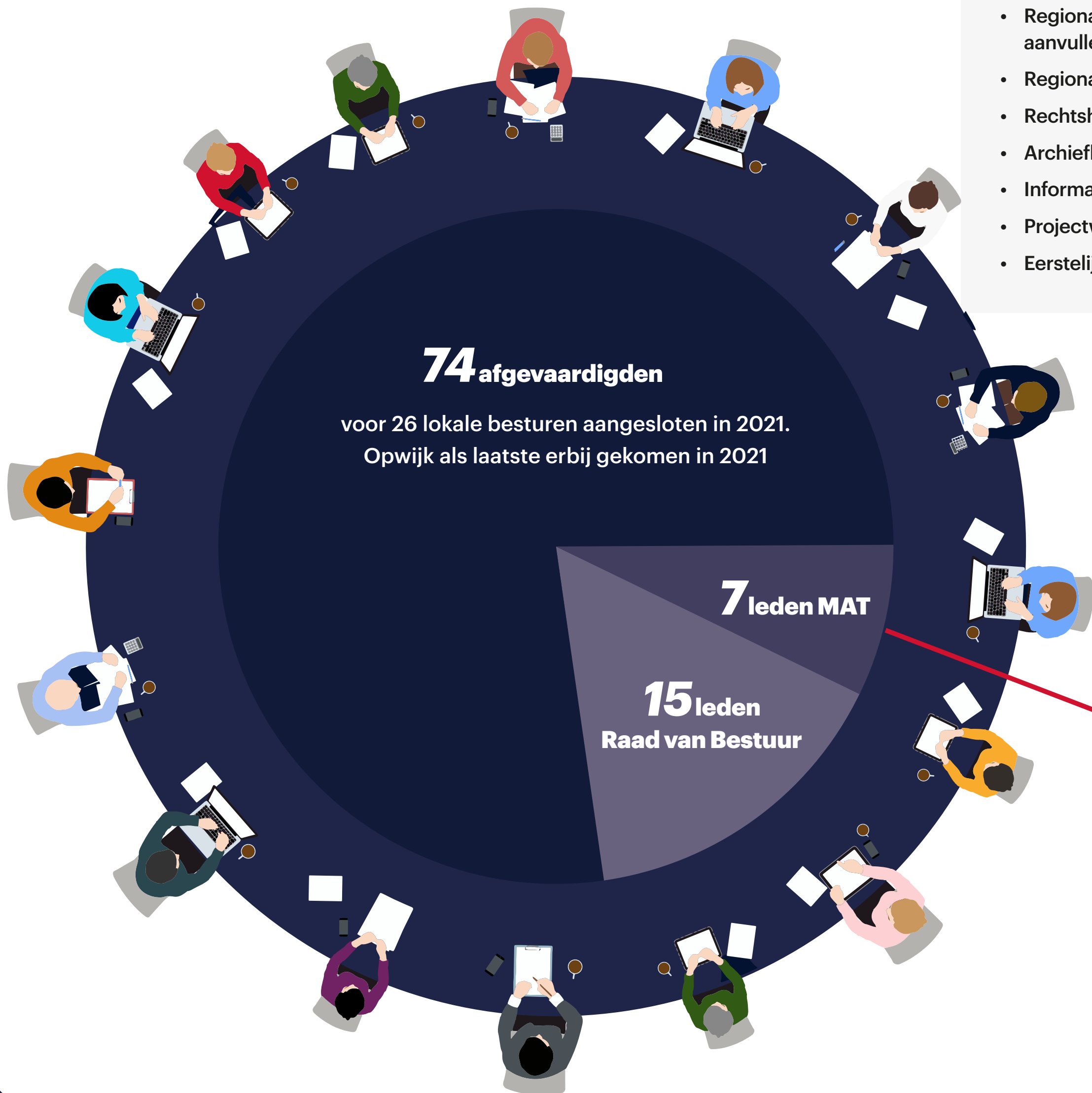
**Rita Triest:** Onze organisatie heeft zich in het voorbije jaar verder ontwikkeld en geprofessionaliseerd. We kijken de uitdagingen die voor ons liggen dan ook met vertrouwen tegemoet! Tot slot wil ik ook graag onze medewerkers nog van harte danken voor hun inzet en efficiëntie, vaak in moeilijke omstandigheden. Onze organisatie heeft zich in het voorbije jaar immers nog verder ontwikkeld en geprofessionaliseerd. We kijken de uitdagingen die voor ons liggen dan ook met vertrouwen tegemoet!



*“Regiovorming kan interessante opportuniteiten met zich meebrengen, maar stelt de regio en de Welzijnskoepel eveneens voor een aantal uitdagingen”*



