

# Jaarverslag

WELZIJNSKOEPEL WEST-BRABANT

  
welzijnskoepel  
WEST-BRABANT

8

2023





## Waarom een Welzijnsvereniging in de Vlaamse Randregio Halle-Vilvoorde?

De Welzijnskoepel is een welzijnsvereniging die een maatschappelijke rol speelt op vlak van zorg en welzijn. Zij wordt gedreven door een focus op welzijn, menswaardigheid en respectvolle zorg in West Vlaams-Brabant. Daarom ondersteunt zij haar deelgenoten op vlak van lokaal sociaal beleid en versterkt zij hun interne organisatie.





# Voorwoord

**Beste lezers,**

**Met oprechte trots en dankbaarheid schotelen we u dit overzicht over onze werking in 2023 voor. Trots op de inzet van onze medewerkers en de realisaties van ons team.**

**Dankbaarheid voor het vertrouwen dat 25 lokale besturen in de regio Halle-Vilvoorde opnieuw stelden in onze organisatie.**

Samen met onze collega's en partner-organisaties zetten we ook in 2023 mooie stappen vooruit in het realiseren van onze missie: het bevorderen van het welzijn en de veerkracht van de inwoners en lokale besturen in deze regio.

De Welzijnskoepel kende in het voorbije jaar opnieuw een groei, zowel in het personeelsbestand als in de diversiteit van onze dienstverlening aan besturen en inwoners. We denken daarbij bijvoorbeeld aan de oprichting van een CDO (collectieve dagopvang voor ouderen), de voorbereiding van nieuwe projecten (bijvoorbeeld Capacity Building en het regionaal crisisnetwerk), de ontwikkeling van nieuwe dienstverlenende concepten, de ondersteuning van het Toekomstforum etc.

Onze psychologen, juristen, schuldbemiddelaars, archivariissen, DPO's, projectmedewerkers, regioverantwoordelijken, verzorgenden en alle ondersteunende medewerkers hebben zich vol overgave ingezet voor de lokale besturen en de inwoners van onze regio. Bovenlokale samenwerking levert immers een meerwaarde op het vlak van kwaliteit, expertise-ontwikkeling, regionale ontwikkeling en efficiënte aanwending van schaarse middelen.

Namens het bestuur en het hele team van de Welzijnskoepel danken we alle lokale besturen en partners voor de samenwerking en kijken we uit naar de rol die onze vereniging kan spelen in de aanpak van nieuwe uitdagingen rond zorg en welzijn in Halle-Vilvoorde.

***Rita Triest – voorzitter***

***Roel Verlinden – algemeen directeur***





150

MEDEWERKERS  
+ 23 OCMW-MEDEWERKERS

25

OCMW'S

**WELZIJSKOEPEL  
IN CIJFERS**





## 1. Regionale dienst Gezinszorg

Een van de redenen waarom de OCMW's beslist hebben om hun thuiszorgdiensten samen te voegen tot één gezamenlijke dienst gezinszorg, was de overtuiging dat je bij voldoende schaalgrootte efficiënter kan werken, dat je beter gewapend bent om uitdagingen aan te gaan én dat er meer financiële middelen te bekomen zijn. Daarom was onze doelstelling om in de huidige beleidsperiode (2020-2025) te groeien tot 75 VTE verzorgend personeel. Die 75 VTE is de voorwaarde om extra subsidie te krijgen van de Vlaamse overheid, ter financiering van het leidinggevend personeel.

In de loop van 2023 werd de kaap van 75 VTE verzorgend personeel reeds bereikt, ondanks de voorbije coronajaren. Daar zijn we fier op, want we hebben die gehaald zonder noemenswaardige (reclame) campagnes. Het geeft aan dat onze cliënten vertrouwen blijven hebben in onze werking en zelf zorgen voor mond-aan-mond-reclame. Een mooiere waardering kunnen we niet wensen.