## De beraadslagende organen



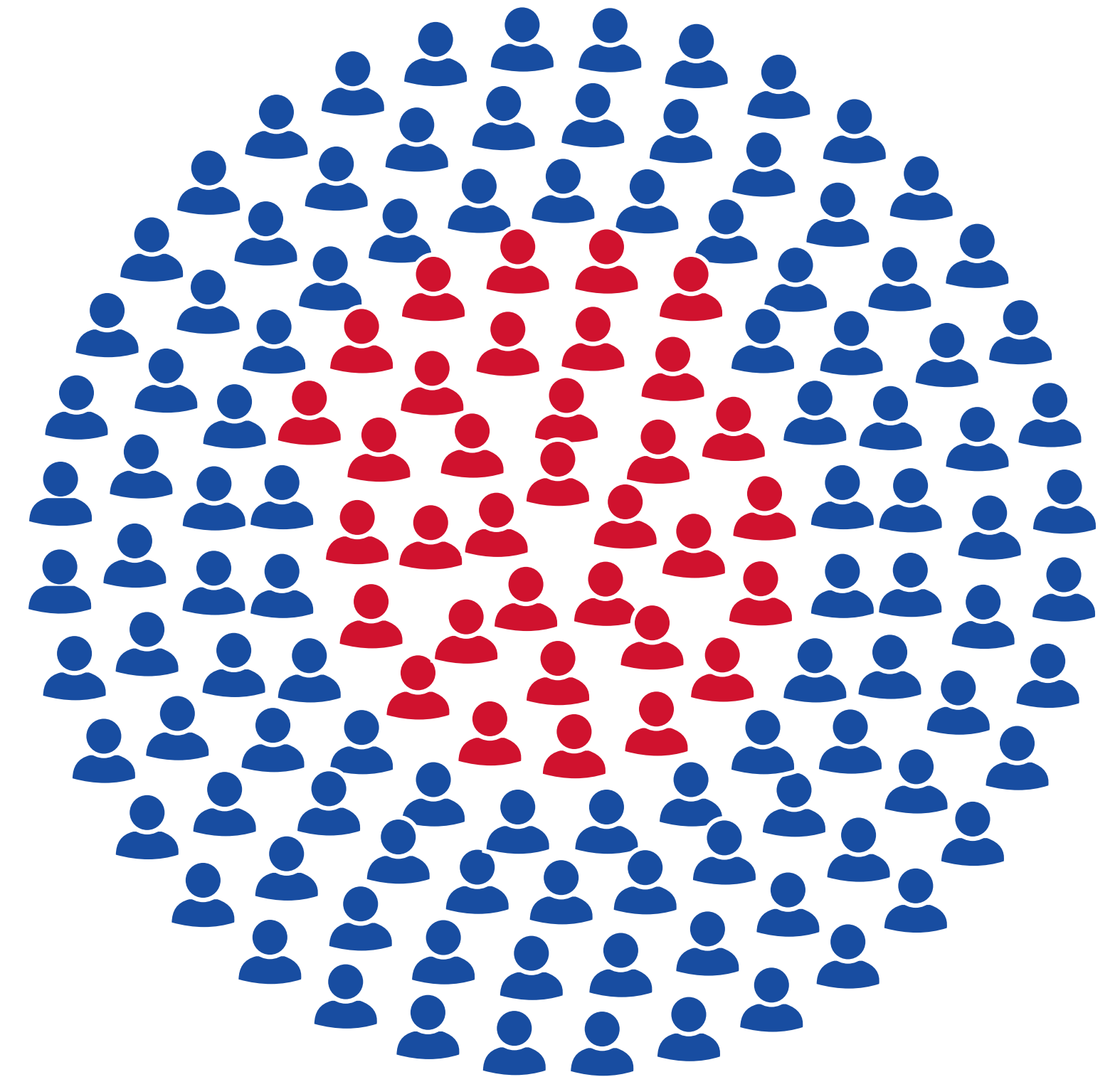
### Men kan beroep doen op deze diensten

- Regionale dienst gezinszorg en aanvullende thuiszorg
- Regionale dienst schuldbemiddeling
- Rechtshulp
- Archiefbeheer
- Informatieveiligheid
- Projectwerking
- Eerstelijnspsychologie (start 1/1/2021)

## Aantal medewerkers in dienst

...2016 **52** ...2017 **66** ...2018 **71** ...2019 **85** ...2020 **101**

...2021 **106** **34**  
eigen medewerkers OCMW medewerkers



### Management team (MAT)

7 leden: voorzitter, ondervoorzitter, algemeen coördinator, financieel verantwoordelijke, coördinator gezinszorg, DPO, beleidsmedewerker



# Dienst Gezinszorg en aanvullende thuiszorg

Liesbet Herrijgers & Davy Rottiers

De dienst gezinszorg bestaat uit een grote groep verzorgenden, aangestuurd door verschillende regioverantwoordelijken en ondersteund door een administratief team. De coördinator gezinszorg leidt de dienst in goede banen.

Liesbet Herrijgers is sedert 2021 regioverantwoordelijke in de regio Kampenhout, Machelen en Steenokkerzeel. Davy Rottiers is sinds jaar en dag administratief medewerker. Samen beantwoorden zij onze vragen.

## Wat is de meerwaarde voor een bestuur om met jouw dienst samen te werken?

**Liesbet:** Welzijnskoepel West-Brabant is een organisatie in volle bloei. Er wordt samengewerkt met verschillende OCMW's op verschillende domeinen. Wij staan in voor de aanwerving en aansturing van gekwalificeerd personeel, opleidingen, teamdagen enz. De OCMW's kunnen dus met een gerust hart de werking uit handen geven. We zijn ook steeds aanspreekbaar. We vinden het belangrijk om een nauw contact en open communicatie te hebben. Zo zijn we niet alleen via telefoon en mail bereikbaar, maar hebben onze regioverantwoordelijken binnen de dienst gezinszorg ook een vaste zitdag op het OCMW.

**Davy:** Onze dienst gezinszorg werkt vooral nauw samen met de maatschappelijk assistenten op de verschillende OCMW's. Samen zoeken zij naar oplossingen om mensen gepaste hulp aan te bieden om zo lang mogelijk in hun vertrouwde omgeving te kunnen blijven. Hierbij hoort ook een huisbezoek bij de klant zelf. Hier komen vaak ook andere problematieken naar boven waar dan ook samen met het OCMW naar een oplossing wordt gezocht zoals budgetbeheer, psychosociale ondersteuning, ...).

Zelf werk ik vooral samen met de verschillende administratieve diensten om er mee voor te zorgen dat de kilometervergoedingen van het OCMW-personeel correct worden uitbetaald. Ook cijfergegevens over prestaties op hun grondgebied kunnen ze bij mij opvragen, op deze manier houden ze een overzicht van welke subsidies er worden doorgestort naar hun bestuur.

## Waar ben je het meest trots op in 2021?

**Liesbet:** De Welzijnskoepel is een organisatie die blijft groeien. Toen ik startte werd er ook duidelijk gecommuniceerd dat men openstaat voor nieuwe projecten. In mijn regio hebben we een project rond begeleid wonen lopen in het huis 'De Windroos'. Dit wordt uitgebaat door het OCMW van Steenokkerzeel en is bestemd als woning voor mensen met een verstandelijke en/of fysieke beperking vanaf 21 jaar. De woning, gelegen in het centrum, biedt een thuis aan vier bewoners.

Tijdens mijn opstart werd een derde bewoner ontvangen in dit project. Dit vergde aanpassingen voor de huidige bewoners en het nodige overleg. Daarnaast werd er ook ingezet op gezonde voeding. Jonge bewoners die plots hun eigen menu mogen bepalen, hebben hierin soms wat bijsturing nodig. Dit waren uitdagingen die ik met veel plezier ben aangegaan en waar ik met trots op terugkijk.

**Davy:** Op al onze verzorgende medewerkers! Ondanks alles – en vooral de loodzware coronaperiode – blijven zij zich met vol enthousiasme inzetten om het leven van onze klanten aangenamer en gemakkelijker te maken. Chapeau! En ik ben er terecht trots op dat ik met hun elke dag mag samenwerken, zij vormen de solide basis van onze dienst en verdienen daarvoor de nodige lof en respect.

## Welke uitdagingen brengt 2022 voor jou en jouw dienst?

**Liesbet:** In 2022 wil ik graag verder inzetten op het project begeleid wonen. Er is plaats voor vier bewoners. Momenteel bieden we ondersteuning aan drie bewoners. Het zou leuk zijn als het huis helemaal bezet is. Verder willen we binnen dit project blijven werken rond verschillende thema's. Zo staat seksualiteitsbeleving en communicatie nog op het programma. Hierin willen we ons als dienst graag verdiepen zodat we de bewoners optimaal kunnen begeleiden.

Verder willen we met onze dienst graag een verdere groei van de dienst gezinszorg. In 2021 heb ik met trots drie nieuwe gezinshelpsters mogen aanwerven ter vervanging van drie zwangere verzorgenden. Eens deze verzorgenden terugkomen, zullen er nieuwe klanten aangeworven worden. Mijn uitdaging in 2022 is dus een groter team verzorgenden aansturen en inzetten op bekendmaking van onze dienst zodat klanten gemakkelijker de weg naar ons vinden. Met meer gezinshelpsters ter beschikking kan ik dus ook meer klanten ondersteunen, iets waar ik echt naar uitkijk!

**Davy:** Voor onze dienst wordt 2022 het jaar van de "digitale revolutie". Met onze nieuwe webplanner gaan we volop voor een efficiëntere manier van werken om al onze gegevens te verwerken. Er zal veel veranderen en dit zal zeker de nodige uitdagingen met zich meebrengen. We hebben gekozen om een programma op maat te laten maken waar we zelf grotendeels het beheer van in handen hebben. Samen gaan we dit stap voor stap opbouwen om tot een gebruiksvriendelijk pakket te komen voor zowel verzorgende, begeleidende als de administratie. Hopelijk kunnen we hier volgend jaar op terugblikken als één van de dingen waar we het meest trots op mogen zijn.



*"Voor onze dienst wordt 2022 het jaar van de "digitale revolutie". Met onze nieuwe webplanner gaan we volop voor een efficiëntere manier van werken."*



## Cijfers gezinszorg

Totaal aantal uren

**106 198,64**

waarvan

**4388,81 uren**

gepresteerd zijn in het weekend, 's avonds of 's nachts

**785** cliënten

## Cijfers aanvullende gezinszorg

Totaal aantal uren

**8 189,51**

**124** cliënten



# Dienst Eerstelijnspsychologie

*Joni Heylens, Margot Herssens & Leysa Groenendijk*

In januari 2021 startte de dienst eerstelijnspsychologie op.

De eerstelijnspsychologen voorzien kortdurende en oplossingsgerichte trajecten voor OCMW-cliënten. Ze doen dat in de OCMW's zelf, op vaste dagen. Zij nemen ook een adviserende en ondersteunende rol op ten aanzien van de maatschappelijk werkers die de cliënten begeleiden.

Aan het woord zijn Joni Heylens, Margot Herssens, Leysa Groenendijk, de drie psychologen:

## Wat is de meerwaarde voor een bestuur om met jouw dienst samen te werken?

Onze grote troef is het aanbieden van laagdrempelige zorg dicht bij de mens, zodat ook de meest kwetsbare personen onder ons niet worden vergeten. Over zaken als het kostenplaatje hoeven cliënten zich bij ons bijvoorbeeld geen zorgen te maken. Ongeacht financiële draagkracht, kunnen mensen bij ons terecht voor een luisterend oor en kortdurende psychologische begeleiding. Cliënten kunnen daarnaast ook voor een brede waaier van klachten bij ons terecht. Indien meer gespecialiseerde zorg nodig is, doen wij het nodige om een warme en vlotte doorverwijzing aan te bieden. Dit maakt dat we in vele begeleidingen, zowel degene die we zelf opnemen als degene die we overdragen naar collega-psychologen buiten het OCMW, ons steentje kunnen bijdragen. Op die manier trachten we de maatschappelijk werkers zo goed mogelijk te ondersteunen in de begeleiding van de persoon, om zo ook de druk die zij mogelijks kunnen voelen, te verlichten. Deze nauwe samenwerking met de maatschappelijk werkers creëert bovendien de mogelijkheid om een optimale hulpverlening op meerdere levensdomeinen aan te bieden aan de cliënten. Dit is overigens niet enkel het geval voor de cliënten die we zelf begeleiden. Ook wanneer maatschappelijk werkers geconfronteerd worden met lastige situaties of moeilijke dossiers waar wij zelf niet rechtstreeks in betrokken zijn, kunnen ze beroep doen op onze dienst. We steken graag de hoofden bij elkaar om samen naar 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.

## Waar ben je het meest trots op in 2021?

Het kunnen aanbieden van laagdrempelige zorg, is iets waar we ongelooflijk trots op zijn. Eén van de voornaamste zaken die de drempel naar de hulpverlening vergroot is immers het kostenplaatje. Het feit dat onze hulpverlening gratis kan worden aangeboden aan de cliënten maakt hierin een erg groot verschil. Dit betekent namelijk dat we een positieve bijdrage hebben kunnen leveren aan de levenskwaliteit van iederéén. Ook van de mensen die anders zeer moeilijk hun weg naar passende hulpverlening vinden, en dat is erg waardevol. Niet verwonderlijk kenden we het afgelopen jaar 2021 een grote instroom van nieuwe aanmeldingen, en dat zal voor 2022 waarschijnlijk niet anders zijn.