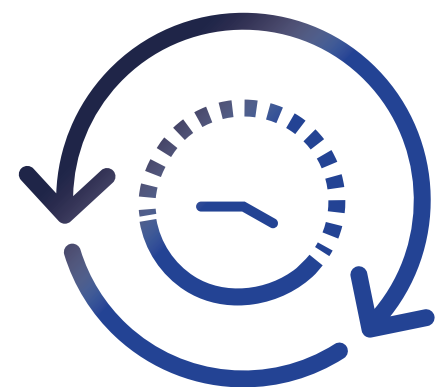


## Belangrijkste uitdaging in 2023

Personeelsverloop en groei noodzaakten ons tot het aanwerven van heel wat nieuwe regioverantwoordelijken. Dat was geen gemakkelijke opdracht, want de job van regioverantwoordelijke is niet alleen zeer veelzijdig, maar ook veeleisend en stresserend. We zijn blij dat we heel wat competente nieuwe collega's konden aanwerven en inpassen in het team, en zo de moeilijke periode overbruggen. En dat heeft geloond, want ons team is nu sterker dan ooit. We zijn helemaal klaar om de uitdagingen van 2024 en volgende jaren tot een goed einde te brengen!

Daarnaast werd in 2023 heel wat voorbereidend werk verricht voor de oprichting, erkenning en opening van onze eerste Collectieve DagOpvang (CDO), op initiatief van en in samenwerking met Galmaarden en Herne. De opening is voorzien in het voorjaar van 2024.

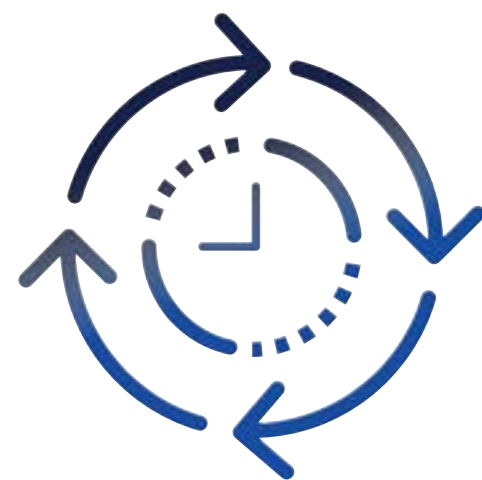
KERNCIJFERS



**111.775 uren**  
gezinszorg



**744**  
klanten



**8.092 uren**  
aanvullende gezinszorg  
(poetshulp)

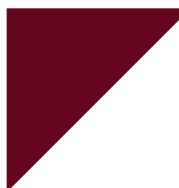


**130**  
klanten



**113**  
verzorgende medewerkers





## 2. Juridische eerstelijns hulp

In tijden waarin steeds meer diensten (mutualiteiten, banken etc.) hun toegankelijkheid afbouwen en loketten sluiten, zijn we fier op het feit dat we een héél toegankelijke juridische dienst blijven bieden aan inwoners en besturen.

Tijdens zitdagen kunnen inwoners en cliënten bij ons terecht met allerlei soorten juridische vragen. We passen onze boodschap aan de gesprekspartner aan. Maatschappelijk werkers kunnen bij ons altijd terecht. We hopen op die manier een positieve impact te hebben op het leven van de cliënten en inwoners.



## Belangrijkste uitdaging in 2023

Het blijft een uitdaging om alle vragen van OCMW's en inwoners tijdig te behandelen. Ook is het een uitdaging om mensen die geen recht hebben op een pro deo advocaat juridisch verder te helpen.

De belangrijkste uitdagingen in ons werkveld waren ongetwijfeld de toenemende complexiteit van de problemen van onze cliënten. Zowel het doorzettingsvermogen van de OCMW's, en meer bepaald hun maatschappelijk werkers, als samenwerkingsverbanden zoals de Welzijnskoepel kunnen een hefboom zijn om dergelijke complexe problematieken aan te pakken en de cliënten vooruit helpen.

## KERNCIJFERS

Onze juristen  
behandelden in 2023 ongeveer

**2430**  
juridische vragen

**25**  
rechtszaken  
voor hun OCMW's



### 3. Collectieve schuldenregeling

In 2023 werd 77% van de beëindigde collectieve schuldenregelingsdossiers positief afgesloten waarbij de betrokken gezinnen terug schuldenvrij de procedure verlieten. Deze gezinnen konden zo een nieuwe start nemen, met een propere lei en betere toekomstperspectieven. Deze hoge succesratio getuigt van de effectiviteit en toewijding van ons team.