## Welke uitdagingen brengt 2022 voor jou en jouw dienst?

Onze nationaliteit en culturele achtergrond hebben een belangrijke invloed op hoe mensen naar welzijn kijken. Daarbovenop bepaalt de taal die we spreken in grote mate hoe we emoties en gedachten onder woorden brengen. In een maatschappij waar multiculturaliteit een feit geworden is, is het in ons werk daarom belangrijk oog te hebben voor anderstaligheid en verschillende culturen. Iets wat vandaag de dag meer dan ooit aan de orde is nu we de handen in elkaar slaan om Oekraïense vluchtelingen zo goed mogelijk op te vangen. Daarnaast merken we een stijgende vraag naar psychologische ondersteuning bij OCMW cliënten. Hoewel we hier natuurlijk ontzettend trots op zijn, brengt dit wat uitdagingen met zich mee. Ons grote streefdoel van laagdrempelige zorg wordt zo namelijk onder druk gezet door groeiende wachtlijsten. Ook mensen doorverwijzen en het landschap van de geestelijke gezondheidszorg navigeren in het algemeen wordt hierdoor een pak complexer. Andere hulpverleningsinstanties worden immers eveneens geconfronteerd met een groeiend aantal aanmeldingen. Om hieraan tegemoet te komen zal 2022 een jaar van uitbreiding zijn, waarin we zullen bepalen hoe we verder willen evolueren als pas opgestarte dienst. Samen zullen we er naar streven het aanbod nog beter af te stemmen aan de noden van OCMW's en hun cliënten.



*“Nauwe samenwerking met de maatschappelijk werkers creëert de mogelijkheid om een optimale hulpverlening op meerdere levensdomeinen aan te bieden aan de cliënten.”*

## Aantal dossiers in 2021

|                         |    |
|-------------------------|----|
| OCMW Drogenbos          | 10 |
| OCMW Galmaarden         | 8  |
| OCMW Herne              | 12 |
| OCMW Kampenhout         | 17 |
| OCMW Kapelle-Op-Den-Bos | 12 |
| OCMW Linkebeek          | 11 |
| OCMW Londerzeel         | 16 |
| OCMW Pepingen           | 5  |
| OCMW Roosdaal           | 8  |
| OCMW Steenokkerzeel     | 5  |
| OCMW Ternat             | 17 |
| OCMW Wemmel             | 23 |



# Interviews met deelgenoten van de Welzijnskoepel

## NINA GRISÉ (Herne)

Het lokaal bestuur Herne is sedert de oprichting van de Welzijnskoepel aangesloten bij onze organisatie. Wij stelden Nina Gris , afdelingshoofd Dienst welzijn, enkele vragen:

### Wat is voor jullie bestuur de belangrijkste reden om met de Welzijnskoepel samen te werken?

De welzijnskoepel biedt de nodige expertise aan op verschillende domeinen binnen ‘welzijn’, daar waar kleine lokale besturen tekortschieten.

De welzijnskoepel biedt kwaliteitsvolle dienstverlening aan, op maat van het lokaal bestuur. Een absolute sterkte is dat er wordt gezocht naar de noden van de lokale besturen en zijn burgers, kwaliteitsvol behoefteonderzoek gaat vooraf aan het opstarten van een nieuwe vorm van dienstverlening.

De welzijnskoepel zorgt voor intergemeentelijke verbinding, brengt lokale besturen samen wanneer het uitzoeken van nieuwe regelgeving/overheidskaders te omvattend is. De welzijnskoepel vat de kern samen en laat tegelijk ruimte voor dialoog.

## RUUD VAN CALSTER (Steenokkerzeel)

We trokken naar Steenokkerzeel en spraken met Ruud Van Calster, afdelingshoofd Interne en Sociale Zaken.

### Wat is voor jullie bestuur de belangrijkste reden om met de Welzijnskoepel samen te werken?

Wij kunnen via de Welzijnskoepel gebruik maken van gespecialiseerde diensten door een intergemeentelijke samenwerking. De aanwerving van personeel voor die gespecialiseerde diensten gebeurt door de Welzijnskoepel wat ons ontlast. De aangeboden diensten zijn ook een meerwaarde in het hulpverleningsproces. Zo kunnen cliënten met specifieke vragen rond juridische thema’s of psychisch welzijn als het ware onmiddellijk geholpen worden. De juristen of psychologen van de Welzijnskoepel hebben bovendien een zitdag in ons OCMW. Daardoor werkt dit meteen drempelverlagend en vertrouwelijker voor de cliënten.

### Welke meerwaarde bieden de diensten van de Welzijnskoepel voor jullie medewerkers?

De huidige maatschappij brengt heel wat uitdagingen en verwachtingen met zich mee. Maatschappelijk werkers dienen flexibel inzetbaar te zijn en over heel wat knowhow te beschikken. De welzijnskoepel zet in op de dienstverlening, waar de expertise van de medewerkers van een lokaal bestuur ontoereikend is. De medewerkers van de welzijnskoepel zijn geëngageerd en erg betrokken, overleg met de maatschappelijk werkers wordt erg geapprecieerd.



*“De welzijnskoepel zorgt voor intergemeentelijke verbinding, brengt lokale besturen samen wanneer het uitzoeken van nieuwe regelgeving/overheidskaders te omvattend is. De welzijnskoepel vat de kern samen en laat tegelijk ruimte voor dialoog.”*

### Welke meerwaarde bieden de diensten van de Welzijnskoepel voor jullie medewerkers?

Wij doen onder andere beroep op de juridische dienst. De juriste die aan ons OCMW is toegewezen heeft een grote kennis en deskundigheid. Ook wij als maatschappelijk werkers kunnen voor alle juridische aspecten van dossiers bij haar terecht. Zij houdt ons bovendien ook op de hoogte van wijzigingen in de wetgeving.

Wij doen ook beroep op de dienst gezinszorg. Er is een duidelijke en goede structuur en organisatie. Wij ervaren een goede samenwerking tussen de gezinszorg en de poetsdienst van het OCMW.

*“De aangeboden diensten zijn ook een meerwaarde in het hulpverleningsproces”*







# Dienst Rechtshulp

Frauke Devriendt

I Frauke Devriendt, juriste beantwoordt onze vragen:

## Wat is de meerwaarde voor een bestuur om met jouw dienst samen te werken?

Wij zijn als juristen echt 'manusjes-van-alles'. Enerzijds ondersteunen wij de sociale dienst van lokale besturen met vragen omtrent leefloondossiers en maatschappelijke dienstverlening. We vertegenwoordigen hen in de rechtbank wanneer cliënten tegen beslissingen in beroep gaan. Anderzijds geven we gratis eerstelijnsadvies aan burgers, waarbij we vragen in zeer uiteenlopende materies beantwoorden. We moeten dus echt van alle markten thuis zijn.

Een andere meerwaarde van onze juridische dienst zit in het feit dat wij bijzonder laagdrempelig zijn, zowel voor de sociale dienst als de cliënten. We zijn via verschillende kanalen vlot bereikbaar en we springen steeds voor elkaar in bij ziekte of vakantie waardoor we bijna het hele jaar door de dienstverlening kunnen garanderen. Doordat we in een groot team samenwerken is er ook meer expertise, omdat we samen nieuwe wetgeving opvolgen, rechtszaken bespreken en ervaringen delen. We zetten ook sterk in op bemiddeling en onderhandeling met andere diensten zoals de overheid en de belastingdienst, maar hanteren ook een heel persoonlijke aanpak voor mensen met zeer diverse problemen.

## Waar ben je het meest trots op in 2021?

2021 was geen gemakkelijk jaar. 2021 was geen gemakkelijk jaar. Corona en een personeelsswissel zorgden voor een hoge werkdruk. Iedereen heeft zich extra hard ingezet, om de last voor de besturen tot een minimum te beperken. Maar deze uitdaging toont aan hoe flexibel en waardevol onze dienst is.

## Welke uitdagingen brengt 2022 voor jou en jouw dienst?

In 2021 was het de bedoeling om meer opleidingen te organiseren, maar corona en het verlies van een werkracht gooiden roet in het eten. In 2022 zou er meer tijd moeten zijn om deze vormingen op te pikken. Vroeger werden al eens opleidingen gegeven, maar de bedoeling is toch een structureler aanbod uit te werken, wat dus zeker een uitdaging vormt. Langs de ene kant is er het nieuwe element, langs de andere kant moeten we dit zien in de te puzzelen in een dienst die hoe dan ook al op volle toeren draait. Een andere grote uitdaging wordt uiteraard de toestroom aan vluchtelingen uit Oekraïne en de juridische vraagstukken die dit met zich zal meebrengen.



**4** juristen  
behandelden  
**2440** vragen

*"Een andere meerwaarde van onze juridische dienst zit in het feit dat wij bijzonder laagdrempelig zijn, zowel voor de sociale dienst als de cliënten"*

## OCMW's die beroep doen op de dienst

Affligem, Bever, Dilbeek, Drogenbos, Galmaarden, Herne, Kapelle-op-den-Bos, Lennik, Liedekerke, Linkebeek, Londerzeel, Merchtem, Pepingen, Roosdaal, Steenokkerzeel, Ternat

ER WERDEN **16**  
GERECHTELIJKE PROCEDURES  
UITGEVOERD





# Dienst collectieve schuldenregeling

Bernd Ysebaert

**I** FBernd Ysebaert, jurist-schuldbemiddelaar aan het woord:

## Wat is de meerwaarde voor een bestuur om met jouw dienst samen te werken?

De wet behoudt schuldbemiddelingsactiviteiten voor aan een beperkt aantal professionelen met de bedoeling wildgroei en de daaraan verbonden kwaliteitsverlaging tegen te gaan. OCMW's mogen wettelijk maar schuldbemiddelingsactiviteiten ontplooiën als zij daartoe de nodige erkenning hebben verkregen van de Vlaamse overheid. Met die erkenning gaan ook de nodige subsidies gepaard.

Om zo'n erkenning te verkrijgen moet het OCMW samenwerken met een jurist ter ondersteuning van de maatschappelijk werkers. De schuldbemiddelingsdienst van de Welzijnskoepel stelt zo'n jurist ter beschikking. Het samenwerkingsverband van de Welzijnskoepel biedt daarbij zowel voor kleinere OCMW's als grotere OCMW's schaalvoordelen in vergelijking met een aanwerving van een eigen jurist.

Bovendien kunnen erkende OCMW's, naast advocaten en gerechtsdeurwaarders, ook aangesteld worden als schuldbemiddelaar in procedures van collectieve schuldenregeling waartoe een inwoner is toegelaten. Voor de OCMW's stellen zich daarbij volgende vragen: Waarom zou een OCMW samenwerken met de Welzijnskoepel in plaats van een partnership aan te gaan met een advocaat? En waarom zou een OCMW als schuldbemiddelaar willen aangesteld worden in een gerechtelijke procedure van collectieve schuldenregeling?

In de praktijk merken we dat er soms een spanningsveld kan ontstaan tussen maatschappelijk werkers, die de burgers met een problematische schuldenlast ondersteunen, en advocaat-schuldbemiddelaars.

De medewerkers van de Welzijnskoepel staan daarentegen voor toegankelijkheid, nabijheid en een directe – minder formele – aanpak. De stap richting de medewerkers van de Welzijnskoepel is zowel voor de maatschappelijk werkers als voor hun cliënten sneller gezet. Ook in de omgekeerde richting kan de eigen 'OCMW-schuldbemiddelaar', die per

definitie een goede relatie en nauwe band met de sociale dienst van het OCMW hoort te hebben, korter op de bal spelen.

Problemen kunnen op die manier sneller gesignaleerd en uitgeklaard worden. Financiële problemen komen nooit alleen en gaan veelal gepaard met andere sociale problematieken. Vaak is een multidisciplinaire aanpak nodig om de procedure van collectieve schuldenregeling succesvol te laten verlopen. De aanstelling van het OCMW als schuldbemiddelaar maakt in complexe dossiers zo'n aanpak mogelijk.