### Belangrijkste uitdaging in 2023

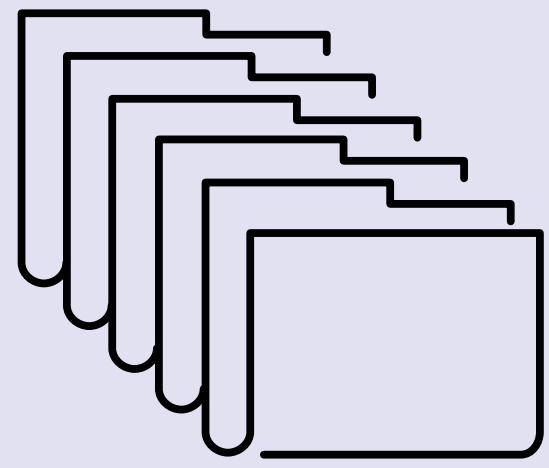
Op 2 november 2023 werd het langverwachte digitaal platform voor collectieve schuldenregelingen 'JustRestart' gelanceerd. Alle collectieve schuldenregelingsprocedures worden sindsdien beheerd, opgevolgd en verwerkt via deze databank.

Een totaal nieuwe manier van werken brengt steeds uitdagingen met zich mee, maar helaas bleek bij de inwerkingtreding van JustRestart – op zijn zachtst uitgedrukt – een en ander nog niet op punt te staan. De krant De Tijd kopte: “Digitaliseringsproject bij justitie loopt helemaal in het honderd”. Het platform vertoonde heel wat mankementen en de communicatie over de problemen verliep bijzonder stroef. Dit bemoeilijkte het dossierbeheer.



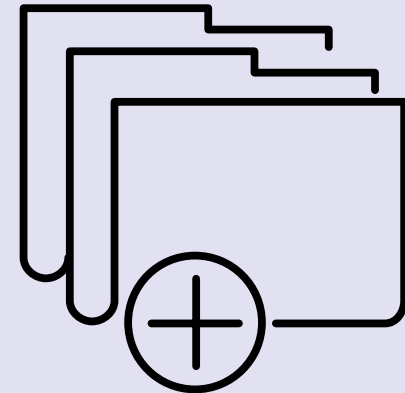


# KERNCIJFERS



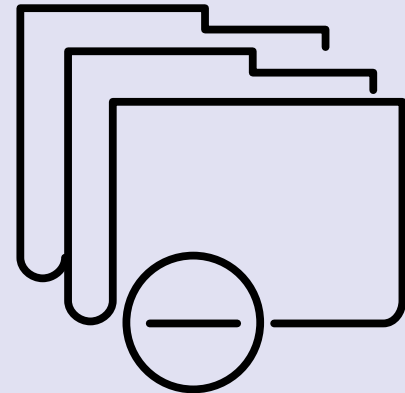
**97**

beheerde dossiers



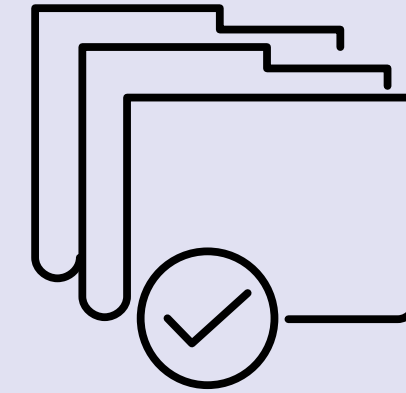
**18**

nieuwe aanstellingen



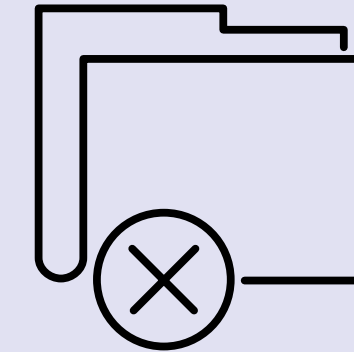
**13**

afgesloten dossiers



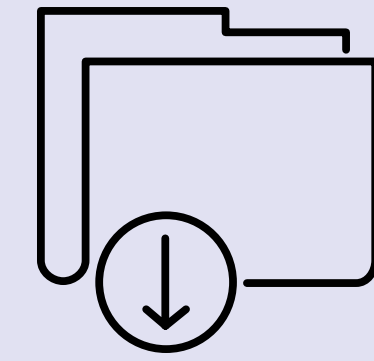
**18**

succesvol (schuldenvrij)



**2**

mislukt (herroeping)



**1**

vrijwillig beëindigd (afstand)

De lancering van JustRestart vormde niet alleen voor de Welzijnskoepel, dat de rol van schuldbemiddelaar op zich neemt, een uitdaging, maar ook voor de aangesloten OCMW's in zijn geheel. OCMW's vervullen in schuldbemiddelingsdossiers immers vaak verschillende hoedanigheden. Zij treden niet alleen op als schuldbemiddelaar maar vaak ook als sociale dienstverlener én schuldeiser. Ook voor financiële diensten en de maatschappelijk werkers van de sociale diensten was het dus kennismaken met en aanpassen aan JustRestart.