## Waar ben je het meest trots op in 2021?

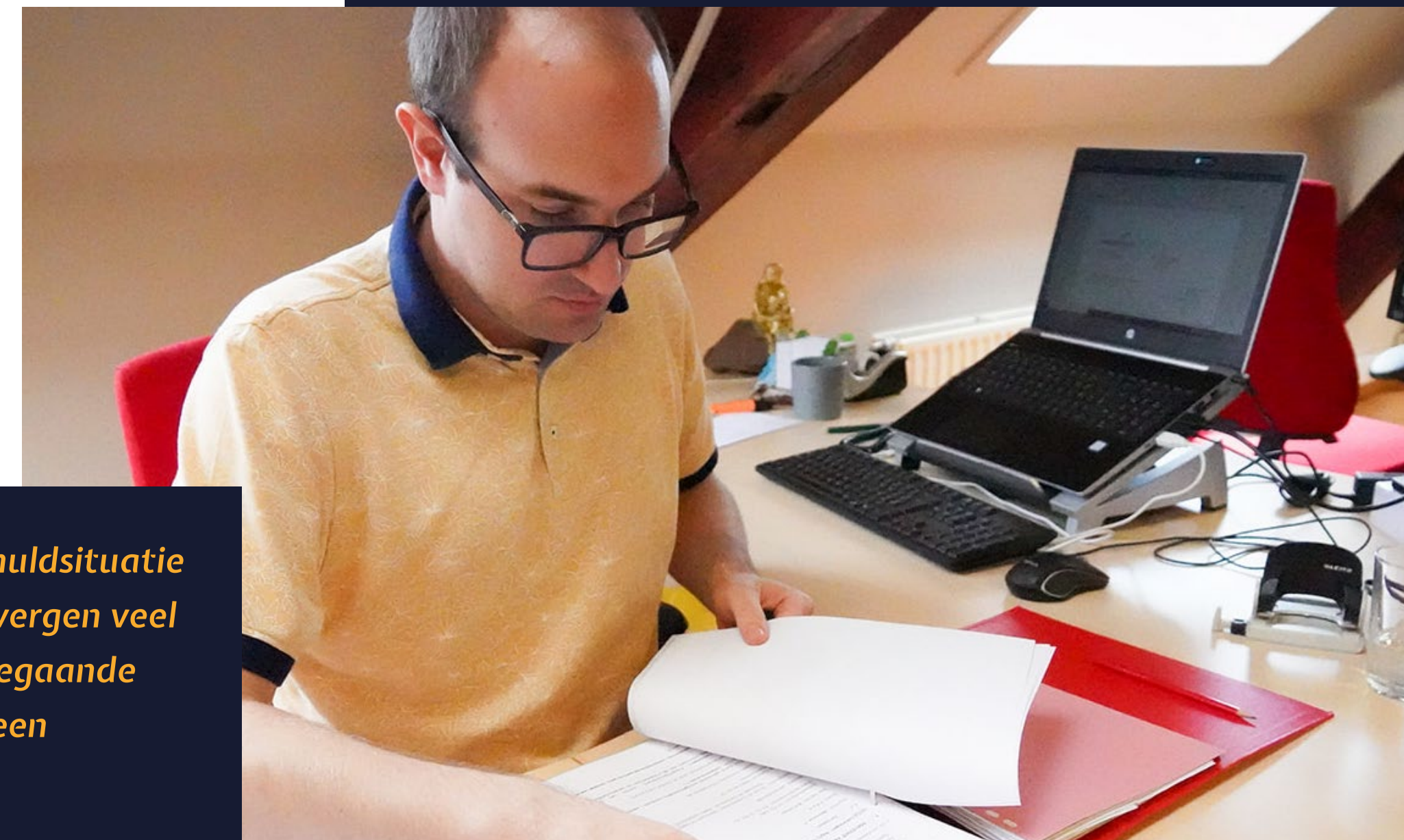
De succesvolle beëindiging van de collectieve schuldenregelingen staat voor de medewerkers van de Welzijnskoepel voorop. Zo proberen wij de 'succesratio' zoveel mogelijk omhoog te krikken. In 2021 is dat goed gelukt. Er werden 22 dossiers afgesloten, waarvan 17 'succesvol'. 17 gezinnen startten een nieuw schuldenvrij leven met een schone lei. Hun schuldeisers werden correct betaald volgens de gemaakte afspraken. Bij het merendeel ontvingen de schuldeisers zelfs méér dan initieel was voorzien. In de 5 overige beëindigde dossiers werd slechts 1 herroeping (met sanctie) uitgesproken door de rechtbank. Met slechts 1 'mislukt' traject mag onze dienst tevreden zijn.

Daarbovenop is onze dienst versterkt met de komst van Kamal Nazir als schuldhulpverlener. Zijn hulp is al een grote meerwaarde geweest!

## Welke uitdagingen brengt 2022 voor jou en jouw dienst?

Aangesloten OCMW-leden realiseren zich niet altijd dat zij samen in een samenwerkingsverband de schuldbemiddelingsactiviteiten uitvoeren. Men is niet alleen aangesloten bij de schuldbemiddelingsdienst van de Welzijnskoepel, maar met de andere leden vormen zij als het ware een 'club'.

Dat 'clubgevoel' zou meer mogen gecreëerd worden: samen ervaringen uitwisselen, praktijken evalueren, bepaalde aanpakken uniformiseren en afstemmen op elkaar. Bovendien bestaat de rol van onze dienst uit meer dan het beheer van de collectieve schuldenregelingen alleen. De aanpak van problematische schuldsituatie en schuldbemiddelingsactiviteiten vergen veel uitdagingen waarop een meer verregaande samenwerking tussen de OCMW's een antwoord kan bieden.



*"De aanpak van problematische schuldsituatie en schuldbemiddelingsactiviteiten vergen veel uitdagingen waarop een meer verregaande samenwerking tussen de OCMW's een antwoord kan bieden."*



# Interactieve kaart behandelde dossiers

Klik op de kaart legende voor meer informatie

Totaal behandelde dossiers in 2021



# Informatieveiligheid

Wouter Vandenbossche

Wouter Vandenbossche werkt bij de Welzijnskoepel als archivaris en DPO. Hij staat ons te woord:

## Wat is de meerwaarde voor een bestuur om met jouw dienst samen te werken?

Lokale besturen die met onze dienst informatieveiligheid samenwerken, weten welke prioriteiten ze dienen te leggen in hun informatieveiligheidsbeleid. Voor hen wordt het duidelijk waar de zwakke plekken liggen, en hoe ze deze kunnen oplossen. Zo pushen we onze besturen om multi-factor authentication in te voeren. We beschikken over technische expertise waardoor we ook kunnen werken op de cyberveiligheid van hun netwerken. Hiervoor treden we in overleg met de algemeen directeurs, maar ook met IT-beheerders, stafmedewerkers, diensthoofden...

De DPO zorgt er ook voor dat alle verplichtingen in het kader van de GDPR nageleefd worden, zoals de aangifte en verwerking van datalekken. Als dienst Informatieveiligheid leveren we ook beleidsdocumenten in het kader van ISMS (Information Security Management System) voor al onze besturen. Doorgaans beschikken zij niet over deze documenten. Door onze ervaring kunnen we werken met één specifiek sjabloon. Achter de schermen verzetten we dus veel beleidsmatig werk waarvoor besturen niet altijd de expertise of tijd voor hebben.

Tenslotte zijn we het aanspreekpunt voor alle collega's op de werkvloer. Specifieke vragen over bv. de doorgifte van persoonsgegevens kunnen wij beantwoorden op basis van onze kennis van de GDPR. We helpen incidenten beheren wanneer deze zich voordoen en geven advies rond hoe deze te voorkomen. We zijn eveneens het aanspreekpunt als burgers vragen hebben omtrent de verwerking van hun persoonsgegevens. Voor de overheid functioneren we als formeel aanspreekpunt wat het informatieveiligheid van het bestuur betreft.

## Waar ben je het meest trots op in 2021?

Persoonlijk ben ik het meest trots op de campagnes tegen phishing die we in o.a. Lennik lanceerden. Daarbij betrokken we vooral het personeel, maar we communiceerden ook naar de burgers om bv. de app safe-on-web te gebruiken. Uit de vragen die ik later kreeg, heb ik vernomen dat de meeste mensen goed in staat bleken om phishing op te merken. Hier zijn we dus de meerwaarde van onze sensibilisering.

Versillende besturen hebben in 2020 en 2021 ingetekend op het traject 'Ethical hacking' van de VVSG in samenwerking met studenten van de richting Cybersecurity van de Howest. In het voorbije jaar werden een aantal van deze audits uitgevoerd. Het doel hierbij was om een betere inzage te krijgen naar zwakheden in de informatiebeveiliging en deze weg te werken.

2021 is ook het jaar waarbij Multi-factor authenticatie sterk onder de aandacht bij de lokale besturen werd gebracht als maatregel tegen hacking en fishing. Een aantal besturen zijn hier ondertussen mee aan de slag gegaan en hebben dit geïmplementeerd.

## Welke uitdagingen brengt 2022 voor jou en jouw dienst?

Een aantal nieuwe cybergevaaren zijn opgedoken waarvoor we aandachtig moeten blijven. Hackers en phishers worden steeds slimmer. Als DPO dienen we dus ook de cyberveiligheid in onze besturen in de gaten te houden. Hiervoor volgen we regelmatig seminars via bv. de VVSG. We werken voor het eerst ook voor een Eerstelijnszone, waardoor we een aantal nieuwe zaken dienen te leren over hun werking.

**17** LOKALE BESTUREN  
MAKEN GEBRUIK VAN DE DIENST  
INFORMATIEVEILIGHEID.

**18** INCIDENTEN  
INFORMATIEVEILIGHEID

**4** DATALEKKEN MET MELDING  
NAAR TOEZICHTHOUDENDE  
AUTORITEIT

**8** DIENSTONDERBREKINGEN

**1** MISBRUIK VAN IDENTITEIT

*"Als DPO dienen we dus ook de cyberveiligheid in onze besturen in de gaten te houden"*



# Archiefbeheer

Wouter Vandenbossche

Wouter Vandenbossche werkt bij de Welzijnskoepel als archivaris en DPO. Hij staat ons te woord:

## Wat is de meerwaarde voor een bestuur om met jouw dienst samen te werken?

Besturen die bij onze dienst zijn aangesloten kunnen als klein bestuur toch een archivaris in dienst nemen doordat de loonkosten worden verdeeld over een 10-tal besturen. De job van archiefbeheerder vraagt toch wel wat expertise. Voor de meeste kleine besturen zou het zonder samenwerkingsverband niet haalbaar zijn om een voltijds of halftijds archivaris in dienst te nemen. We proberen ook opleidingen en richtlijnen mee te geven aan het personeel van de besturen zodat ze hun eigen dossiers in de toekomst beter kunnen archiveren, geven tips voor het digitaal archiefbeheer, klimaatomstandigheden in de depots, aankoop van materiaal, kunnen hulp en begeleiding bieden bij voorbereiding en aanbesteding of offertes vragen voor digitaliseringsprojecten.

Besturen die met de dienst archief samenwerken, hebben hun administratie veel beter op orde. Op veel plaatsen weet het personeel niet hoe ze een degelijk archiefbeheer op gang krijgen. Nochtans kan dit veel tijd en ruimte besparen, bijvoorbeeld door een scheiding te maken tussen permanent en tijdelijk te bewaren archief.

## Waar ben je het meest trots op in 2021?

Op de verhuis van het archief van Wemmel. Deze operatie vergde veel voorbereiding, maar werd ondanks de korte tijdspanne goed voorbereid en uitgevoerd. We hebben ook hulp en begeleiding geboden bij de voorbereiding en gunning van enkele digitaliseringsprojectjes bv. digitalisering personeelsdossiers Lennik, digitalisering notulen Liedekerke.

## Welke uitdagingen brengt 2022 voor jou en jouw dienst?

Meer inzetten op vervanging van papieren archief, en verduidelijken wat de meerwaarde is van de archivaris bij digitaal archiefbeheer. In de gemeente Kampenhout staan enkele grote verhuizen op stapel. In enkele andere gemeentes is er helaas schimmel in het archiefdepot ontdekt, een probleem wat helaas regelmatig opduikt en altijd veel tijd en geld kost om op te lossen.



*"Besturen die met de dienst archief samenwerken, hebben hun administratie veel beter op orde"*



# Projectwerking

Katleen D'haese

Katleen D'haese, projectmedewerker, beantwoordt onze vragen:

## Wat is de meerwaarde voor een bestuur om met jouw dienst samen te werken?

We begeleiden verschillende groepen van besturen op een projectmatige manier met als lange termijn doelstelling een duurzame inbedding van de uitgebouwde werking. Op korte termijn realiseren we een verhoogde onderlinge samenwerking en kennis- en expertisedeling wat de professionaliteit en de dienstverlening van de lokale besturen enkel ten goede komt.

De dienst volgt nieuwe projectoproepen nauwgezet op. Deze oproepen worden geanalyseerd op mogelijke synergiën of aansluiting bij lokale noden en in functie hiervan worden doordachte beslissingen genomen.

## Waar ben je het meest trots op in 2021?

De dienst bestaat ondertussen drie jaar. Op deze relatief korte tijdsperiode zijn we erin geslaagd een volwaardige en kosteloze dienstverlening aan te bieden aan lokale besturen. We beheren op dit ogenblik vijf verschillende projecten verdeeld over 1.5 VTE.

Bestaande werkingen zijn we aan het verbreden en op een duurzame wijze aan het enten. Ook enkele nieuwe projecten staan in de steigers.

Door deze proactieve en opbouwende aanpak slagen we erin op korte termijn gerichte resultaten te boeken.