Het jaar 2023 was ook een mijlpaal op wettelijk vlak voor schuldhulpverlening en schuldbemiddeling. In september werden nieuwe regels voor de invordering van consumentenschulden ingevoerd waarmee de overheid een aantal excessen in de schuldenindustrie probeert aan te pakken. Alle actoren in het land van schuldbemiddeling, waaronder maatschappelijk werkers/budgetbeheerders die aan buitengerechtelijke schuldbemiddeling doen, moesten zich deze regels eigen maken.



## 4. Eerstelijns psychologische hulpverlening

Het afgelopen jaar was opnieuw een jaar van groei voor onze eerstelijnspsychologische dienst. We hebben onze uren in een aantal lokale besturen uitgebreid waardoor we een groter aantal mensen kunnen bereiken en ondersteunen. De uitbreiding stelt ons in staat om nog meer mensen te helpen bij het versterken van hun draagkracht en te begeleiden in hun hulpvraag. Om te voldoen aan de kwaliteitswet en onze dienstverlening te verbeteren, implementeerden we een uniform agendasysteem en elektronisch patiëntendossier. Het verhoogt onze efficiëntie en stelt ons in staat om op een veilige manier zorg te bieden aan onze patiënten. Daarnaast breidden we ook ons groepsaanbod uit om tegemoet te komen aan de behoeften van onze patiënten. Op deze manier kunnen meer mensen ondersteund worden en verminderen we wachtlijsten.

We zijn trots op deze verwezenlijkingen en kijken ernaar uit om onze dienstverlening verder te verbeteren en uit te breiden in het komende jaar.







## Belangrijkste uitdaging in 2023

Door groei en personeelsverloop moesten we in 2023 twee nieuwe collega's integreren in ons team. Het integreren van deze nieuwe agenda's vereiste nauwgezette planning om efficiënt te blijven werken binnen al onze toegewezen gebieden.

Daarnaast constateerden we dat sommige besturen kampen met een hoog aantal no-shows, wat maakte dat we minder mensen konden helpen dan gewenst. Om dit aan te pakken, werken we aan het implementeren van uniforme afspraken rond no-shows en het opzetten van herinneringen via sms om de kans op gemiste afspraken te verminderen. Deze maatregelen bevinden zich momenteel in de ontwikkelingsfase en we streven ernaar ze spoedig te implementeren. Het aanpakken van het hoge aantal no-shows is belangrijk omdat ze bijdragen aan langere wachtlijsten, een realiteit waarmee we in sommige besturen blijven kampen.

Gezien we, in het kader van de ELP-conventie, maximum acht sessies kunnen aanbieden, blijft doorverwijzing belangrijk. Helaas zien we dat ook andere hulpverleners gebukt gaan onder lange wachtlijsten. Hierdoor komt de zorgcontinuïteit voor onze cliënten in het gedrang. We werken aan strategieën om deze wachttijd voor onze cliënten te overbruggen.

Ook in 2023 werden inspanningen gedaan om de toegankelijkheid van onze dienst te verbeteren. Het wegwerken van drempels, stroomlijnen van de toeleiding en verhogen van de bekendheid zijn daarin cruciaal. We zijn vastbesloten om hoogwaardige hulpverlening te bieden en ons aan te passen aan de veranderende behoeften in de regio Halle-Vilvoorde.

Onze psychologen waren in 2023 actief in **16** vindplaatsen.  
Zij hielpen **175** cliënten gedurende een **650-tal** consultaties.



## 5. Informatieveiligheid / DPO

Cyberveiligheid en informatiebeveiliging in het algemeen blijven bovenaan het lijstje staan van vele lokale besturen. De uitdagingen om de (persoons) gegevens op een afdoende manier te beheersen, te controleren en te beveiligen blijven groot.

Alle lokale besturen hebben ondertussen wel belangrijke basismaatregelen getroffen, namelijk de activatie van MFA (Multi Factor Authenticatie) voor cloud-systemen en ook een plan om de cyberweerbaarheid te verhogen: het Cyber Resilience Plan. Maar andere uitdagingen bieden zich reeds aan: Hoe zorgen we ervoor dat we de beveiliging van de lokale infrastructuur van de lokale besturen naar een hoger niveau tillen? En hoe zorgen we ervoor dat de systemen die we gebruiken niet onderhevig zijn aan kwetsbaarheden? Hoe vermijden we kwaadwillige infiltraties in de lokale netwerken?

### Belangrijkste uitdaging in 2023

De uitdaging voor onze dienst ligt vooral in de actualisatie van de opgemaakte beleidsdocumenten, rekening houdend met de snelle evolutie van wetgeving (NIS2) en de introductie van nieuwe technologieën (bv. artificiële intelligentie). Ook het delen van gegevens tussen verschillende organisaties blijft toenemen, waarvoor de wettelijke voorgeschreven overeenkomsten dienen te worden opgemaakt en afgesloten (bv. GAS wetgeving).





**84** geplande / **71** uitgevoerde  
Individuele maandelijks overlegmomenten (Informatieveiligheidsce)

**1** gerapporteerd datalek aan de toezichthoudende autoriteit  
**8** incidenten informatieveiligheid / dienstverlening / (cyber)incidenten / misbruik identiteit

In 2023 werd ook veel aandacht besteed aan een verdere consolidatie en het uniformiseren van het informatieveiligheidsplan, waar dit voorheen opgesplitst was voor het gemeentebestuur en het OCMW. Het informatieveiligheidsplan is het instrument bij uitstek om de evolutie van de beveiligingsmaatregelen te identificeren en - waar nodig - te versterken. Op deze manier beschikken alle lokale besturen die de dienstverlening Informatieveiligheid voor beide entiteiten afnemen, over een 'globaal' overzicht van beveiligingsmaatregelen. Dit draagt bij tot een verbeterde efficiëntie en strak beheersplan.

Ook verwelkomen we het gemeentebestuur Roosdaal vanaf 1/1/2024 en danken we hen reeds in het vertrouwen dat ze in de dienst 'Informatieveiligheid' stellen.



## 6. Archiefbeheer

In 2023 werd de dienst archiefbeheer uitgebreid met een extra collega. Met de driekoppige ploeg kon nog sterker ingezet worden op de ondersteuning van onze besturen.

Zo werd in 2023 de verhuis van het volledige archief van gemeente en OCMW Drogenbos naar een nieuw (gerestaureerd) centraal archiefdepot verwezenlijkt. Voordien bevond het archief van gemeente en OCMW Drogenbos zich in verschillende lokalen in kelders en zolder. Een vrijgekomen gebouw bood de opportuniteit om een nieuw centraal archiefdepot te realiseren. Na een restauratie en inrichting tot archiefdepot kon dan in 2023 eindelijk de verhuis plaatsvinden.

Daarnaast konden we in 2023, door de versterking van de dienst, gericht inzetten op de aankomende verplichting om vanaf 2024 het serieregister te gebruiken. Voor alle archivariissen en informatiebeheerders in Vlaanderen was 2023 immers een overgangsjaar. Vanaf 2024 is het gebruik van het serieregister verplicht geworden. Dit impliceert onder andere dat in 2024 oud archief pas kan vernietigd worden

nadat de series daarvan zijn goedgekeurd in het serieregister. Het aanmaken en beheren van series in het serieregister is een nieuwe en bijkomende taak voor alle archivariissen/informatiebeheerders in Vlaanderen, waardoor er zeker de eerste jaren een extra inspanning nodig is om alle series in het register te krijgen. We gingen ervan uit dat we niet voor alle besturen alle series aangemaakt zouden krijgen in één jaar. Daarom hebben we voor de meeste besturen in 2023 getracht veel te selecteren en voorsprong te nemen op de naderende verplichting. Er werd in totaal 675 lopende meter archief klaar gezet voor vernietiging! Vooral in Kampenhout, Linkebeek, Opwijk, Affligem, Meise, Lennik en Wemmel werden grote hoeveelheden oud archief vernietigd.

Daarnaast werd er uiteraard ingezet op de aanmaak van series in het serieregister voor onze besturen, mede dankzij de personeelsuitbreiding. In 2023 hebben we 271 series gepubliceerd.