## Welke uitdagingen brengt 2022 voor jou en jouw dienst?

Toenemende maatschappelijke problemen zorgen voor een verhoogde druk op de dienstverlening binnen de sociale sector. Het is onze rol om samen met de lokale besturen te kijken welke optimalisaties binnen de werking mogelijk zijn zodat de toekomstige dienstverlening gegarandeerd kan blijven. Door in te zetten op verschillende domeinen, bieden we een brede expertise aan.

*“Op korte termijn realiseren we een verhoogde onderlinge samenwerking en kennis- en expertisedeling”*





# Financiën

Johan cuypers

Johan Cuypers, financieel verantwoordelijke licht enkele aspecten toe.

Het financieel beleid van de Welzijnskoepel is gebaseerd op het principe van de kostendeling. Dit principe is statutair verankerd: "de deelgenoten dekken alle tekorten in het boekhoudkundig resultaat". Dit betekent dat alle kosten jaarlijks afgerekend worden en dat de resultatenrekening elk jaar opnieuw op nul komt. Voor boekjaar 2021 sluit de resultatenrekening van de welzijnskoepel af met een saldo van €4.660.676,38 aan kosten en opbrengsten. Hiervan wordt €896.409,81 of 19,5% ingebracht door de deelgenoten.

De Welzijnskoepel heeft zo geopteerd voor het meest gunstige scenario voor de deelgenoten. Dit heeft tot gevolg dat de afrekening van de deelgenoten ieder jaar fluctueert.

Onderstaande infografiek geeft de evolutie weer van de inbreng van de deelgenoten van de laatste 5 jaar.

Tot slot nog een interessant cijfer: In 2021 gaat €259.706 (5,5%) van de totale omzet naar de werking van de ondersteunende diensten en het patrimonium (OVERHEAD). De rest van de omzet (94,5%) wordt besteed aan effectieve dienstverlening zowel aan cliënten als aan de lokale besturen. Bovenlokaal samenwerken zorgt zo voor een belangrijke financiële meerwaarde en voor een grote solidariteit tussen de deelgenoten.

*"Bovenlokaal samenwerken zorgt zo voor een belangrijke financiële meerwaarde en voor een grote solidariteit tussen de deelgenoten."*



## RESULTATENREKENING 2021

**€ 4.660.676,38**

WAARVAN

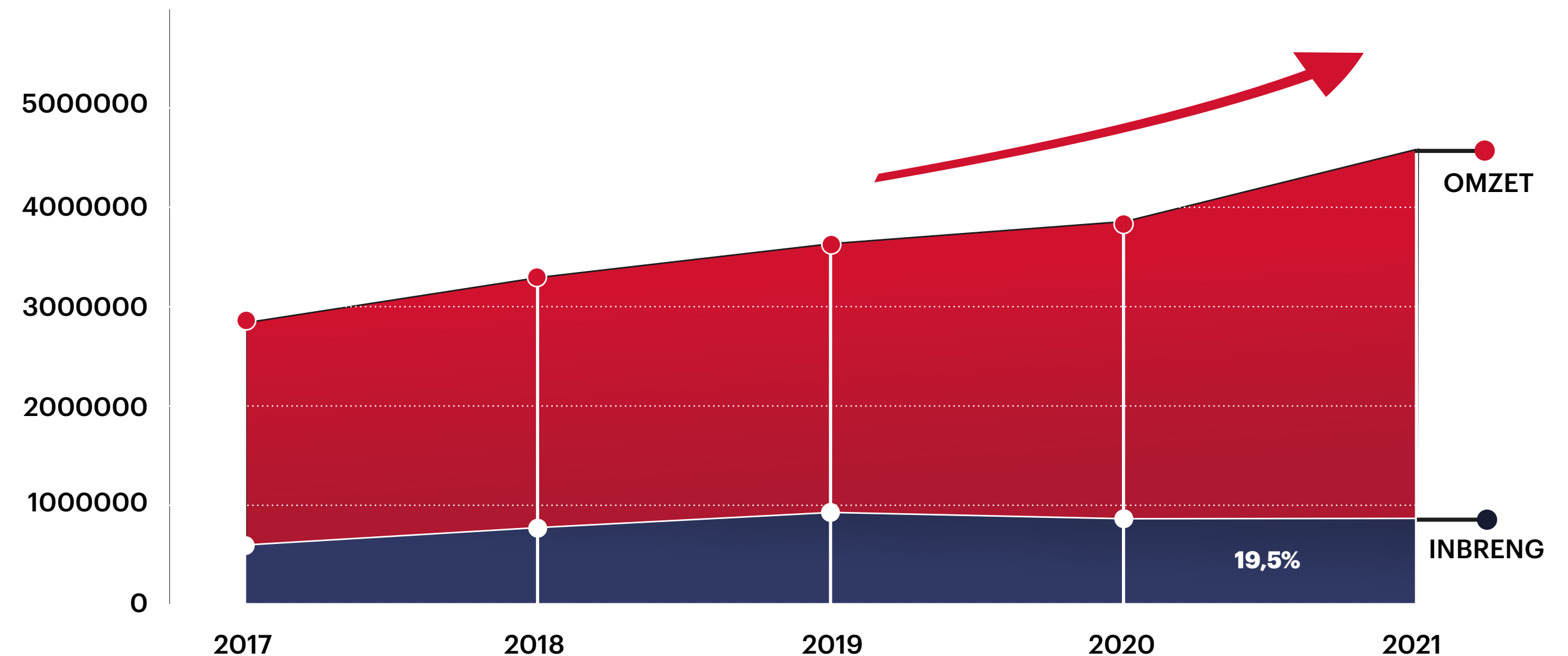
**19,5%**

OF

**€896.409,81**

INGEBRACHT WERD DOOR  
DEELGENOTEN

## EVOLUTIE INBRENG DEELGENOTEN



## SAMENSTELLING INHOUD

|                    |                      |
|--------------------|----------------------|
| Rita Triest        | Nina Grisé           |
| Roel Verlinden     | Ruud Van Calster     |
| Liesbet Herrijgers | Frauke Devriendt     |
| Davy Rottiers      | Bernd Ysebaert       |
| Joni Heylens       | Wouter Vandenbossche |
| Margot Herssens    | Katleen D'haese      |
| Leysa Groenendijk  | Johan Cuypens        |
| Bernd Ysebaert     |                      |

## FOTOGRAFIE

De Geest photography

## VORMGEVING

Glyphbox - print & webdesign



welzijnskoepel  
WEST-BRABANT