**271**  
series gepubliceerd

**675**  
lopende meter  
archief vernietigd





## 7. Projecten

**Onze projectdienst vervult de labo-functie van de Welzijnskoepel. Projectmedewerkers volgen nieuwe projectoproepen en subsidiekanalen op, brengen besturen samen om een dossier uit te werken en nemen de coördinatie van die projecten op. Het GBO (Geïntegreerd Breed Onthaal), de Regierol Sociale Economie en Capacity Building / Lokale Partnerschappen vormen het leeuwendeel van de activiteiten.**

**2023 was een intens jaar, omdat vele projecten op kruissnelheid zijn en verschillende acties gerealiseerd werden. Denk bv. aan nieuwe aanmeldprocedures en -platforms om toegankelijkheid van diensten te verhogen, of het opzetten van een lotgenoten programma voor ouders van sterrenkindjes.**

### De belangrijkste verwezenlijkingen

Voor het GBO van ELZ Regio Grimbergen is de belangrijkste concrete verwezenlijking de operationalisering van een eigen webstek. Die bevat meer informatie over het samenwerkingsverband, het aanbod, sociale grondrechten en een digitaal aanmeldformulier bestemd voor zorgprofessionelen uit de regio.

In 2023 werden 10 lokale besturen samengebracht om het dossier “Capacity building – Lokale partnerschappen” vorm te geven. Het doel van dit nieuwe project is om niet-werkenden met drempels op meerdere levensdomeinen via een multidisciplinaire aanpak terug stappen vooruit te laten zetten in de samenleving, inclusief -maar niet uitsluitend- naar de arbeidsmarkt.

Binnen de regierol sociale economie en werk organiseerde we in oktober van 2023 de grootste job- en opleidingsbeurs van de provincie, de “JOBOP”. In samenwerking met VDAB konden we maar liefst 1250 bezoekers warm maken om kennis te maken met de 105 standhouders bestaande uit werkgevers en opleidingsinstellingen.

### Obstakels? Hoe overwonnen?

In juli 2023 werd onze dienst uitgebreid met een extra projectcoördinator. Elk project legt eigen accenten en volgt een eigen flow. In 2023 werd daarom sterk ingezet op netwerking en kennismaking met besturen en andere stakeholders, werden linken gezocht bij bestaande initiatieven en werd veel bijgeleerd over projectstructuren en -management. De opdracht is uitdagend, het welzijnslandschap helaas nog enigszins versnipperd.

### Voordelen voor de lokale besturen?

Het lokale bestuur kan beroep doen op een gedreven projectteam met een ruime expertise in projectmethodiek, interlokale samenwerking met allerlei partners, in welzijn & zorg, en arbeidsmarkt & tewerkstelling. Een bijkomend voordeel is dat de projectdienst als neutrale partner samenwerkt met alle stakeholders en de lokale besturen van A tot Z ontzorgt. Daarnaast werken wij zowel proactief als vraaggestuurd bij nieuwe projectoproepen. Als er nieuwe projecten opgepikt worden, zijn wij de ideale partner om de juiste strategie mee uit te tekenen.



# Overzicht Projecten

PHIL DRIEGHE

01/06/2023 — 01/03/2024

## Capacity building lokale partnerschappen

Affligem, Ternat, Liedekerke, Roosdaal, Galmaarden, Gooik, Herne, Bever, Pepingen, Lennik

GWEN BILLENS

01/10/2023 — 13/03/2024

## GBO ELZ Regio Grimbergen - Oekraïne

Grimbergen, Kapelle-op-den-Bos, Londerzeel, Meise, Wemmel

PHIL DRIEGHE

01/01/2020 — 31/12/2025

## GBO BraViO

Kampenhout, Machelen, Steenokkerzeel, Vilvoorde, Zemst

GWEN BILLENS

01/06/2023 — 01/03/2024

## GBO Pajottenland

Bever, Dilbeek, Galmaarden, Gooik, Herne, Lennik, Roosdaal, Ternat

KATLEEN D'HAESE

01/01/2023 — 28/02/2025

## GBO ELZ Regio Grimbergen - nabestaanden

Grimbergen, Kapelle-op-den-Bos, Londerzeel, Meise, Wemmel

PHIL DRIEGHE

01/01/2020 — 31/12/2025

## Regierol Sociale Economie en Werk

Kortenberg, Kraainem, Wezembeek-Oppem, Zaventem

GWEN BILLENS

01/06/2023 — 01/03/2024

## GBO Pajottenland

Bever, Dilbeek, Galmaarden, Gooik, Herne, Lennik, Roosdaal, Ternat

KATLEEN D'HAESE

01/06/2019 — 31/12/2025

## GBO ELZ Regio Grimbergen - kwetsbare gezinnen

Grimbergen, Kapelle-op-den-Bos, Londerzeel, Meise, Wemmel



**Welzijnskoepel West-brabant (WV)**

Kapelleveld 8, 1742 Ternat

[vraag@welzijnskoepelwb.be](mailto:vraag@welzijnskoepelwb.be)

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

